

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๘ หน่วย และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

### คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ผลการสำรวจ สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	๑๕
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๑๘
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	๒๔

## สารบัญญัตราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๒
ตารางที่ ๔	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๓
ตารางที่ ๕	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการ กรมวิทยาศาสตร์บริการ	๓
ตารางที่ ๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๔
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๗
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๙
ตารางที่ ๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๑
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๒
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๓
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๓
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ	๑๔

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### สำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๑๒๘	๖๑.๕๔
๒. รัฐวิสาหกิจ	๒๔	๑๑.๕๔
๓. องค์กรมหาชน	๖	๒.๘๘
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๑๗	๘.๑๗
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๒	๐.๙๖
๖. องค์กรวิชาชีพ	๑	๐.๔๘
๗. หน่วยงานเอกชน	๓๐	๑๔.๔๒
<b>รวม</b>	<b>๒๐๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๕๔ รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน ร้อยละ ๑๔.๔๒ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๑.๕๔ หน่วยงานในกำกับของรัฐ ร้อยละ ๘.๑๗ และองค์กรมหาชน ร้อยละ ๒.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๔๓	๒๐.๖๗
๒. ขอข้อมูล	๑๐๒	๔๙.๐๔
๓. ขอรับบริการ	๕๓	๒๕.๔๘
๔. ประสานงานทั่วไป	๑๑๓	๕๔.๓๓
๕. ประชุม/สัมมนา	๓๗	๑๗.๗๙

จากตารางที่ ๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่มาติดต่อประสานงานทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ ๕๔.๓๓ รองลงมา คือ ขอข้อมูล ร้อยละ ๔๙.๐๔ ขอรับบริการ ร้อยละ ๒๕.๔๘ ขอคำปรึกษา ร้อยละ ๒๐.๖๗ และประชุม/สัมมนา ร้อยละ ๑๗.๗๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๒๐๘	๑๐๐.๐๐
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๑๐	๔.๘๑
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๑๓	๖.๒๕
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๒๖	๑๒.๕๐
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๖๗	๓๒.๒๑
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๐	๐.๐๐
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๑	๐.๔๘
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๓	๑.๔๔
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๑๘	๘.๖๕

จากตารางที่ ๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการทั้งหมดเคยมาติดต่อที่สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ ๓๒.๒๑ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๑๒.๕๐ กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ ๘.๖๕ และสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๖.๒๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ - ๕ ครั้ง	๒๐๓	๙๗.๖๐
๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง	๓	๑.๔๔
๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๒	๐.๙๖
<b>รวม</b>	<b>๒๐๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงาน  
เลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ ๑ - ๕ ครั้ง  
ร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมา คือ มาติดต่อ ๖ - ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๑.๔๔ และมาติดต่อมากกว่า ๑๕ ครั้ง  
ร้อยละ ๐.๙๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๑๔๘	๗๑.๑๕
๒. เฟสบุ๊ก	๑๓	๖.๒๕
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๒๘	๑๓.๔๖
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๖๒	๒๙.๘๑
๕. บุคคลแนะนำ	๗๑	๓๔.๑๓
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๕๑	๒๔.๕๒
๗. อื่น ๆ (รู้จักเพราะเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือเป็น หน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน)	๘	๓.๘๕

จากตารางที่ ๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จัก  
กรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๗๑.๑๕ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ  
๓๔.๑๓ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๒๙.๘๑ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๒๔.๕๒ และวิทยุ/โทรทัศน์  
ร้อยละ ๑๓.๔๖ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๗๐	๑๑๑	๒๗	๓.๗๙	๐.๖๕๒	มาก	๗๕.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๓.๖๕)	(๕๓.๓๗)	(๑๒.๙๘)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๑	๖๖	๑๑๖	๒๕	๓.๗๙	๐.๖๔๕	มาก	๗๕.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๘)	(๓๑.๗๓)	(๕๕.๗๗)	(๑๒.๐๒)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๕๖	๑๐๘	๔๔	๓.๙๔	๐.๖๙๓	มาก	๗๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๙๒)	(๕๑.๙๒)	(๒๑.๑๕)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑	๔๒	๑๑๕	๕๐	๔.๐๓	๐.๖๘๐	มาก	๘๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๘)	(๒๐.๑๙)	(๕๕.๒๙)	(๒๔.๐๔)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๔๔	๑๓๗	๒๗	๓.๙๒	๐.๕๘๐	มาก	๗๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๑๕)	(๖๕.๘๗)	(๑๒.๙๘)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๗	๔๘	๑๒๔	๒๙	๓.๘๔	๐.๖๙๔	มาก	๗๖.๘๐
	(๐.๐๐)	(๓.๓๗)	(๒๓.๐๘)	(๕๙.๖๒)	(๑๓.๙๔)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๔๗	๑๐๖	๕๕	๔.๐๔	๐.๗๐๑	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๖๐)	(๕๐.๙๖)	(๒๖.๔๔)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๔๗	๑๑๙	๔๒	๓.๙๘	๐.๖๕๕	มาก	๗๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๖๐)	(๕๗.๒๑)	(๒๐.๑๙)				

**ตารางที่ ๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๔	๗๒	๑๐๘	๒๔	๓.๗๓	๐.๖๘๔	มาก	๗๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๑.๙๒)	(๓๔.๖๒)	(๕๑.๙๒)	(๑๑.๕๔)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๕๐	๑๑๔	๔๔	๓.๙๗	๐.๖๗๓	มาก	๗๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๔.๐๔)	(๕๔.๘๑)	(๒๑.๑๕)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๖๒	๑๐๙	๓๗	๓.๘๘	๐.๖๘๑	มาก	๗๗.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๙.๘๑)	(๕๒.๔๐)	(๑๗.๗๙)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๑	๔๕	๙๘	๖๔	๔.๐๘	๐.๗๓๔	มาก	๘๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๘)	(๒๑.๖๓)	(๔๗.๑๒)	(๓๐.๗๗)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๓๘	๑๑๖	๕๔	๔.๐๘	๐.๖๖๒	มาก	๘๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๘.๒๗)	(๕๕.๗๗)	(๒๕.๙๖)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						๓.๙๓	๐.๕๕๓	มาก	๗๘.๖๐



จากตารางที่ ๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๐๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๘๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๓.๙๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการ  
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๖๖	๑๑๗	๒๕	๓.๘๐	๐.๖๓๓	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๑.๗๓)	(๕๖.๒๕)	(๑๒.๐๒)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๑	๗๐	๑๑๗	๒๐	๓.๗๕	๐.๖๒๖	มาก	๗๕.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๘)	(๓๓.๖๕)	(๕๖.๒๕)	(๙.๖๒)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๔๕	๑๓๖	๒๖	๓.๙๑	๐.๕๘๐	มาก	๗๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๗๔)	(๖๕.๗๐)	(๑๒.๕๖)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๓๓	๑๓๘	๓๗	๔.๐๒	๐.๕๘๑	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๕.๘๗)	(๖๖.๓๕)	(๑๗.๗๙)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๑	๔๗	๑๓๔	๒๖	๓.๘๙	๐.๖๐๐	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๘)	(๒๒.๖๐)	(๖๔.๔๒)	(๑๒.๕๐)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๗	๗๖	๑๑๒	๑๓	๓.๖๓	๐.๖๕๔	มาก	๗๒.๖๐
	(๐.๐๐)	(๓.๓๗)	(๓๖.๕๔)	(๕๓.๘๕)	(๖.๒๕)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๔๒	๑๒๗	๓๙	๓.๙๙	๐.๖๒๕	มาก	๗๙.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๑๙)	(๖๑.๐๖)	(๑๘.๗๕)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๓๕	๑๓๑	๔๒	๔.๐๓	๐.๖๐๙	มาก	๘๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๘๓)	(๖๒.๙๘)	(๒๐.๑๙)				

**ตารางที่ ๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๔	๖๗	๑๐๔	๓๓	๓.๘๐	๐.๗๒๑	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑.๙๒)	(๓๒.๒๑)	(๕๐.๐๐)	(๑๕.๘๗)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๔๘	๑๑๖	๔๔	๓.๙๘	๐.๖๖๖	มาก	๗๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๓.๐๘)	(๕๕.๗๗)	(๒๑.๑๕)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๗๑	๑๐๓	๓๔	๓.๘๒	๐.๖๙๐	มาก	๗๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๔.๑๓)	(๔๙.๕๒)	(๑๖.๓๕)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๑	๓๕	๑๐๒	๗๐	๔.๑๖	๐.๗๐๘	มาก	๘๓.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๘)	(๑๖.๘๓)	(๔๙.๐๔)	(๓๓.๖๕)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๒๙	๑๓๖	๔๓	๔.๐๗	๐.๕๘๖	มาก	๘๑.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๙๔)	(๖๕.๓๘)	(๒๐.๖๗)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๓.๙๑</b>	<b>๐.๔๙๔</b>	<b>มาก</b>	<b>๗๘.๒๐</b>

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๓.๙๑ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการ ตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๐๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๔๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๓.๙๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๑๘๗	๘๙.๙๐
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๒๑	๑๐.๑๐
<b>ประเด็นไม่พึงพอใจ</b>	<b>อันดับ</b>	<b>ร้อยละ</b>
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๒๑.๘๒
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑	๒๑.๘๒
๓. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒	๒๐.๙๑
๔. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๓	๑๒.๗๓
๕. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๕.๔๕
๖. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔	๕.๔๕
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๔	๕.๔๕
๘. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๕	๓.๖๔
๙. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ)	๖	๑.๘๒
๑๐. ด้านอื่น ๆ การเดินทางไปกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความลำบาก	๗	๐.๙๑
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๒๐๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘๙.๙๐ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๐.๑๐ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๑.๘๒ อันดับ ๒ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๒๐.๙๑ อันดับ ๓ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๑๒.๗๓ อันดับ ๔ คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕.๔๕ และอันดับ ๕ คือ ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ ร้อยละ ๓.๖๔ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๘ (๓.๘๕)	๑๓๓ (๖๓.๙๔)	๖๗ (๓๒.๒๑)	๔.๒๘	๐.๕๓๑	มากที่สุด	๘๕.๖๐
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๙ (๔.๓๓)	๑๓๓ (๖๓.๙๔)	๖๖ (๓๑.๗๓)	๔.๒๗	๐.๕๓๖	มากที่สุด	๘๕.๔๐
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๗ (๘.๑๗)	๑๔๖ (๗๐.๑๙)	๔๕ (๒๑.๖๓)	๔.๑๓	๐.๕๓๐	มาก	๘๒.๖๐
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๗ (๑๒.๙๘)	๑๕๑ (๗๒.๖๐)	๓๐ (๑๔.๔๒)	๔.๐๑	๐.๕๒๕	มาก	๘๐.๒๐
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๑ (๑๐.๑๐)	๑๓๔ (๖๔.๔๒)	๕๓ (๒๕.๔๘)	๔.๑๕	๐.๕๗๘	มาก	๘๓.๐๐
๖. ความสามารถของเครื่องมือ และอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๔๘)	๒๖ (๑๒.๕๐)	๑๒๗ (๖๑.๐๖)	๕๔ (๒๕.๙๖)	๔.๑๓	๐.๖๒๕	มาก	๘๒.๖๐
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒๕ (๑๒.๐๒)	๑๓๐ (๖๒.๕๐)	๕๓ (๒๕.๔๘)	๔.๑๓	๐.๕๙๙	มาก	๘๒.๖๐
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๑ (๑๙.๗๑)	๑๑๒ (๕๓.๘๕)	๕๕ (๒๖.๔๔)	๔.๐๗	๐.๖๗๘	มาก	๘๑.๔๐
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๙ (๙.๑๓)	๑๒๘ (๖๑.๕๔)	๖๑ (๒๙.๓๓)	๔.๒๐	๐.๕๘๘	มาก	๘๔.๐๐
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่น</b>						<b>๔.๑๕</b>	<b>๐.๕๕๒</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๓.๐๐</b>

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๒๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๒๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๘๕	๔๐.๘๗
๒. อีเมล	๑๒๓	๕๙.๑๓
๓. ไปรษณีย์	๔๖	๒๒.๑๒
๔. โทรศัพท์	๑๔๒	๖๘.๒๗
๕. โทรสาร (Fax)	๒๗	๑๒.๔๘
๖. ข้อความ SMS	๓	๑.๔๔
๗. เฟสบุ๊ก	๓๕	๑๖.๘๓
๘. ไลน์	๔๕	๒๑.๖๓

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๖๘.๒๗ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล ร้อยละ ๕๙.๑๓ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๐.๘๗ สะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๒๒.๑๒ และสะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ร้อยละ ๒๑.๖๓ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๑** จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๗	๓.๓๗
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๒๐๑	๙๖.๖๓
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๒๐๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๙๖.๖๓ และไม่มีความต้องการหรือความคาดหวัง ร้อยละ ๓.๓๗ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๒** จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๘๘	๔๓.๗๘
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๑๐๕	๕๒.๒๔
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๖๒	๓๐.๘๕
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๗๖	๓๗.๘๑
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๓๔	๑๖.๙๒
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๒๖	๑๒.๙๔
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๕๑	๒๕.๓๗
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๕๐	๒๔.๘๘
๙. อื่น ๆ เช่น เพิ่มการประชาสัมพันธ์	๒	๑.๐๐



จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาคมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๒๔ รองลงมา คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๔๓.๗๘ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๓๗.๘๑ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๓๐.๘๕ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ ๒๕.๓๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้ เพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น : ร้อยละ ๑๐๐.๐๐	๑	๐.๔๘
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๒๐๗	๙๙.๕๒
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๒๐๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๙.๕๒ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๐.๔๘ โดยเสนอแนะในเรื่องอยากให้เพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น

## ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

### สำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่นอกองค์กร (External Stakeholder) ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐ และสถาบันทางการศึกษา จำนวน ๒ คน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับหัวหน้าฝ่ายและผู้จัดการ โดยงานที่ใช้บริการ คือ การเปรียบเทียบผลระหว่างห้องปฏิบัติการ (Proficiency Testing) ในขณะเดียวกันผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีสถานะเป็นผู้ตรวจประเมิน หรือกรรมการตรวจประเมิน (Lab) ของหน่วยงานภายในกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางท่านเป็นคณะอนุกรรมการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ วิทยากร และผู้วิจารณ์บทความของวารสารศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์

#### ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

##### ๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสนใจ หรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ แยกเป็น ๒ ลักษณะ คือ ส่วนแรกในฐานะผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรม หรือ การใช้บริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (Lab) ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับข้อมูลผ่านอีเมล และไลน์ ส่วนที่ ๒ ในกรณีเป็นกรรมการตรวจประเมิน ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ จะโทรศัพท์มาแจ้งเบื้องต้น หรือใช้ช่องทางติดต่อผ่านไลน์กลุ่มผู้ตรวจประเมิน ซึ่งการใช้งานค่อนข้างสะดวก จากนั้นจะมีการส่งหนังสือเชิญประชุม ข้อมูลรายละเอียด วันเวลาดำเนินการประชุม และ ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอีเมลต่อไป

##### ๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางท่านมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด คือ เว็บไซต์ ทั้งนี้หากมองในมุมของผู้ที่ต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ก็ต้องหาข้อมูลที่สมบูรณ์ผ่านเว็บไซต์เป็นหลัก ซึ่งมีข้อมูลชัดเจนมากเพียงพอ ส่วนกรณีของเฟซบุ๊ก มีความเห็นว่าเป็นอีกช่องทางหนึ่งซึ่งช่วยในการสื่อสารระหว่างกรมวิทยาศาสตร์บริการ

กับส่วนราชการ หน่วยงานภายนอก ผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไปได้ดี ในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางท่านมีความเห็นว่าช่องทางการสื่อสารผ่านอีเมล และไลน์ มีความสะดวกและตรงความต้องการที่สุด เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่าการใช้งานผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเสียเวลาในการสืบค้นและอาจไม่พบข้อมูลที่ต้องการ ทั้งนี้ มีความคาดหวังว่าในอนาคตกรมวิทยาศาสตร์บริการควรมีการจัดการบริการ รับ - ส่งงานผ่านระบบออนไลน์เป็นระบบเทคโนโลยี ๔.๐ ที่เชื่อมโยงกันได้ทุกที่ทุกเวลา

### ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความคาดหวัง หรือมีความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความคาดหวัง หรือความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อ หรือขอรับบริการ จากกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวัง หรือมีความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ อยู่ในระดับความคาดหวัง หรือความพึงพอใจมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๒๕ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๒ คน ให้คะแนนความคาดหวัง หรือความพึงพอใจในระดับ ๙ =๑ และ ๗.๕ =๑) โดยเหตุผลว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีบริการค่อนข้างหลากหลาย ทั้งบริการรับรองห้องปฏิบัติการ, บริการวิเคราะห์, บริการสอบเทียบ, ห้องสมุด, ฝึกอบรม, รับรองความสามารถผลิตภัณฑ์ โดยในภาพรวมการบริการทำได้ดี มีกระบวนการทำงานที่รวดเร็ว มีมาตรฐานและเป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับบุคลากรในสำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ (บร.) อย่างไรก็ตาม สภาพปัญหาอุปสรรคคือประชาชนทั่วไปไม่ทราบว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางท่านมีข้อสังเกตว่างานด้านการบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นงานบริการที่กว้างขวาง แต่ไม่ลงลึกถึงแก่นอย่างที่น่าจะเป็น โดยมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบงานออนไลน์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานมากยิ่งขึ้น

### ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๕๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๒ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๙ คะแนน จำนวน ๑ คน และ ๘ คะแนน จำนวน ๑ คน) เหตุผลเนื่องจากภาพรวมของการติดต่อ หรือการขอรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ มีระบบมาตรฐาน ISO มีขั้นตอนการดำเนินงานที่รอบคอบ

และค่อนข้างดี อีกทั้งยังมีระบบการตรวจสอบ มีการตรวจประเมินผลจากหน่วยงานภายนอก เช่น ห้องปฏิบัติการ (Lab) /ตรวจวิเคราะห์ผล ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการด้วยอีกชั้นหนึ่ง

### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) เนื่องจากปัจจุบันกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีการขยายภารกิจและขอบเขตของงานไปอย่างกว้างขวาง และมีความหลากหลาย จึงอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการได้ทำการวิเคราะห์หาตัวตนที่แท้จริง ทำภารกิจในสิ่งที่ตนเองมีความถนัด และลงลึกที่สุดเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญและความเป็นเลิศเฉพาะทางด้านนั้น

(๒) กรมวิทยาศาสตร์บริการควรมีการพัฒนาองค์กรไปสู่ยุคเทคโนโลยี ๔.๐ โดยการปรับปรุงเว็บไซต์ให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและเร็ว มีการสร้างแอปพลิเคชันที่เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และบริการลูกค้าของกรมวิทยาศาสตร์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก แต่ถ้าทำได้ก็จะทำให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การสร้างแอปพลิเคชันคงต้องพิจารณาถึงกลุ่มเป้าหมายและความคุ้มค่าด้วย

(๓) กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรให้ทีมงานวิจัยเชิงรุกควบคู่กับพันธกิจด้านบริการองค์ความรู้เพื่อเป็นการต่อยอดงาน และควรมีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานในวารสารวิชาการต่างประเทศ

(๔) ปัญหาด้านโลจิสติกส์ กรมวิทยาศาสตร์บริการมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและขยายพื้นที่จอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและมีเพียงพอ

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์ .....

สถานที่สัมภาษณ์ .....

ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์ .....

ตำแหน่ง ..... แผนก/ ฝ่าย .....

สังกัดองค์กร/ หน่วยงาน/ สถาบัน/ บริษัท/ ห้างร้าน .....

ที่อยู่ .....

ประเภทงานบริการที่ท่านได้มาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....

#### ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

#### ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความคาดหวัง หรือมีความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความคาดหวัง หรือความพึงพอใจที่ได้มาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

#### ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการมาติดต่อ หรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

#### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

**๑. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> ๑. ส่วนราชการ    | <input type="radio"/> ๒. รัฐวิสาหกิจ           |
| <input type="radio"/> ๓. องค์กรมหาชน   | <input type="radio"/> ๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| <input type="radio"/> ๕. สมาคม/มูลนิธิ | <input type="radio"/> ๖. องค์กรวิชาชีพ         |
| <input type="radio"/> ๗. หน่วยงานเอกชน | <input type="radio"/> ๘. อื่น ๆ.....           |

**๒. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. ขอคำปรึกษา      | <input type="checkbox"/> ๒. ขอข้อมูล      | <input type="checkbox"/> ๓. ขอรับบริการ             |
| <input type="checkbox"/> ๔. ประสานงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> ๕. ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> ๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

**๓. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ หน่วยงาน)**

- ๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์
- ๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน
- ๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
- ๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ
- ๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค
- ๗. กองวัสดุวิศวกรรม
- ๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร
- ๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์

**๔. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="radio"/> ๑. ๑ - ๕ ครั้ง   | <input type="radio"/> ๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง     |
| <input type="radio"/> ๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง | <input type="radio"/> ๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง |

๕. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

๑. เว็บไซต์     ๒. เฟสบุ๊ก     ๓. วิทยุ/โทรทัศน์  
 ๔. สื่อสิ่งพิมพ์     ๕. บุคคลแนะนำ     ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ  
 ๗. อื่น ๆ.....

**ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่ายและมีความหลากหลาย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑



### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (ข้ามไปตอบใน ส่วนที่ ๔)
๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)

- |   |  |
|---|--|
| ๑. ระยะเวลาในการให้บริการ                                   | ๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน                |
| ๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ                           | ๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ |
| ๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ         | ๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ                         |
| ๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ                           | ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่                          |
| ๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รพภ.                     | ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ                         |
| ๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ          |  |
| ๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |  |
| ๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....                              |  |

อันดับ ๑ .....

อันดับ ๒ .....

อันดับ ๓ .....

### ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> ๒. อีเมล        | <input type="checkbox"/> ๓. ไปรษณีย์                |
| <input type="checkbox"/> ๔. โทรศัพท์        | <input type="checkbox"/> ๕. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> ๖. ข้อความ SMS             |
| <input type="checkbox"/> ๗. เฟสบุ๊ก         | <input type="checkbox"/> ๘. ไลน์         | <input type="checkbox"/> ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

๒. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
- ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

## การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, ๑๙๕๑) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย $\alpha$	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
$k$	คือ	จำนวนข้อ
$s_i^2$	คือ	ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ $i$
$s_t^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (Try Out) จำนวน ๓๐ ชุด ต่อ ๑ งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๔๔)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า ๐.๙	ดีมาก
มากกว่า ๐.๘	ดี
มากกว่า ๐.๗	พอใช้
มากกว่า ๐.๖	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า ๐.๕	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๐.๕	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า ๐.๗ ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

## สำนักงานเลขาธิการกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	๑๒

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๔๖.๓๓	๒๗.๑๒๖	.๓๖๙	.856
p๒a๒	๔๖.๐๐	๒๗.๐๓๔	.๕๕๖	.8๓๘
p๒a๓	๔๖.๑๓	๒๗.๙๑๓	.๓๕๓	.85๔
p๒a๔	๔๖.๐๗	๒๗.๕๑๓	.๕๑๒	.8๔๒
p๒a๕	๔๖.๐๗	๒๖.๔๗๘	.๕๓๕	.8๔๐
p๒a๖	๔๖.๑๓	๒๗.๗๐๖	.๕๑๔	.8๔๒
p๒a๗	๔๖.๑๗	๒๕.๖๖๑	.๗๓๑	.8๒๖
p๒a๘	๔๖.๐๗	๒๖.๒๗๑	.๖๔๒	.8๓๒
p๒a๙	๔๕.๙๐	๒๕.๖๑๐	.๗๘๘	.8๒๓
p๒a๑๐	๔๕.๘๗	๒๖.๙๔๗	.๖๓๖	.8๓๔
p๒a๑๑	๔๖.๑๐	๒๘.๐๒๔	.๔๙๘	.8๔๓
p๒a๑๒	๔๖.๑๐	๒๙.๒๖๖	.๒๗๘	.856

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของ การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.835	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p2b1	46.47	21.568	.538	.819
p2b2	46.07	23.720	.316	.837
p2b3	46.27	21.237	.605	.813
p2b4	46.17	23.118	.425	.828
p2b5	46.17	23.592	.389	.830
p2b6	46.13	23.568	.390	.830
p2b7	46.10	22.783	.548	.819
p2b8	46.00	22.828	.504	.822
p2b9	46.20	20.303	.704	.803
p2b10	45.77	23.878	.428	.828
p2b11	46.03	23.206	.561	.819
p2b12	45.93	23.306	.575	.819

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	๙

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๕๖๖	.๘๐๒
p๔.๒	๓๓.๘๓	๑๗.๕๒๓	.๔๘๖	.๘๑๐
p๔.๓	๓๓.๙๓	๑๗.๔๔๔	.๔๖๘	.๘๑๓
p๔.๔	๓๓.๙๓	๑๗.๒๓๗	.๔๙๙	.๘๐๙
p๔.๕	๓๓.๗๗	๑๖.๘๐๖	.๗๑๕	.๗๘๕
p๔.๖	๓๓.๖๗	๑๗.๕๕๐	.๖๐๔	.๗๙๘
p๔.๗	๓๓.๖๗	๑๗.๗๔๗	.๕๖๖	.๘๐๒
p๔.๘	๓๔.๑๓	๑๘.๐๕๑	.๓๓๓	.๘๓๓
p๔.๙	๓๓.๖๗	๑๗.๕๕๐	.๖๐๔	.๗๙๘