กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

กรมวิทยาศาสตร์บริการ
สิงหาคม ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคุ้มรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๕๓๘ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ และความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความคาดหวัง
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๓	๘๖.๖๐	มากที่สุด
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๗	๘๑.๔๐	มาก
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
ภาพรวม	**๔.๒๓**	**๘๔.๖๐**	**มากที่สุด**

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๐	๘๒.๐๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๙	๘๕.๘๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๒	๘๒.๔๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	**๔.๑๙**	**๘๓.๘๐**	**มาก**

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ในประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๘๘๙ รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๖๑๓ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๔๕๑

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ลำดับที่ ๑ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง	ไม่พึงพอใจ	ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑๗๑	๕๑๓	๑๔๒	๒๘๔	๙๒	๙๒	๔๐๕	๘๘๙
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓๘	๑๑๔	๑๐๗	๒๑๔	๑๒๓	๑๒๓	๒๖๘	๔๕๑
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๒๑	๖๓	๔๒	๘๔	๖๖	๖๖	๑๒๙	๒๑๓
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔๐	๑๒๐	๖๓	๑๒๖	๖๔	๖๔	๑๖๗	๓๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์	๖	๑๘	๒๐	๔๐	๔๖	๔๖	๗๒	๑๐๔
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๒	๖	๗	๑๔	๒	๒	๑๑	๒๒
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๓	๙	๔	๘	๗	๗	๑๔	๒๔
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓	๓๙	๖๘	๑๓๖	๒๕	๒๕	๑๐๖	๒๐๐
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๑๕๑	๔๕๓	๔๒	๘๔	๗๖	๗๖	๒๖๙	๖๑๓

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๔ ความเป็นหน่วยงานราชการ และประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๙ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๓ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๙ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๔ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความเชื่อมั่น
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๕๗	๙๑.๔๙	มากที่สุด
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๕๘	๙๑.๖๔	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๓๙	๘๗.๘๔	มากที่สุด
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๐	๘๙.๙๓	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๕๗	๙๑.๓๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๔๗	๘๙.๔๑	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๘	๘๙.๕๙	มากที่สุด
ภาพรวม	**๔.๕๑**	**๙๐.๑๗**	**มากที่สุด**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

ผลการสำรวจงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ตารางที่ ๑ ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ข้อมูลทั่วไป	โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ		โครงการเคมี		โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ								
๑) ชาย	๓๙	๒๙.๕๕	๕๙	๓๒.๒๔	๑๒๑	๕๔.๒๖	๒๑๙	๔๐.๗๑
๒) หญิง	๙๓	๗๐.๔๕	๑๒๔	๖๗.๗๖	๑๐๒	๔๕.๗๔	๓๑๙	๕๙.๒๙
๒. อายุ								
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๕	๑	๐.๑๙
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๒๑	๑๕.๙๑	๓๕	๑๙.๑๓	๒๕	๑๑.๒๑	๘๑	๑๕.๐๖
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๖๐	๔๕.๔๕	๘๑	๔๔.๒๖	๑๑๒	๕๐.๒๒	๒๕๓	๔๗.๐๓
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๘	๓๖.๓๖	๔๒	๒๒.๙๕	๕๗	๒๕.๕๖	๑๔๗	๒๗.๓๒
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒	๑.๕๒	๒๔	๑๓.๑๑	๒๖	๑๑.๖๖	๕๒	๙.๖๗
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐	๑	๐.๕๕	๒	๐.๙๐	๓	๐.๕๖
๗) ไม่ระบุ	๑	๐.๗๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๑๙
๓. ระดับการศึกษา								
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐	๓	๑.๖๔	๑	๐.๔๕	๔	๐.๗๔
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐	๑	๐.๕๕	๔	๑.๗๙	๕	๐.๙๓
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒	๑.๕๒	๒	๑.๐๙	๒	๐.๙๐	๖	๑.๑๒
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๐.๙๐	๒	๐.๓๗
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑	๐.๗๖	๔	๒.๑๙	๕	๒.๒๔	๑๐	๑.๘๖
๖) ปริญญาตรี	๑๐๓	๗๘.๐๓	๑๓๙	๗๕.๙๖	๑๖๐	๗๑.๗๕	๔๐๒	๗๔.๗๒
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๒๖	๑๙.๗๐	๓๓	๑๘.๐๓	๔๙	๒๑.๙๗	๑๐๘	๒๐.๐๗
๘) อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๑	๐.๕๕	๐	๐.๐๐	๑	๐.๑๙
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน								
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๐๓	๒๒	๑๒.๐๒	๑๘	๘.๐๗	๔๔	๘.๑๘
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๑๗	๘๘.๖๔	๑๔๐	๗๖.๕๐	๑๖๖	๗๔.๔๔	๔๒๓	๗๘.๖๒
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๑๑	๘.๓๓	๑๖	๘.๗๔	๓๓	๑๔.๘๐	๖๐	๑๑.๑๕
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐	๒	๑.๐๙	๑	๐.๔๕	๓	๐.๕๖

ตารางที่ ๑ ภาพรวมความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ		โครงการเคมี		โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐	๓	๑.๖๔	๑	๐.๔๕	๔	๐.๗๔
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๕	๑	๐.๑๙
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๐.๙๐	๒	๐.๓๗
๘) ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๐.๔๕	๑	๐.๑๙
รวม	**๑๓๒**	**๑๐๐.๐๐**	**๑๘๓**	**๑๐๐.๐๐**	**๒๒๓**	**๑๐๐.๐๐**	**๕๓๘**	**๑๐๐.๐๐**

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๒๙ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๒๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๓ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๔๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๒ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๔๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๒

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๕ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๖ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๖ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๐

เมื่อพิจารณาตามโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๖ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๒ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๕ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๔

ตารางที่ ๒ ภาพรวมความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็น	โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ		โครงการเคมี		โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม		ภาพรวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)								
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๘๖	๖๕.๑๕	๑๓๖	๗๔.๓๒	๑๐๐	๔๔.๘๔	๓๒๒	๕๙.๘๕
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๓๘	๒๘.๗๙	๙๑	๔๙.๗๓	๘๑	๓๖.๓๒	๒๑๐	๓๙.๐๓
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๒๕	๑๘.๙๔	๑๐๐	๕๔.๖๔	๑๖๘	๗๕.๓๔	๒๙๓	๕๔.๔๖
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๘๐	๖๐.๖๑	๒๗	๑๔.๗๕	๓๒	๑๔.๓๕	๑๓๙	๒๕.๘๔
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๒	๑.๕๒	๑๙	๑๐.๓๘	๑๗	๗.๖๒	๓๘	๗.๐๖
๖) มีขอบข่ายการรับรองตามที่ต้องการ	๖	๔.๕๕	๒๕	๑๓.๖๖	๒๐	๘.๙๗	๕๑	๙.๔๘
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๒	๑.๕๒	๘	๔.๓๗	๑๖	๗.๑๗	๒๖	๔.๘๓
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๕	๓.๗๙	๑๖	๘.๗๔	๓๑	๑๓.๙๐	๕๒	๙.๖๗
๙) ทำเลที่ตั้ง	๓	๒.๒๗	๖	๓.๒๘	๙	๔.๐๔	๑๘	๓.๓๕
๑๐) ราคาค่าบริการ	๑๔	๑๐.๖๑	๒๐	๑๐.๙๓	๒๔	๑๐.๗๖	๕๘	๑๐.๗๘
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๖	๔.๕๕	๓๒	๑๗.๔๙	๒๒	๙.๘๗	๖๐	๑๑.๑๕
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๕	๓.๗๙	๖	๓.๒๘	๑๓	๕.๘๓	๒๔	๔.๔๖
๑๓) อื่นๆ	๑	๐.๗๖	๑	๐.๕๕	๐	๐.๐๐	๒	๐.๓๗
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)								
๑) เว็บไซต์	๑๑๗	๘๘.๖๔	๙๔	๕๑.๓๗	๑๓๘	๖๑.๘๘	๓๔๙	๖๔.๘๗
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐	๙	๔.๙๒	๖	๒.๖๙	๑๕	๒.๗๙
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๔๖	๓๔.๘๕	๑๓	๗.๑๐	๙	๔.๐๔	๖๘	๑๒.๖๔
๔) บุคคลแนะนำ	๔๗	๓๕.๖๑	๑๑๕	๖๒.๘๔	๑๒๔	๕๕.๖๑	๒๘๖	๕๓.๑๖
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๕	๓.๗๙	๒๖	๑๔.๒๑	๔๑	๑๘.๓๙	๗๒	๑๓.๓๘
๖) อื่นๆ	๒	๑.๕๒	๓	๑.๖๔	๐	๐.๐๐	๕	๐.๙๓

จากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๕ รองลงมาคือ รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๔๖ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๓

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๕ รองลงมาคือ การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๙

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๒ รองลงมาคือ รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๔ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๓

เมื่อพิจารณาตามโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะรายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๔ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๒

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘๗ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๖ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๘

เมื่อพิจารณาตามโครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๑ และสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๕

เมื่อพิจารณาตามโครงการเคมี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจาก บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๔ รองลงมาคือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๗ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๑

เมื่อพิจารณาตามโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๘ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๑ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๙

ตารางที่ ๓ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							**๔.๓๓**	**๐.๕๑**	**มากที่สุด**	**๘๖.๖๐**
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๕๙	๒๖๓	๒๑๓	๔.๒๘	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๖	๑๐.๙๗	๔๘.๘๘	๙๓.๕๙				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๓	๔๖	๒๒๘	๒๖๑	๔.๓๙	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๖	๘.๕๕	๔๒.๓๘	๔๘.๕๑				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๖	๓๙	๒๖๕	๒๒๗	๔.๓๒	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๑๙	๑.๑๒	๗.๒๕	๔๙.๒๖	๔๒.๑๙				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๓๙	๒๖๑	๒๓๗	๔.๓๖	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๙	๗.๒๕	๔๘.๕๑	๔๔.๐๕				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๑	๒	๓๗	๒๘๐	๒๑๘	๔.๓๒	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๑๙	๐.๓๗	๖.๘๘	๕๒.๐๔	๔๐.๕๒				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							**๔.๒๗**	**๐.๖๕**	**มากที่สุด**	**๘๕.๔๐**
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๑๒	๖๕	๑๙๕	๒๖๖	๔.๓๓	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๒๓	๑๒.๐๘	๓๖.๒๕	๔๙.๔๔				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๑๑	๗๓	๒๒๙	๒๒๕	๔.๒๔	๐.๗๖	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๔	๑๓.๕๗	๔๒.๕๗	๔๑.๘๒				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๑๑	๖๖	๒๓๓	๒๒๘	๔.๒๖	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๔	๑๒.๒๗	๔๓.๓๑	๔๒.๓๘				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑๑	๘๐	๒๒๑	๒๒๖	๔.๒๓	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๐๔	๑๔.๘๗	๔๑.๐๘	๔๒.๐๑				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๑๒	๖๖	๒๐๙	๒๕๑	๔.๓๐	๐.๗๗	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๒๓	๑๒.๒๗	๓๘.๘๕	๔๖.๖๕				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑๓	๖๒	๒๒๘	๒๓๕	๔.๒๗	๐.๗๖	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๔๒	๑๑.๕๒	๔๒.๓๘	๔๓.๖๘				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							**๔.๐๗**	**๐.๘๑**	**มาก**	**๘๑.๔๐**
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๓๘	๘๙	๒๑๙	๑๙๒	๔.๐๕	๐.๙๐	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๗.๐๖	๑๖.๕๔	๔๐.๗๑	๓๕.๖๙				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๓๙	๙๗	๑๗๔	๒๒๘	๔.๑๐	๐.๙๔	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๗.๒๕	๑๘.๐๓	๓๒.๓๔	๔๒.๓๘				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๓๗	๙๔	๒๓๖	๑๗๑	๔.๐๑	๐.๘๘	มาก	๘๐.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๘๘	๑๗.๔๗	๔๓.๘๗	๓๑.๗๘				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๓๙	๗๑	๒๑๘	๒๑๐	๔.๑๑	๐.๘๙	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๗.๒๕	๑๓.๒๐	๔๐.๕๒	๓๙.๐๓				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ							**๔.๑๘**	**๐.๖๘**	**มาก**	**๘๓.๖๐**
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๓	๙๓	๒๑๘	๒๒๔	๔.๒๓	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๖	๑๗.๒๙	๔๐.๕๒	๔๑.๖๔				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๓	๑๒๙	๑๘๑	๒๒๕	๔.๑๗	๐.๘๑	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๖	๒๓.๙๘	๓๓.๖๔	๔๑.๘๒				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๔	๙๕	๒๗๐	๑๗๒	๔.๑๓	๐.๗๑	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๔	๑๗.๑๐	๕๐.๑๙	๓๑.๙๗				
ภาพรวม							**๔.๒๓**	**๐.๕๘**	**มากที่สุด**	**๘๔.๖๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ และความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ และความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							**๔.๑๐**	**๐.๕๑**	**มาก**	**๘๒.๐๐**
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๒	๓	๑๐๕	๓๑๕	๑๑๓	๓.๙๙	๐.๖๘	มาก	๗๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๓๗	๐.๕๖	๑๙.๕๒	๕๘.๕๕	๒๑.๐๐				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๔	๗๘	๒๘๕	๑๗๑	๔.๑๖	๐.๖๘	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๔	๑๔.๕๐	๕๒.๙๗	๓๑.๗๘				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๒	๑๖	๑๐๑	๒๗๙	๑๔๐	๔.๐๐	๐.๗๘	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๓๗	๒.๙๗	๑๘.๗๗	๕๑.๘๖	๒๖.๐๒				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๕๘	๓๒๗	๑๕๑	๔.๑๗	๐.๖๑	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๗	๑๐.๗๘	๖๐.๗๘	๒๘.๐๗				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๒	๕๙	๓๒๘	๑๔๙	๔.๑๖	๐.๖๑	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๗	๑๐.๙๗	๖๐.๙๗	๒๗.๗๐				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							**๔.๒๙**	**๐.๔๑**	**มากที่สุด**	**๘๕.๘๐**
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๓	๓๒	๓๐๐	๒๐๓	๔.๓๑	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๖	๕.๙๕	๕๕.๗๖	๓๗.๗๓				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๒	๓๓	๒๙๑	๒๑๒	๔.๓๓	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๗	๖.๑๓	๕๔.๐๙	๓๙.๔๑				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๑	๓๔	๒๗๙	๒๒๔	๔.๓๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๙	๖.๓๒	๕๑.๘๖	๔๑.๖๔				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๓๗	๒๙๕	๒๐๕	๔.๓๑	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๙	๖.๘๘	๕๔.๘๓	๓๘.๑๐				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๑	๓	๒๖	๓๒๖	๑๘๒	๔.๒๗	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๑๙	๐.๕๖	๔.๘๓	๖๐.๕๙	๓๓.๘๓				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๔๖	๓๓๒	๑๕๘	๔.๒๐	๐.๖๐	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๗	๘.๕๕	๖๑.๗๑	๒๙.๓๗				

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							**๔.๑๒**	**๐.๕๔**	**มาก**	**๘๒.๔๐**
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๑	๒	๗๕	๒๙๙	๑๖๑	๔.๑๕	๐.๖๗	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๑๙	๐.๓๗	๑๓.๙๔	๕๕.๕๘	๒๙.๙๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๕	๘๕	๓๐๙	๑๓๙	๔.๐๘	๐.๖๗	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๓	๑๕.๘๐	๕๗.๔๓	๒๕.๘๔				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๖	๘๖	๒๘๕	๑๖๑	๔.๑๒	๐.๗๐	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๑๒	๑๕.๙๙	๕๒.๙๗	๒๙.๙๓				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๖	๗๕	๓๐๕	๑๕๒	๔.๑๒	๐.๖๗	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๑๒	๑๓.๙๔	๕๖.๖๙	๒๘.๒๕				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							**๔.๒๖**	**๐.๕๓**	**มากที่สุด**	**๘๕.๒๐**
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๑	๓	๔๐	๓๐๐	๑๙๔	๔.๒๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๑๙	๐.๕๖	๗.๔๓	๕๕.๗๖	๓๖.๐๖				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๒	๖๑	๒๕๖	๒๑๙	๔.๒๙	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๗	๑๑.๓๔	๔๗.๕๘	๔๐.๗๑				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๒	๕๖	๒๙๔	๑๘๖	๔.๒๓	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๗	๑๐.๔๑	๕๔.๖๕	๓๔.๕๗				
ภาพรวม							**๔.๑๙**	**๐.๓๘**	**มาก**	**๘๓.๘๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ลำดับที่ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑๗๑	๕๑๓	๑๔๒	๒๘๔	๙๒	๙๒	๔๐๕	๘๘๙
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓๘	๑๑๔	๑๐๗	๒๑๔	๑๒๓	๑๒๓	๒๖๘	๔๕๑
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๒๑	๖๓	๔๒	๘๔	๖๖	๖๖	๑๒๙	๒๑๓
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔๐	๑๒๐	๖๓	๑๒๖	๖๔	๖๔	๑๖๗	๓๑๐
๕. การประชาสัมพันธ์	๖	๑๘	๒๐	๔๐	๔๖	๔๖	๗๒	๑๐๔
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๒	๖	๗	๑๔	๒	๒	๑๑	๒๒
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๓	๙	๔	๘	๗	๗	๑๔	๒๔
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๓	๓๙	๖๘	๑๓๖	๒๕	๒๕	๑๐๖	๒๐๐
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๑๕๑	๔๕๓	๔๒	๘๔	๗๖	๗๖	๒๖๙	๖๑๓

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ในประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๘๘๙ รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๖๑๓ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๔๕๑

ตารางที่ ๖ ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ค่าบริการราคาสูงเกินไป	๔	๐.๗๔
๒. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๔	๐.๗๔
๓. ระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบมีความล่าช้า	๓	๐.๕๖
๔. ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ	๒	๐.๓๗
๕. การเข้าใช้งานเว็บไซต์ค่อนข้างซับซ้อน	๑	๐.๑๙
๖. เครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบควรมีมากกว่านี้	๑	๐.๑๙
๗. อยากให้เพิ่มหลักสูตรให้ครอบคลุมบุคลากรทางการแพทย์อื่น นอกจาก Lab เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ และอยากให้เพิ่มเนื้อหาการทดสอบด้านอื่น	๑	๐.๑๙

ตารางที่ ๗ ภาพรวมคะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๒๐๕	๓๒๑	๔.๕๗	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๒๓	๓๘.๑๐	๕๙.๖๗				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๑	๑๓	๑๙๖	๓๒๘	๔.๕๘	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๑.๖๔
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๙	๒.๔๒	๓๖.๔๓	๖๐.๙๗				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๘	๒๙๑	๒๒๙	๔.๓๙	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๗.๘๔
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๓๕	๕๔.๐๙	๔๒.๕๗				
๔. ความสามารถของเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๑	๒๖	๒๑๖	๒๙๕	๔.๕๐	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๙.๙๓
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๙	๔.๘๓	๔๐.๑๕	๕๔.๘๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๒๔	๑๘๓	๓๓๐	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๑๙	๔.๔๖	๓๔.๐๑	๖๑.๓๔				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๒๑	๒๔๓	๒๗๔	๔.๔๗	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๙.๔๑
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๙๐	๔๕.๑๗	๕๐.๙๓				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๒	๒๐	๒๓๔	๒๘๒	๔.๔๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๙.๕๙
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๗	๓.๗๒	๔๓.๔๙	๕๒.๔๒				
ภาพรวม							**๔.๕๑**	**๐.๔๔**	**มากที่สุด**	**๙๐.๑๗**

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๔ ความเป็นหน่วยงานราชการ และประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๙ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๓ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕๙ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๔ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๘ ภาพรวมความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๔๖๕	๘๖.๔๓	๗๓	๑๓.๕๗
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๒๕๔	๔๗.๒๑	๒๘๔	๕๒.๗๙
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๖๙	๓๑.๔๑	๓๖๙	๖๘.๕๙
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๐๓	๑๙.๑๔	๔๓๕	๘๐.๘๖
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๗๐	๑๓.๐๑	๔๖๘	๘๖.๙๙
๖. อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๕๓๘	๑๐๐.๐๐

***เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๓ รองลงมาคือ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๑ และมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๑

ตารางที่ ๙ ภาพรวมความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๓๓๗	๖๒.๖๔	๒๐๑	๓๗.๓๖
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๒๖๔	๔๙.๐๗	๒๗๔	๕๐.๙๓
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๙๐	๑๖.๗๓	๔๔๘	๘๓.๒๗
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๖๖	๑๒.๒๗	๔๗๒	๘๗.๗๓
๕. อื่นๆ	๑๓	๒.๔๒	๕๒๕	๙๗.๕๘

***เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๔ รองลงมาคือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๗ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๓

ตารางที่ ๑๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทาง กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๑๗	๓.๑๖
๒. ระยะเวลาในการทดสอบและแจ้งผลการทดสอบมีความล่าช้า	๙	๑.๖๗
๓. อยากให้มีการอัพเดทข้อมูล ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และขยายงานที่ไม่มีอยู่ในรายการให้มากกว่านี้ ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่	๗	๑.๓
๔. มีการรับ-ส่งตัวอย่าง การบริการแบบเครคิต บริการจัดส่งมาตรฐานทางไปรษณีย์ หรือมีสาขาสำหรับบริการ	๕	๙๓
๕. แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนและรวดเร็วในการวิเคราะห์	๒	๐.๓๗
๖. อยากให้มีการเพิ่มรอบการอบรมให้มากขึ้น และเปิดหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติมให้มากกว่าปัจจุบัน	๒	๐.๓๗
๗. การประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับหลักสูตรควรจะมีมากกว่านี้ การติดต่อลงทะเบียนหรือค้นหาหลักสูตรควรจะสะดวก และรวดเร็ว หรือมีการส่งข้อมูลการฝึกอบรมทาง E-mail ให้กับผู้เข้ารับบริการ และอยากให้มีการจัดหมวดหมู่ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย	๑	๐.๑๙
๘. อยากให้เพิ่มวันส่งตรวจ และเพิ่มระยะเวลาให้มากกว่านี้	๑	๐.๑๙

ส่วนที่ ๑ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ตารางที่ ๑๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๓๙	๒๙.๕๕
๒) หญิง	๙๓	๗๐.๔๕
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๒๑	๑๕.๙๑
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๖๐	๔๕.๔๕
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๘	๓๖.๓๖
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒	๑.๕๒
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๐	๐.๐๐
๗) ไม่ระบุ	๑	๐.๗๖
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒	๑.๕๒
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๑	๐.๗๖
๖) ปริญญาตรี	๑๐๓	๗๘.๐๓
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๒๖	๑๙.๗๐
๘) อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๓.๐๓
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๑๗	๘๘.๖๔
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๑๑	๘.๓๓
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๑๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๘) ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ (ระบุ)	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	**๑๓๒**	**๑๐๐.๐๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๔๕ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๕ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๓ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔

ตารางที่ ๑๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๘๖	๖๕.๑๕	๔๖	๓๔.๘๕
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๓๘	๒๘.๗๙	๙๔	๗๑.๒๑
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๒๕	๑๘.๙๔	๑๐๗	๘๑.๐๖
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๘๐	๖๐.๖๑	๕๒	๓๙.๓๙
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๒	๑.๕๒	๑๓๐	๙๘.๔๘
๖) มีขอบข่ายการรับรองตามที่ต้องการ	๖	๔.๕๕	๑๒๖	๙๕.๔๕
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๒	๑.๕๒	๑๓๐	๙๘.๔๘
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๕	๓.๗๙	๑๒๗	๙๖.๒๑
๙) ทำเลที่ตั้ง	๓	๒.๒๗	๑๒๙	๙๗.๗๓
๑๐) ราคาค่าบริการ	๑๔	๑๐.๖๑	๑๑๘	๘๙.๓๙
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๖	๔.๕๕	๑๒๖	๙๕.๔๕
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๕	๓.๗๙	๑๒๗	๙๖.๒๑
๑๓) อื่นๆ	๑	๐.๗๖	๑๓๑	๙๙.๒๔

ตารางที่ ๑๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๑๑๗	๘๘.๖๔	๑๕	๑๑.๓๖
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐	๑๓๒	๑๐๐.๐๐
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๔๖	๓๔.๘๕	๘๖	๖๕.๑๕
๔) บุคคลแนะนำ	๔๗	๓๕.๖๑	๘๕	๖๔.๓๙
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๕	๓.๗๙	๑๒๗	๙๖.๒๑
๖) อื่นๆ	๒	๑.๕๒	๑๓๐	๙๘.๔๘

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑๕ รองลงมาคือ การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๖๑ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๙

พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๔ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๑ และสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๕

ตารางที่ ๑๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							**๔.๑๕**	**๐.๔๘**	**มาก**	**๘๓.๐๐**
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๗	๖๘	๓๗	๔.๐๘	๐.๖๙	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๔๕	๕๑.๕๒	๒๘.๐๓				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๑	๑๖	๘๗	๒๘	๔.๐๘	๐.๖๐	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๑๒.๑๒	๖๕.๙๑	๒๑.๒๑				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๒	๑๔	๗๙	๓๖	๔.๑๑	๐.๗๑	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๗๖	๑.๕๒	๑๐.๖๑	๕๙.๘๕	๒๗.๒๗				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๑	๖๖	๔๕	๔.๑๘	๐.๖๙	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๙๑	๕๐.๐๐	๓๔.๐๙				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๑๑	๗๓	๔๘	๔.๒๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๕๕.๓๐	๓๖.๓๖				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							**๔.๒๗**	**๐.๓๔**	**มากที่สุด**	**๘๕.๔๐**
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๗๖	๔๖	๔.๒๗	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๘	๕๗.๕๘	๓๔.๘๕				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๙๓	๒๘	๔.๑๓	๐.๕๓	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๗๐.๔๕	๒๑.๒๑				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๘	๘๓	๔๑	๔.๒๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๖๒.๘๘	๓๑.๐๖				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๘	๗๐	๔๔	๔.๒๐	๐.๖๖	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๖๔	๕๓.๐๓	๓๓.๓๓				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๕	๘๐	๔๗	๔.๓๒	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๙	๖๐.๖๑	๓๕.๖๑				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒	๗๒	๕๘	๔.๔๒	๐.๕๓	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๕๒	๕๔.๕๕	๔๓.๙๔				

ตารางที่ ๑๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							**๓.๘๔**	**๐.๕๑**	**มาก**	**๗๖.๘๐**
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๓	๔๖	๗๔	๙	๓.๖๗	๐.๖๔	มาก	๗๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๒๗	๓๔.๘๕	๕๖.๐๖	๖.๘๒				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๔	๔๗	๖๙	๑๒	๓.๖๗	๐.๖๘	มาก	๗๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๐๓	๓๕.๖๑	๕๒.๒๗	๙.๐๙				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๔๓	๕๙	๓๐	๓.๙๐	๐.๗๔	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๒.๕๘	๔๔.๗๐	๒๒.๗๓				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๒๐	๗๘	๓๔	๔.๑๑	๐.๖๓	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๑๕	๕๙.๐๙	๒๕.๗๖				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ							**๓.๘๐**	**๐.๕๗**	**มาก**	**๗๖.๐๐**
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๒	๓๐	๘๗	๑๓	๓.๘๔	๐.๖๐	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๕๒	๒๒.๗๓	๖๕.๙๑	๙.๘๕				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๒	๖๒	๕๓	๑๕	๓.๖๑	๐.๗๑	มาก	๗๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๕๒	๔๖.๙๗	๔๐.๑๕	๑๑.๓๖				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๒	๒๘	๗๗	๒๕	๓.๙๕	๐.๖๘	มาก	๗๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๕๒	๒๑.๒๑	๕๘.๓๓	๑๘.๙๔				
ภาพรวม							**๔.๐๖**	**๐.๓๒**	**มาก**	**๘๑.๒๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ และความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							**๔.๑๖**	**๐.๕๑**	**มาก**	**๘๓.๒๐**
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๑๓	๗๖	๔๒	๔.๒๐	๐.๖๔	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๙.๘๕	๕๗.๕๘	๓๑.๘๒				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๑	๑๔	๘๐	๓๗	๔.๑๖	๐.๖๓	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๑๐.๖๑	๖๐.๖๑	๒๘.๐๓				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๒๓	๖๙	๓๗	๔.๐๖	๐.๗๔	มาก	๘๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๒๗	๑๗.๔๒	๕๒.๒๗	๒๘.๐๓				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๙	๗๒	๔๑	๔.๑๗	๐.๖๖	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๓๙	๕๔.๕๕	๓๑.๐๖				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๑๖	๗๐	๔๖	๔.๒๓	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๑๒	๕๓.๐๓	๓๔.๘๕				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							**๔.๓๕**	**๐.๓๓**	**มากที่สุด**	**๘๗.๐๐**
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๗๔	๔๗	๔.๒๗	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๓๓	๕๖.๐๖	๓๕.๖๑				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๕	๗๙	๔๘	๔.๓๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๙	๕๙.๘๕	๓๖.๓๖				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๕	๗๖	๕๑	๔.๓๕	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๙	๕๗.๕๘	๓๘.๖๔				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๕	๖๕	๖๒	๔.๔๓	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๙	๔๙.๒๔	๔๖.๙๗				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๓	๗๙	๕๐	๔.๓๖	๐.๕๓	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๒๗	๕๙.๘๕	๓๗.๘๘				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๓	๗๓	๕๕	๔.๓๘	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๒.๒๗	๕๕.๓๐	๔๑.๖๗				

ตารางที่ ๑๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							**๓.๙๐**	**๐.๕๓**	**มาก**	**๗๘.๐๐**
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๑	๓๔	๘๙	๘	๓.๗๙	๐.๕๕	มาก	๗๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๒๕.๗๖	๖๗.๔๒	๖.๐๖				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๑	๔๐	๘๒	๙	๓.๗๕	๐.๕๘	มาก	๗๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๓๐.๓๐	๖๒.๑๒	๖.๘๒				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๓๕	๖๓	๓๓	๓.๙๗	๐.๗๔	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๒๖.๕๒	๔๗.๗๓	๒๕.๐๐				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๒๕	๖๘	๓๘	๔.๐๘	๐.๗๑	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๑๘.๙๔	๕๑.๕๒	๒๘.๗๙				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							**๓.๘๘**	**๐.๕๓**	**มาก**	**๗๗.๖๐**
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๑	๒๔	๙๒	๑๕	๓.๙๒	๐.๕๗	มาก	๗๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๗๖	๑๘.๑๘	๖๙.๗๐	๑๑.๓๖				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๔๕	๖๙	๑๘	๓.๘๐	๐.๖๖	มาก	๗๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓๔.๐๙	๕๒.๒๗	๑๓.๖๔				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๓๔	๗๓	๒๕	๓.๙๓	๐.๖๗	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๕.๗๖	๕๕.๓๐	๑๘.๙๔				
ภาพรวม							**๔.๑๒**	**๐.๓๕**	**มาก**	**๘๒.๔๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ลำดับที่ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๖๕	๑๙๕	๒๘	๕๖	๑๘	๑๘	๑๑๑	๒๖๙
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๖	๑๖	๓๒	๑๓	๑๓	๓๑	๕๑
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๒	๖	๑	๒	๑๒	๑๒	๑๕	๒๐
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๒	๖	๙	๑๘	๑๕	๑๕	๒๖	๓๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๑	๓	๔	๘	๒๗	๒๗	๓๒	๓๘
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๐	๐	๑	๒	๐	๐	๑	๒
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๑	๒	๐	๐	๑	๒
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙	๒๗	๕๘	๑๑๖	๑๔	๑๔	๘๑	๑๕๗
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๔๔	๑๓๒	๑๑	๒๒	๓๐	๓๐	๘๕	๑๘๔

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๒๖๙ รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๑๘๔ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑๕๗

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

-ไม่มี-

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๒	๙๖	๓๔	๔.๒๔	๐.๔๖	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑.๕๒	๗๒.๗๓	๒๕.๗๖				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๔	๙๕	๓๓	๔.๒๒	๐.๔๘	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๐๓	๗๑.๙๗	๒๕.๐๐				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๓	๙๑	๓๘	๔.๒๗	๐.๔๙	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๒๗	๖๘.๙๔	๒๘.๗๙				
๔. ความสามารถของเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๘	๖๗	๕๗	๔.๓๗	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๐๖	๕๐.๗๖	๔๓.๑๘				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๓	๗๒	๕๗	๔.๔๑	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๒๗	๕๔.๕๕	๔๓.๑๘				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๗	๖๗	๕๘	๔.๓๙	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๐	๕๐.๗๖	๔๓.๙๔				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๖	๖๙	๕๗	๔.๓๙	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๕๕	๕๒.๒๗	๔๓.๑๘				
ภาพรวม							**๔.๓๓**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**	**๘๖.๖๐**

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๑๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๐๓	๗๘.๐๓	๒๙	๒๑.๙๗
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๕๔	๔๐.๙๑	๗๘	๕๙.๐๙
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๒๖	๑๙.๗๐	๑๐๖	๘๐.๓๐
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๖	๑๒.๑๒	๑๑๖	๘๗.๘๘
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๑๙	๑๔.๓๙	๑๑๓	๘๕.๖๑
๖. อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๑๓๒	๑๐๐.๐๐

***เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๓ รองลงมาคือ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๑ และมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๗๐

ตารางที่ ๑๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๙๕	๗๑.๙๗	๓๗	๒๘.๐๓
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๙๑	๖๘.๙๔	๔๑	๓๑.๐๖
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๑	๘.๓๓	๑๒๑	๙๑.๖๗
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๑๐	๗.๕๘	๑๒๒	๙๒.๔๒
๕. อื่นๆ	๕	๓.๗๙	๒๑๗	๙๖.๒๑

***เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นการบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๗ รองลงมาคือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๔ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๘.๓๓

ตารางที่ ๑๙ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๑๗	๑๒.๘๘
๒. ระยะเวลาในการทดสอบและแจ้งผลการทดสอบมีความล่าช้า	๙	๖.๘๒
๓. อยากให้มีการอัพเดทข้อมูล ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และขยายงานที่ไม่มีอยู่ในรายการให้มากกว่านี้ ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่	๓	๒.๒๗
๔. การประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับหลักสูตรควรจะมีมากกว่านี้ การติดต่อลงทะเบียนหรือค้นหาหลักสูตรควรจะสะดวก และรวดเร็ว หรือมีการส่งข้อมูลการฝึกอบรมทาง E-mail ให้กับผู้เข้ารับบริการ และอยากให้มีการจัดหมวดหมู่ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจง่าย	๑	๐.๗๖
๕. อยากให้เพิ่มวันส่งตรวจ และเพิ่มระยะเวลาให้มากกว่านี้	๑	๐.๗๖
๖. มีการรับ-ส่งตัวอย่าง การบริการแบบเครคิต บริการจัดส่งมาตรฐานทางไปรษณีย์ หรือมีสาขาสำหรับบริการ	๑	๐.๗๖

ส่วนที่ ๒ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ตารางที่ ๒๐ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๕๙	๓๒.๒๔
๒) หญิง	๑๒๔	๖๗.๗๖
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๓๕	๑๙.๑๓
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๘๑	๔๔.๒๖
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๒	๒๒.๙๕
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒๔	๑๓.๑๑
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๐.๕๕
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๓	๑.๖๔
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๑	๐.๕๕
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒	๑.๐๙
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๔	๒.๑๙
๖) ปริญญาตรี	๑๓๙	๗๕.๙๖
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๓๓	๑๘.๐๓
๘) อื่นๆ	๑	๐.๕๕
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๒	๑๒.๐๒
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๔๐	๗๖.๕๐
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๑๖	๘.๗๔
๔) เกษตรกร	๒	๑.๐๙
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๓	๑.๖๔
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘) ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
ภาพรวม	**๑๘๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๗๖ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๖ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๙๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๐

ตารางที่ ๒๑ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๓๖	๗๔.๓๒	๔๗	๒๕.๖๘
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๙๑	๔๙.๗๓	๙๒	๕๐.๒๗
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๑๐๐	๕๔.๖๔	๘๓	๔๕.๓๖
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๒๗	๑๔.๗๕	๑๕๖	๘๕.๒๕
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๑๙	๑๐.๓๘	๑๖๔	๘๙.๖๒
๖) มีขอบข่ายการรับรองตามที่ต้องการ	๒๕	๑๓.๖๖	๑๕๘	๘๖.๓๔
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๘	๔.๓๗	๑๗๕	๙๕.๖๓
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๖	๘.๗๔	๑๖๗	๙๑.๒๖
๙) ทำเลที่ตั้ง	๖	๓.๒๘	๑๗๗	๙๖.๗๒
๑๐) ราคาค่าบริการ	๒๐	๑๐.๙๓	๑๖๓	๘๙.๐๗
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๓๒	๑๗.๔๙	๑๕๑	๘๒.๕๑
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๖	๓.๒๘	๑๗๗	๙๖.๗๒
๑๓) อื่นๆ	๑	๐.๕๕	๑๘๒	๙๙.๔๕
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๙๔	๕๑.๓๗	๘๙	๔๘.๖๓
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๙	๔.๙๒	๑๗๔	๙๕.๐๘
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๑๓	๗.๑๐	๑๗๐	๙๒.๙๐
๔) บุคคลแนะนำ	๑๑๕	๖๒.๘๔	๖๘	๓๗.๑๖
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๒๖	๑๔.๒๑	๑๕๗	๘๕.๗๙
๖) อื่นๆ	๓	๑.๖๔	๑๘๐	๙๘.๓๖

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๒ รองลงมาคือ รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๔ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๓

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจาก บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๔ รองลงมาคือ เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๗ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๑

ตารางที่ ๒๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							**๔.๒๖**	**๐.๕๑**	**มากที่สุด**	**๘๕.๒๐**
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๑๙	๑๑๖	๔๕	๔.๑๑	๐.๖๔	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๖๔	๑๐.๓๘	๖๓.๓๙	๒๔.๕๙				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๒	๑๕	๘๒	๘๔	๔.๓๖	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๙	๘.๒๐	๔๔.๘๑	๔๕.๙๐				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๔	๑๓	๑๐๖	๖๐	๔.๒๑	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๑๙	๗.๑๐	๕๗.๙๒	๓๒.๗๙				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๗	๑๐๐	๗๕	๔.๓๖	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๓.๘๓	๕๔.๖๔	๔๐.๙๘				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๑	๑	๑๑	๑๑๐	๖๐	๔.๒๔	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๕๕	๐.๕๕	๖.๐๑	๖๐.๑๑	๓๒.๗๙				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							**๓.๙๘**	**๐.๘๘**	**มาก**	**๗๙.๖๐**
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๑๒	๔๖	๕๔	๗๑	๔.๐๑	๐.๙๕	มาก	๘๐.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๕๖	๒๕.๑๔	๒๙.๕๑	๓๘.๘๐				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๑๑	๕๑	๕๔	๖๗	๓.๙๗	๐.๙๔	มาก	๗๙.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๐๑	๒๗.๘๗	๒๙.๕๑	๓๖.๖๑				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๑๑	๔๗	๕๑	๗๔	๔.๐๓	๐.๙๕	มาก	๘๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๐๑	๒๕.๖๘	๒๗.๘๗	๔๐.๔๔				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑๑	๕๒	๕๗	๖๓	๓.๙๔	๐.๙๓	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๐๑	๒๘.๔๒	๓๑.๑๕	๓๔.๔๓				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๑๒	๔๙	๔๙	๗๓	๔.๐๐	๐.๙๗	มาก	๘๐.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๖.๕๖	๒๖.๗๘	๒๖.๗๘	๓๙.๘๙				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑๓	๕๒	๔๙	๖๙	๓.๙๕	๐.๙๗	มาก	๗๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๗.๑๐	๒๘.๔๒	๒๖.๗๘	๓๗.๗๐				

ตารางที่ ๒๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							**๓.๗๘**	**๑.๐๕**	**มาก**	**๗๕.๖๐**
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๓๕	๒๖	๗๓	๔๙	๓.๗๔	๑.๐๖	มาก	๗๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑๙.๑๓	๑๔.๒๑	๓๙.๘๙	๒๖.๗๘				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๓๕	๓๑	๓๖	๘๑	๓.๘๙	๑.๑๗	มาก	๗๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑๙.๑๓	๑๖.๙๔	๑๙.๖๗	๔๔.๒๖				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๓๗	๓๐	๗๔	๔๒	๓.๖๖	๑.๐๕	มาก	๗๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒๐.๒๒	๑๖.๓๙	๔๐.๔๔	๒๒.๙๕				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๓๘	๓๐	๔๓	๗๒	๓.๘๑	๑.๑๗	มาก	๗๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒๐.๗๗	๑๖.๓๙	๒๓.๕๐	๓๙.๓๔				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ							**๔.๐๓**	**๐.๗๘**	**มาก**	**๘๐.๖๐**
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๑	๕๖	๖๗	๕๙	๔.๐๑	๐.๘๑	มาก	๘๐.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๓๐.๖๐	๓๖.๖๑	๓๒.๒๔				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๑	๕๘	๔๑	๘๓	๔.๑๓	๐.๘๘	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๓๑.๖๙	๒๒.๔๐	๔๕.๓๖				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๒	๕๗	๗๒	๕๒	๓.๙๕	๐.๘๐	มาก	๗๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๙	๓๑.๑๕	๓๙.๓๔	๒๘.๔๒				
ภาพรวม							**๔.๐๒**	**๐.๗๓**	**มาก**	**๘๐.๔๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ และความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยคะแนน ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							**๓.๙๙**	**๐.๕๗**	**มาก**	**๗๙.๘๐**
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๗๐	๗๙	๓๒	๓.๗๗	๐.๗๔	มาก	๗๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๙	๓๘.๒๕	๔๓.๑๗	๑๗.๔๙				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๓๘	๙๑	๕๔	๔.๐๙	๐.๗๑	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๐.๗๗	๔๙.๗๓	๒๙.๕๑				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๖	๕๒	๘๖	๓๘	๓.๘๔	๐.๘๑	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๕๕	๓.๒๘	๒๘.๔๒	๔๖.๙๙	๒๐.๗๗				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๒๑	๑๐๙	๕๒	๔.๑๖	๐.๖๓	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๑๑.๔๘	๕๙.๕๖	๒๘.๔๒				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๑	๒๐	๑๒๐	๔๒	๔.๑๑	๐.๕๙	มาก	๘๒.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๑๐.๙๓	๖๕.๕๗	๒๒.๙๕				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							**๔.๒๙**	**๐.๔๗**	**มากที่สุด**	**๘๕.๘๐**
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๒	๑๐	๑๑๒	๕๙	๔.๒๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๙	๕.๔๖	๖๑.๒๐	๓๒.๒๔				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๘๑	๘๗	๔.๓๙	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๐	๔๔.๒๖	๔๗.๕๔				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๗๗	๙๔	๔.๔๕	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๕๖	๔๒.๐๘	๕๑.๓๗				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๑๐๒	๖๖	๔.๒๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๐	๕๕.๗๔	๓๖.๐๗				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๕	๑๑๐	๕๘	๔.๒๓	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๐	๖๐.๑๑	๓๑.๖๙				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๒	๑๑๑	๕๐	๔.๑๕	๐.๖๑	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๒	๖๐.๖๖	๒๗.๓๒				

ตารางที่ ๒๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							**๔.๒๓**	**๐.๕๕**	**มากที่สุด**	**๘๔.๖๐**
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๑	๐	๒๑	๘๗	๗๔	๔.๒๗	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๕๕	๐.๐๐	๑๑.๔๘	๔๗.๕๔	๔๐.๔๔				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๑	๒๑	๙๙	๖๒	๔.๒๑	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๑๑.๔๘	๕๔.๑๐	๓๓.๘๘				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๒๕	๘๒	๗๖	๔.๒๘	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๖๖	๔๔.๘๑	๔๑.๕๓				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๒๒	๑๐๔	๕๖	๔.๑๗	๐.๖๕	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๑๒.๐๒	๕๖.๘๓	๓๐.๖๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							**๔.๔๔**	**๐.๕๐**	**มากที่สุด**	**๘๘.๘๐**
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๑	๐	๙	๑๑๒	๖๑	๔.๒๗	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๕๕	๐.๐๐	๔.๙๒	๖๑.๒๐	๓๓.๓๓				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๕๓	๑๒๐	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๔๖	๒๘.๙๖	๖๕.๕๗				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๑	๑๑	๗๕	๙๖	๔.๔๕	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๖.๐๑	๔๐.๙๘	๕๒.๔๖				
ภาพรวม							**๔.๒๒**	**๐.๔๑**	**มากที่สุด**	**๘๔.๔๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการโครงการเคมี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๒๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ลำดับที่ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๖๙	๒๐๗	๕๕	๑๑๐	๓๖	๓๖	๑๖๐	๓๕๓
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑๘	๕๔	๕๑	๑๐๒	๔๙	๔๙	๑๑๘	๒๐๕
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๙	๒๗	๗	๑๔	๑๓	๑๓	๒๙	๕๔
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๒๗	๘๑	๒๒	๔๔	๓๒	๓๒	๘๑	๑๕๗
๕. การประชาสัมพันธ์	๑	๓	๕	๑๐	๕	๕	๑๑	๑๘
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๑	๒	๐	๐	๒	๕
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๑	๒	๒	๒	๓	๔
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๓	๓	๖	๖	๖	๑๐	๑๕
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๔๑	๑๒๓	๒๔	๔๘	๒๘	๒๘	๙๓	๑๙๙

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี ในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการด้วยคะแนน ๓๕๓ รองลงมาคือประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๒๐๕ และความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๑๙๙

ตารางที่ ๒๕ ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ	๒	๑.๐๙
๒. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๒	๑.๐๙
๓. การเข้าใช้งานเว็บไซต์ค่อนข้างซับซ้อน	๑	๐.๕๕
๔. ระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบมีความล่าช้า	๑	๐.๕๕
๕. อยากให้เพิ่มหลักสูตรให้ครอบคลุมบุคลากรทางการแพทย์อื่น นอกจาก Lab เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ และอยากให้เพิ่มเนื้อหาการทดสอบด้านอื่น	๑	๐.๕๕
๖. ค่าบริการราคาสูงเกินไป	๑	๐.๕๕

ตารางที่ ๒๖ คะแนนและร้อยละขอการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๕	๕๙	๑๑๙	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๗๓	๓๒.๒๔	๖๕.๐๓				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๑	๔	๓๙	๑๓๙	๔.๗๓	๐.๕๓	มากที่สุด	๙๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๒.๑๙	๒๑.๓๑	๗๕.๙๖				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๘๘	๘๕	๔.๔๑	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๔๖	๔๘.๐๙	๔๖.๔๕				
๔. ความสามารถของเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๑	๑๐	๘๑	๙๑	๔.๔๓	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๕.๔๖	๔๔.๒๖	๔๙.๗๓				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๘	๔๐	๑๓๔	๔.๖๘	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๕๕	๔.๓๗	๒๑.๘๖	๗๓.๒๒				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๖	๘๘	๘๙	๔.๔๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๒๘	๔๘.๐๙	๔๘.๖๓				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๒	๔	๘๖	๙๑	๔.๔๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๙	๒.๑๙	๔๖.๙๙	๔๙.๗๓				
ภาพรวม							**๔.๕๔**	**๐.๔๘**	**มากที่สุด**	**๙๐.๘๐**

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๒๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๖๕	๙๐.๑๖	๑๘	๙.๘๔
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๗๒	๓๙.๓๔	๑๑๑	๖๐.๖๖
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๘๘	๔๘.๐๙	๙๕	๕๑.๙๑
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๒๙	๑๕.๘๕	๑๕๔	๘๔.๑๕
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๒๔	๑๓.๑๑	๑๕๙	๘๖.๘๙
๖. อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๑๘๓	๑๐๐.๐๐

***เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑๖ รองลงมาคือ มีมีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๙ และมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๔

ตารางที่ ๒๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๓๔	๗๓.๒๒	๔๙	๒๖.๗๘
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๕๖	๓๐.๖๐	๑๒๗	๖๙.๔๐
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๕	๘.๒๐	๑๖๘	๙๑.๘๐
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๒๖	๑๔.๒๑	๑๕๗	๘๕.๗๙
๕. อื่นๆ	๖	๓.๒๘	๑๗๗	๙๖.๗๒

***เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมีส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็น การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๒ รองลงมาคือ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๐ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๑

ตารางที่ ๒๙ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการเคมี

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑. อยากให้มีการอัพเดทข้อมูล ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และขยายงานที่ไม่มีอยู่ในรายการให้มากกว่านี้ ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่	๓	๑.๖๔
๒. มีการรับ-ส่งตัวอย่าง การบริการแบบเครคิต บริการจัดส่งมาตรฐานทางไปรษณีย์ หรือมีสาขาสำหรับบริการ	๒	๑.๐๙
๓. แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนและรวดเร็วในการวิเคราะห์	๒	๑.๐๙

ส่วนที่ ๓ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ตารางที่ ๓๐ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๑๒๑	๕๔.๒๖
๒) หญิง	๑๐๒	๔๕.๗๔
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๑	๐.๔๕
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๒๕	๑๑.๒๑
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๑๒	๕๐.๒๒
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๕๗	๒๕.๕๖
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒๖	๑๑.๖๖
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๐.๙๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๑	๐.๔๕
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๔	๑.๗๙
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๒	๐.๙๐
๔) ปวช.	๒	๐.๙๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๕	๒.๒๔
๖) ปริญญาตรี	๑๖๐	๗๑.๗๕
๗) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๔๙	๒๑.๙๗
๘) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑) ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๘.๐๗
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๖๖	๗๔.๔๔
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๓๓	๑๔.๘๐
๔) เกษตรกร	๑	๐.๔๕
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๑	๐.๔๕
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๑	๐.๔๕
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๒	๐.๙๐
๘) ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ	๑	๐.๔๕
รวม	**๒๒๓**	**๑๐๐.๐๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๑๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒๖ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๒ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๕ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๔

ตารางที่ ๓๑ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๐๐	๔๔.๘๔	๑๒๓	๕๕.๑๖
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๘๑	๓๖.๓๒	๑๔๒	๖๓.๖๘
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๑๖๘	๗๕.๓๔	๕๕	๒๔.๖๖
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๓๒	๑๔.๓๕	๑๙๑	๘๕.๖๕
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๑๗	๗.๖๒	๒๐๖	๙๒.๓๘
๖) มีขอบข่ายการรับรองตามที่ต้องการ	๒๐	๘.๙๗	๒๐๓	๙๑.๐๓
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๑๖	๗.๑๗	๒๐๗	๙๒.๘๓
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๓๑	๑๓.๙๐	๑๙๒	๘๖.๑๐
๙) ทำเลที่ตั้ง	๙	๔.๐๔	๒๑๔	๙๕.๙๖
๑๐) ราคาค่าบริการ	๒๔	๑๐.๗๖	๑๙๙	๘๙.๒๔
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๒๒	๙.๘๗	๒๐๑	๙๐.๑๓
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๑๓	๕.๘๓	๒๑๐	๙๔.๑๗
๑๓) อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๒๓	๑๐๐.๐๐
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๑๓๘	๖๑.๘๘	๘๕	๓๘.๑๒
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๖	๒.๖๙	๒๑๗	๙๗.๓๑
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๙	๔.๐๔	๒๑๔	๙๕.๙๖
๔) บุคคลแนะนำ	๑๒๔	๕๕.๖๑	๙๙	๔๔.๓๙
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๔๑	๑๘.๓๙	๑๘๒	๘๑.๖๑
๖) อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๒๓	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะรายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๓๔ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓๒

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๘๘ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๑ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๓๙

ตารางที่ ๓๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							**๔.๕๑**	**๐.๔๖**	**มากที่สุด**	**๙๐.๒๐**
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๓	๗๙	๑๓๑	๔.๕๓	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๓	๓๕.๔๓	๕๘.๗๔				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๑๕	๕๙	๑๔๙	๔.๖๐	๐.๖๑	มากที่สุด	๙๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๗๓	๒๖.๔๖	๖๖.๘๒				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๘๐	๑๓๑	๔.๕๓	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๘	๓๕.๘๗	๕๘.๗๔				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๙๕	๑๑๗	๔.๔๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๔๒.๖๐	๕๒.๔๗				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๑	๑๕	๙๗	๑๑๐	๔.๔๒	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๖.๗๓	๔๓.๕๐	๔๙.๓๓				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							**๔.๕๑**	**๐.๔๔**	**มากที่สุด**	**๙๐.๒๐**
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๙	๖๕	๑๔๙	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด	๙๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๔	๒๙.๑๕	๖๖.๘๒				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๘๒	๑๓๐	๔.๕๓	๐.๕๙	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๓๖.๗๗	๕๘.๓๐				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๑	๙๙	๑๑๓	๔.๔๖	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๙.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๙๓	๔๔.๓๙	๕๐.๖๗				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๙๔	๑๑๙	๔.๔๙	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๔๒.๑๕	๕๓.๓๖				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๘๐	๑๓๑	๔.๕๓	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๓๘	๓๕.๘๗	๕๘.๗๔				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๘	๑๐๗	๑๐๘	๔.๔๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๙	๔๗.๙๘	๔๘.๔๓				

ตารางที่ ๓๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							**๔.๔๔**	**๐.๕๔**	**มากที่สุด**	**๘๘.๘๐**
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๑๗	๗๒	๑๓๔	๔.๕๒	๐.๖๔	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๖๒	๓๒.๒๙	๖๐.๐๙				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๐	๑๙	๖๙	๑๓๕	๔.๕๒	๐.๖๕	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๕๒	๓๐.๙๔	๖๐.๕๔				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๒๑	๑๐๖	๙๙	๔.๓๕	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๔๒	๔๖.๑๙	๔๔.๓๙				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๒๑	๙๗	๑๐๔	๔.๓๖	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๙.๔๒	๔๓.๕๐	๔๖.๖๔				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ							**๔.๕๒**	**๐.๔๕**	**มากที่สุด**	**๙๐.๔๐**
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๗	๖๔	๑๕๒	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๑๔	๒๘.๗๐	๖๘.๑๖				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๙	๘๗	๑๒๗	๔.๕๓	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๐๔	๓๙.๐๑	๕๖.๙๕				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๗	๑๒๑	๙๕	๔.๓๙	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๑๔	๕๔.๒๖	๔๒.๖๐				
ภาพรวม							**๔.๕๐**	**๐.๔๓**	**มากที่สุด**	**๙๐.๐๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้วยคะแนน ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ และความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๓๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑ น้อยที่สุด	๒ น้อย	๓ ปานกลาง	๔ มาก	๕ มากที่สุด				
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							**๔.๑๔**	**๐.๔๖**	**มาก**	**๘๒.๘๐**
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๒	๐	๒๒	๑๖๐	๓๙	๔.๐๕	๐.๕๙	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๙๐	๐.๐๐	๙.๘๗	๗๑.๗๕	๑๗.๔๙				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๓	๒๖	๑๑๔	๘๐	๔.๒๒	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๓๕	๑๑.๖๖	๕๑.๑๒	๓๕.๘๗				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๑	๗	๒๖	๑๒๔	๖๕	๔.๑๐	๐.๗๕	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๔๕	๓.๑๔	๑๑.๖๖	๕๕.๖๑	๒๙.๑๕				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๑๘	๑๔๖	๕๘	๔.๑๗	๐.๕๘	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๘.๐๗	๖๕.๔๗	๒๖.๐๑				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๑	๒๓	๑๓๘	๖๑	๔.๑๖	๐.๖๑	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๑๐.๓๑	๖๑.๘๘	๒๗.๓๕				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							**๔.๒๖**	**๐.๔๑**	**มากที่สุด**	**๘๕.๒๐**
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๑	๑๑	๑๑๔	๙๗	๔.๓๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๔.๙๓	๕๑.๑๒	๔๓.๕๐				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๒	๑๓	๑๓๑	๗๗	๔.๒๗	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๐	๕.๘๓	๕๘.๗๔	๓๔.๕๓				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๑	๑๗	๑๒๖	๗๙	๔.๒๗	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๗.๖๒	๕๖.๕๐	๓๕.๔๓				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๑๗	๑๒๘	๗๗	๔.๒๖	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๗.๖๒	๕๗.๔๐	๓๔.๕๓				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๑	๓	๘	๑๓๗	๗๔	๔.๒๖	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๔๕	๑.๓๕	๓.๕๙	๖๑.๔๓	๓๓.๑๘				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๒๑	๑๔๘	๕๓	๔.๑๓	๐.๕๘	มาก	๘๒.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๙.๔๒	๖๖.๓๗	๒๓.๗๗				

ตารางที่ ๓๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							**๔.๑๕**	**๐.๕๐**	**มาก**	**๘๓.๐๐**
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๑	๒๐	๑๒๓	๗๙	๔.๒๖	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๘.๙๗	๕๕.๑๖	๓๕.๔๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๐	๓	๒๔	๑๒๘	๖๘	๔.๑๗	๐.๖๖	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๓๕	๑๐.๗๖	๕๗.๔๐	๓๐.๔๙				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๕	๒๖	๑๔๐	๕๒	๔.๐๗	๐.๖๖	มาก	๘๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๒๔	๑๑.๖๖	๖๒.๗๘	๒๓.๓๒				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๔	๒๘	๑๓๓	๕๘	๔.๑๐	๐.๖๗	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๗๙	๑๒.๕๖	๕๙.๖๔	๒๖.๐๑				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							**๔.๓๔**	**๐.๔๔**	**มากที่สุด**	**๘๖.๘๐**
๑) การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	จำนวน	๐	๒	๗	๙๖	๑๑๘	๔.๔๘	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๐	๓.๑๔	๔๓.๐๕	๕๒.๙๑				
๒) การบริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๒	๖	๑๓๔	๘๑	๔.๓๒	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๐	๒.๖๙	๖๐.๐๙	๓๖.๓๒				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์	จำนวน	๐	๑	๑๑	๑๔๖	๖๕	๔.๒๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๕	๔.๙๓	๖๕.๔๗	๒๙.๑๕				
ภาพรวม							**๔.๒๒**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**	**๘๔.๔๐**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ลำดับที่ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๓๗	๑๑๑	๕๙	๑๗๗	๓๘	๓๘	๑๓๔	๓๒๖
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑๘	๕๔	๔๐	๑๒๐	๖๑	๖๑	๑๑๙	๒๓๕
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๑๐	๓๐	๓๔	๑๐๒	๔๑	๔๑	๘๕	๑๗๓
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๑๑	๓๓	๓๒	๙๖	๑๗	๑๗	๖๐	๑๔๖
๕. การประชาสัมพันธ์	๔	๑๒	๑๑	๓๓	๑๔	๑๔	๒๙	๕๙
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๕	๑๕	๒	๒	๘	๒๐
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๓	๙	๒	๖	๕	๕	๑๐	๒๐
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓	๙	๗	๒๑	๕	๕	๑๕	๓๕
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๖๖	๑๙๘	๗	๒๑	๑๘	๑๘	๙๑	๒๓๗

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ในประเด็นระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๓๒๖ รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ ด้วยคะแนน ๒๓๗ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๒๓๕

ตารางที่ ๓๕ ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ค่าบริการราคาสูงเกินไป	๓	๑.๓๕
๒. ระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบมีความล่าช้า	๒	๐.๙๐
๓. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๒	๐.๙๐
๔. เครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบควรมีมากกว่านี้	๑	๐.๔๕

ตารางที่ ๓๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๕	๕๐	๑๖๘	๔.๗๓	๐.๔๙	มากที่สุด	๙๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๒๔	๒๒.๔๒	๗๕.๓๔				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๕	๖๒	๑๕๖	๔.๖๘	๐.๕๑	มากที่สุด	๙๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๒๔	๒๗.๘๐	๖๙.๙๖				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๑๒	๑๐๖	๔.๔๕	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๒๔	๕๐.๒๒	๔๗.๕๓				
๔. ความสามารถของเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๘	๖๘	๑๔๗	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด	๙๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๙	๓๐.๔๙	๖๕.๙๒				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๑๓	๗๑	๑๓๙	๔.๕๗	๐.๖๐	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๓	๓๑.๘๔	๖๒.๓๓				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๘	๘๘	๑๒๗	๔.๕๓	๐.๕๗	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๕๙	๓๙.๔๖	๕๖.๙๕				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๐	๗๙	๑๓๔	๔.๕๖	๐.๕๘	มากที่สุด	๙๑.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๓๕.๔๓	๖๐.๐๙				
ภาพรวม							**๔.๕๙**	**๐.๔๐**	**มากที่สุด**	**๙๑.๘๐**

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ และการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๓๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๙๗	๘๘.๓๔	๒๖	๑๑.๖๖
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๒๘	๕๗.๔๐	๙๕	๔๒.๖๐
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๕๕	๒๔.๖๖	๑๖๘	๗๕.๓๔
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๕๘	๒๖.๐๑	๑๖๕	๗๓.๙๙
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๒๗	๑๒.๑๑	๑๙๖	๘๗.๘๙
๖. อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๒๓	๑๐๐.๐๐

***เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๔ รองลงมาคือ มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๐ และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๑

ตารางที่ ๓๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๐๘	๔๘.๔๓	๑๑๕	๕๑.๕๗
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๑๗	๕๒.๔๗	๑๐๖	๔๗.๕๓
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๖๔	๒๘.๗๐	๑๕๙	๗๑.๓๐
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๓๐	๑๓.๔๕	๑๙๓	๘๖.๕๕
๕. อื่นๆ	๒	๐.๙๐	๒๒๑	๙๙.๑๐

***เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ**

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๗ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๓ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อย ๒๘.๗๐

ตารางที่ ๓๙ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทาง กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ โครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑. มีการรับ-ส่งตัวอย่าง การบริการแบบเครคิต บริการจัดส่งมาตรฐานทางไปรษณีย์ หรือมีสาขาสำหรับบริการ	๒	๐.๙๐
๒. อยากให้มีการอัพเดทข้อมูล ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และขยายงานที่ไม่มีอยู่ในรายการให้มากกว่านี้ ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่	๑	๐.๔๕

กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต