คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๒๐๑ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๙๑ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๑๐ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากก็น้อยแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

หน้า

คำนำ **ก**

สารบัญ **ข**

สารบัญตาราง **ค**

ผลการสำรวจ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ ๑

ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑๗

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ ๓๒

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ **๓๖**

ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย **๔๖**

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๒
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๓
ตารางที่ ๔	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๔
ตารางที่ ๕	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๘
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๒
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๓
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๔
ตารางที่ ๙	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๕
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๕
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๗
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๘
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๑๙
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๑๙
ตารางที่ ๑๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๒๐
ตารางที่ ๑๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๒๓
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๒๕
ตารางที่ ๑๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๒๗
ตารางที่ ๒๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๒๘
ตารางที่ ๒๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๒๙
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๒๙
ตารางที่ ๒๓	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)	๓๐

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๒๘	๓๐.๗๗
๒. หญิง	๖๓	๖๙.๒๓
รวมทั้งสิ้น	**๙๑**	**๑๐๐.๐๐**
ช่วงอายุ		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๗	๗.๖๙
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๒๙	๓๑.๘๗
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๓๖	๓๙.๕๖
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๑๕	๑๖.๔๘
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๔.๔๐
รวมทั้งสิ้น	**๙๑**	**๑๐๐.๐๐**
ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐
๒. ปริญญาตรี	๕๓	๕๘.๒๔
๓. ปริญญาโท	๒๖	๒๘.๕๗
๔. ปริญญาเอก	๑๒	๑๓.๑๙
รวมทั้งสิ้น	**๙๑**	**๑๐๐.๐๐**
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๘	๕๒.๗๕
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๓๙	๔๒.๘๖
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๐	๐.๐๐
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๐	๐.๐๐
๕. เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘. อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	๔	๔.๓๙
รวมทั้งสิ้น	**๙๑**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๙.๒๓ และเพศชาย ร้อยละ ๓๐.๗๗ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๓๙.๕๖ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๑.๘๗ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๑๖.๔๘ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๗.๖๙ และอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๔.๔๐ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๘.๒๔ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๒๘.๕๗ และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ ๑๓.๑๙ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๕๒.๗๕ รองลงมา คือ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๔๒.๘๖ และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ) ร้อยละ ๔.๓๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๕๙	๖๔.๘๔
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๑๔	๑๕.๓๘
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๓๗	๔๐.๖๖
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕๓	๕๘.๒๔
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๒๖	๒๘.๕๗
๖. ราคาค่าบริการ	๑๙	๒๐.๘๘
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๓๔	๓๗.๓๖
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๒๙	๓๑.๘๗
๙. ทำเลที่ตั้ง	๓	๓.๓๐
๑๐. อื่น ๆ เช่น เป็นหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่ให้บริการนี้	๑	๑.๑๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๖๔.๘๔ รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๕๘.๒๔ ความน่าเชื่อถือ/ ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๔๐.๖๖ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ ๓๗.๓๖ และการบริการข้อมูลทางวิชาการ ร้อยละ ๓๑.๘๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๕๒	๕๗.๑๔
๒. เฟสบุ๊ก	๒	๒.๒๐
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๑๖	๑๗.๕๘
๕. บุคคลแนะนำ	๕๑	๕๖.๐๔
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๔๓	๔๗.๒๕
๗. อื่น ๆ เช่น ป้ายประกาศ	๕	๕.๔๙

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๕๖.๐๔ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๔๗.๒๕ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๑๗.๕๘ และอื่น ๆ เช่น ป้ายประกาศ ร้อยละ ๕.๔๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						**๓.๙๔**	**๐.๐๔๓**	**มาก**	**๗๘.๘๐**
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๐	๑๗	๖๔	๑๐	๓.๙๒	๐.๕๔๒	มาก	๗๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๘.๖๘)	(๗๐.๓๓)	(๑๐.๙๙)				
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐	๐	๑๒	๗๗	๒	๓.๘๙	๐.๓๗๙	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๑๙)	(๘๔.๖๒)	(๒.๒๐)				
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๒๓	๕๘	๑๐	๓.๘๖	๐.๕๘๘	มาก	๗๗.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๕.๒๗)	(๖๓.๗๔)	(๑๐.๙๙)				
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๙	๖๒	๒๐	๔.๑๒	๐.๕๕๔	มาก	๘๒.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๙.๘๙)	(๖๘.๑๓)	(๒๑.๙๘)				
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐	๓	๑๖	๖๖	๖	๓.๘๒	๐.๕๘๙	มาก	๗๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๓.๓๐)	(๑๗.๕๘)	(๗๒.๕๓)	(๖.๕๙)				
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๐	๓	๑๐	๖๐	๑๘	๔.๐๒	๐.๖๖๖	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๓.๓๐)	(๑๐.๙๙)	(๖๕.๙๓)	(๑๙.๗๘)				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						**๔.๑๑**	**๐.๐๕๓**	**มาก**	**๘๒.๒๐**
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐	๐	๑๖	๕๖	๑๙	๔.๐๓	๐.๖๒๓	มาก	๘๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๕๘)	(๖๑.๕๔)	(๒๐.๘๘)				
๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๘	๖๒	๒๑	๔.๑๔	๐.๕๔๙	มาก	๘๒.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๗๙)	(๖๘.๑๓)	(๒๓.๐๘)				

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๗	๕๖	๒๘	๔.๒๓	๐.๕๗๙	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๖๙)	(๖๑.๕๔)	(๓๐.๗๗)				
๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐	๐	๑๒	๖๓	๑๖	๔.๐๔	๐.๕๕๖	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๑๙)	(๖๙.๒๓)	(๑๗.๕๘)				
๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๑๐	๕๖	๒๕	๔.๑๖	๐.๖๐๑	มาก	๘๓.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๙๙)	(๖๑.๕๔)	(๒๗.๔๗)				
๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๑๗	๕๐	๒๔	๔.๐๘	๐.๖๗๑	มาก	๘๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๘.๖๘)	(๕๔.๙๕)	(๒๖.๓๗)				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๓.๘๓**	**๐.๐๕๔**	**มาก**	**๗๖.๖๐**
๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐	๓	๒๕	๕๙	๔	๓.๗๐	๐.๖๐๕	มาก	๗๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๓.๓๐)	(๒๗.๔๗)	(๖๔.๘๔)	(๔.๔๐)				
๑๔. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	๐	๐	๒๔	๕๔	๑๓	๓.๘๘	๐.๖๓๐	มาก	๗๗.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๓๗)	(๕๙.๓๔)	(๑๔.๒๙)				
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๐	๐	๒๕	๖๑	๕	๓.๗๘	๐.๕๓๓	มาก	๗๕.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๗.๔๗)	(๖๗.๐๓)	(๕.๔๙)				
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐	๐	๒๖	๖๓	๒	๓.๗๔	๐.๔๙๑	มาก	๗๔.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๘.๕๗)	(๖๙.๒๓)	(๒.๒๐)				
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐	๒	๒๓	๕๔	๑๒	๓.๘๔	๐.๖๗๑	มาก	๗๖.๘๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๐)	(๒๕.๒๗)	(๕๙.๓๔)	(๑๓.๑๙)				

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๐	๒๖	๕๑	๑๔	๓.๘๗	๐.๖๕๓	มาก	๗๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๘.๕๗)	(๕๖.๐๔)	(๑๕.๓๘)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๒๐	๕๔	๑๗	๓.๙๗	๐.๖๔๐	มาก	๗๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๙๘)	(๕๙.๓๔)	(๑๘.๖๘)				
ด้านการให้บริการ						**๔.๐๔**	**๐.๐๖๑**	**มาก**	**๘๐.๘๐**
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐	๑๖	๕๘	๑๗	๔.๐๑	๐.๖๐๕	มาก	๘๐.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๕๘)	(๖๓.๗๔)	(๑๘.๖๘)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๑๓	๕๕	๒๓	๔.๑๑	๐.๖๒๓	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๔.๒๙)	(๖๐.๔๔)	(๒๕.๒๗)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๑๘	๕๔	๑๙	๔.๐๑	๐.๖๔๑	มาก	๘๐.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๙.๗๘)	(๕๙.๓๔)	(๒๐.๘๘)				
๒๓. ภาพรวมการให้บริการ	**๐**	**๐**	**๑๔**	**๖๓**	**๑๔**	**๔.๐๐**	**๐.๕๕๘**	**มาก**	**๘๐.๐๐**
	(๐.๐๐)	**(๐.๐๐)**	**(๑๕.๓๘)**	**(๖๙.๒๓)**	**(๑๕.๓๘)**				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						**๓.๙๘**	**๐.๔๓๒**	**มาก**	**๗๙.๖๐**

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๔ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๔.๐๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๔๐) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๒ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๔๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๘๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๗๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ คิดเป็น ๓.๘๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๖๐) และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๓.๘๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๔๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๒ อันดับแรก ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๐๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๒๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						**๓.๘๖**	**๐.๐๕๕**	**มาก**	**๗๗.๒๐**
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐	๐	๒๔	๕๑	๑๖	๓.๙๑	๐.๖๖๑	มาก	๗๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๓๗)	(๕๖.๐๔)	(๑๗.๕๘)				
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐	๐	๒๔	๖๒	๕	๓.๗๙	๐.๕๒๗	มาก	๗๕.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๖.๓๗)	(๖๘.๑๓)	(๕.๔๙)				
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๔๐	๓๖	๑๕	๓.๗๓	๐.๗๓๑	มาก	๗๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๓.๙๖)	(๓๙.๕๖)	(๑๖.๔๘)				
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๒๐	๕๖	๑๕	๓.๙๕	๐.๖๒๑	มาก	๗๙.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๙๘)	(๖๑.๕๔)	(๑๖.๔๘)				
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐	๐	๒๘	๕๖	๗	๓.๗๗	๐.๕๗๙	มาก	๗๕.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๐.๗๗)	(๖๑.๕๔)	(๗.๖๙)				
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๐	๐	๒๑	๕๐	๒๐	๓.๙๙	๐.๖๗๕	มาก	๗๙.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๓.๐๘)	(๕๔.๙๕)	(๒๑.๙๘)				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						**๔.๐๗**	**๐.๐๖๑**	**มาก**	**๘๑.๔๐**
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐	๐	๑๕	๕๗	๑๙	๔.๐๔	๐.๖๑๓	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๔๘)	(๖๒.๖๔)	(๒๐.๘๘)				
๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๐	๑๕	๕๖	๒๐	๔.๐๕	๐.๖๒๑	มาก	๘๑.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๔๘)	(๖๑.๕๔)	(๒๑.๙๘)				

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๑๑	๔๘	๓๒	๔.๒๓	๐.๖๕๑	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๐๙)	(๕๒.๗๕)	(๓๕.๑๖)				
๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐	๐	๑๕	๕๙	๑๗	๔.๐๒	๐.๕๙๖	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๔๘)	(๖๔.๘๔)	(๑๘.๖๘)				
๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๒๑	๔๒	๒๘	๔.๐๘	๐.๗๓๔	มาก	๘๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๓.๐๘)	(๔๖.๑๕)	(๓๐.๗๗)				
๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๒๗	๓๙	๒๕	๓.๙๘	๐.๗๖๐	มาก	๗๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๙.๖๗)	(๔๒.๘๖)	(๒๗.๔๗)				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						**๓.๘๔**	**๐.๐๕๓**	**มาก**	**๗๖.๘๐**
๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐	๐	๓๐	๔๖	๑๕	๓.๘๔	๐.๖๘๗	มาก	๗๖.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๒.๙๗)	(๕๐.๕๕)	(๑๖.๔๘)				
๑๔. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	๐	๐	๒๖	๕๕	๑๐	๓.๘๒	๐.๖๐๗	มาก	๗๖.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๘.๕๗)	(๖๐.๔๔)	(๑๐.๙๙)				
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๐	๐	๓๐	๕๓	๘	๓.๗๖	๐.๖๐๓	มาก	๗๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๒.๙๗)	(๕๘.๒๔)	(๘.๗๙)				
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐	๐	๒๙	๕๑	๑๑	๓.๘๐	๐.๖๓๖	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๑.๘๗)	(๕๖.๐๔)	(๑๒.๐๙)				
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐	๐	๓๑	๔๖	๑๔	๓.๘๑	๐.๖๘๒	มาก	๗๖.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๔.๐๗)	(๕๐.๕๕)	(๑๕.๓๘)				

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๐	๒๕	๔๗	๑๙	๓.๙๓	๐.๖๙๖	มาก	๗๘.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๗.๔๗)	(๕๑.๖๕)	(๒๐.๘๘)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๑๘	๖๑	๑๒	๓.๙๓	๐.๕๗๔	มาก	๗๘.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๙.๗๘)	(๖๗.๐๓)	(๑๓.๑๙)				
ด้านการให้บริการ						**๔.๐๓**	**๐.๐๖๙**	**มาก**	**๘๐.๖๐**
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐	๒๐	๕๑	๒๐	๔.๐๐	๐.๖๖๗	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๑.๙๘)	(๕๖.๐๔)	(๒๑.๙๘)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๑๘	๕๑	๒๒	๔.๐๔	๐.๖๖๕	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๙.๗๘)	(๕๖.๐๔)	(๒๔.๑๘)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๑๘	๕๑	๒๒	๔.๐๔	๐.๖๖๕	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๙.๗๘)	(๕๖.๐๔)	(๒๔.๑๘)				
๒๓. ภาพรวมการให้บริการ	**๐**	**๐**	**๑๔**	**๔๙**	**๒๘**	**๔.๑๕**	**๐.๖๖๕**	**มาก**	**๘๓.๐๐**
	(๐.๐๐)	**(๐.๐๐)**	**(๑๕.๓๘)**	**(๕๓.๘๕)**	**(๓๐.๗๗)**				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						**๓.๙๙**	**๐.๕๐๔**	**มาก**	**๗๙.๘๐**

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๓.๙๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๘๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๓.๙๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๐๐) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๑ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๒๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ๔.๐๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๐๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๘๔ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๓.๙๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นสถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก คิดเป็น ๓.๘๔ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๘๐) และประเด็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ คิดเป็น ๓.๘๒ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๔๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๒ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๐๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ		**๖๗**	**๗๓.๖๓**
มีประเด็นไม่พึงพอใจ		**๒๔**	**๒๖.๓๗**
ประเด็นไม่พึงพอใจ	**อันดับ**	**ร้อยละ**	
๑. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๒๓.๒๐	
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๒๐.๐๐	
๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๓	๑๔.๔๐	
๔. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔	๑๐.๔๐	
๕. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๕	๘.๘๐	
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๖	๗.๒๐	
๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๗	๕.๖๐	
๘. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๘	๔.๘๐	
๙. ระยะเวลาในการให้บริการ	๙	๓.๒๐	
๑๐. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	๑๐	๑.๖๐	
๑๑. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๑	๐.๘๐	
รวมทั้งสิ้น		**๙๑**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๗๓.๖๓ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๒๖.๓๗ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๒๓.๒๐ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๒๐.๐๐ อันดับ ๓ คือ ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ ร้อยละ ๑๔.๔๐ อันดับ ๔ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๑๐.๔๐ และอันดับ ๕ คือ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ. ร้อยละ ๘.๘๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๔	๖๕	๒๒	๔.๒๐	๐.๔๙๙	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๔๐)	(๗๑.๔๓)	(๒๔.๑๘)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๓	๔๑	๔๗	๔.๔๘	๐.๕๖๕	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๓๐)	(๔๕.๐๕)	(๕๑.๖๕)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๔	๕๓	๓๔	๔.๓๓	๐.๕๕๙	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๔๐)	(๕๘.๒๔)	(๓๗.๓๖)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๙	๖๔	๑๘	๔.๑๐	๐.๕๓๙	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๙.๘๙)	(๗๐.๓๓)	(๑๙.๗๘)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๒	๗	๔๗	๓๕	๔.๒๖	๐.๖๙๗	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๐)	(๗.๖๙)	(๕๑.๖๕)	(๓๘.๔๖)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๒	๐	๑๑	๕๗	๒๑	๔.๐๔	๐.๗๔๔	มาก	๘๐.๘๐
	(๒.๒๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๐๙)	(๖๒.๖๔)	(๒๓.๐๘)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๘	๕๕	๒๘	๔.๒๒	๐.๕๙๓	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๗๙)	(๖๐.๔๔)	(๓๐.๗๗)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๑๐	๕๗	๒๔	๔.๑๕	๐.๕๙๕	มาก	๘๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๙๙)	(๖๒.๖๔)	(๒๖.๓๗)				
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๔	๖๒	๒๕	๔.๒๓	๐.๕๑๘	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๔๐)	(๖๘.๑๓)	(๒๗.๔๗)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						**๔.๒๒**	**๐.๔๔๙**	**มากที่สุด**	**๘๔.๔๐**

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น ๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๑	๑๒.๐๙
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๘๐	๘๗.๙๑
รวมทั้งสิ้น	**๙๑**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๘๗.๙๑ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๑๒.๐๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการหรือความคาดหวัง)*

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๓๐	๓๗.๕๐
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๒๕	๓๑.๒๕
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๘	๑๐.๐๐
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	๒๖	๓๒.๕๐
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๓๕	๔๓.๗๕
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๑๒	๑๕.๐๐
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑๖	๒๐.๐๐
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๑๔	๑๗.๕๐
๙. อื่น ๆ เช่น สถานที่จอดรถ	๓	๓.๗๕

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๔๓.๗๕ รองลงมา คือ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๓๗.๕๐ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๓๒.๕๐ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๓๑.๒๕ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● **สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้**	**๓**	**๓.๓๐**
๑. ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า *: ร้อยละ ๓๓.๓๔*		
๒. การรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการทดสอบ ควรมีการทดสอบสมรรถนะผู้ตรวจประเมินและผู้ประสานงานให้ได้มาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกัน *: ร้อยละ ๓๓.๓๓*		
๓. เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง *: ร้อยละ ๓๓.๓๓*		
● **สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น**	**๘๘**	**๙๖.๗๐**
รวมทั้งสิ้น	**๙๑**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๖.๗๐ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๓.๓๐ โดยเสนอแนะในเรื่องควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า ร้อยละ ๓๓.๓๔ การรับรองมาตรฐานห้องปฏิบัติการทดสอบ ควรมีการทดสอบสมรรถนะผู้ตรวจประเมินและผู้ประสานงานให้ได้มาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกัน เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง ร้อยละ ๓๓.๓๓ ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๖๘	๖๑.๘๒
๒. รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๑.๘๒
๓. องค์กรมหาชน	๐	๐.๐๐
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๑๒	๑๐.๙๑
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๑	๐.๙๑
๖. องค์กรวิชาชีพ	๐	๐.๐๐
๗. หน่วยงานเอกชน	๑๖	๑๔.๕๕
รวม	**๑๑๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการมากที่สุด ร้อยละ ๖๑.๘๒ รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน ร้อยละ ๑๔.๕๕ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๑.๘๒ หน่วยงานในกำกับของรัฐ ร้อยละ ๑๐.๙๑ และสมาคม/มูลนิธิ ร้อยละ ๐.๙๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๑๘	๑๖.๓๖
๒. ขอข้อมูล	๑๗	๑๕.๔๕
๓. ขอรับบริการ	๕๑	๔๖.๓๖
๔. ประสานงานทั่วไป	๒๗	๒๔.๕๕
๕. ประชุม/สัมมนา	๕๓	๔๘.๑๘

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มาประชุม/สัมมนามากที่สุด ร้อยละ ๔๘.๑๘ รองลงมา คือ ขอรับบริการ ร้อยละ ๔๖.๓๖ ประสานงานทั่วไป ร้อยละ ๒๔.๕๕ ขอคำปรึกษา ร้อยละ ๑๖.๓๖ และขอข้อมูล ร้อยละ ๑๕.๔๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๐	๐.๐๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๑๑๐	๑๐๐.๐๐
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๒๒	๒๐.๐๐
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑๙	๑๗.๒๗
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๖	๕.๔๕
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๐	๐.๐๐
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๓	๒.๗๓
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๑๐	๙.๐๙

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการทั้งหมดเคยมาติดต่อที่สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ รองลงมา คือ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๒๐.๐๐ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ ๑๗.๒๗ กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ ๙.๐๙ และกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ ๕.๔๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ – ๕ ครั้ง	๙๕	๘๖.๓๖
๒. ๖ – ๑๐ ครั้ง	๖	๕.๔๕
๓. ๑๑ – ๑๕ ครั้ง	๗	๖.๓๖
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๒	๑.๘๓
รวม	**๑๑๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ ๑ – ๕ ครั้ง ร้อยละ ๘๖.๓๖ รองลงมา คือ มาติดต่อ ๑๑ – ๑๕ ครั้ง ร้อยละ ๖.๓๖ มาติดต่อ ๖ – ๑๐ ครั้ง ร้อยละ ๕.๔๕ และมาติดต่อมากกว่า ๑๕ ครั้ง ร้อยละ ๑.๘๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๕๖	๕๐.๙๑
๒. เฟสบุ๊ก	๔	๓.๖๔
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๖	๕.๔๕
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๑๘	๑๖.๓๖
๕. บุคคลแนะนำ	๔๐	๓๖.๓๖
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๕๓	๔๘.๑๘
๗. อื่น ๆ (รู้จักเพราะเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือเป็นหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน)	๑๐	๙.๐๙

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๙๑ รองลงมา คือ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๔๘.๑๘ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๓๖.๓๖ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๑๖.๓๖ และอื่น ๆ (รู้จักเพราะเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือเป็นหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน) ร้อยละ ๙.๐๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๑	๑๐	๔๗	๕๒	๔.๓๖	๐.๖๘๗	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๙.๐๙)	(๔๒.๗๓)	(๔๗.๒๗)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๑	๑๐	๔๙	๕๐	๔.๓๕	๐.๖๘๓	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๙.๐๙)	(๔๔.๕๕)	(๔๕.๔๕)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๗	๔๓	๖๐	๔.๔๘	๐.๖๑๗	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๓๖)	(๓๙.๐๙)	(๕๔.๕๕)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๕	๔๓	๖๒	๔.๕๒	๐.๕๘๖	มากที่สุด	๙๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔.๕๕)	(๓๙.๐๙)	(๕๖.๓๖)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๙	๕๑	๕๐	๔.๓๗	๐.๖๓๓	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๑๘)	(๔๖.๓๖)	(๔๕.๔๕)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๒	๑๔	๔๗	๔๗	๔.๒๖	๐.๗๕๐	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๑.๘๒)	(๑๒.๗๓)	(๔๒.๗๓)	(๔๒.๗๓)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๑	๔	๓๑	๗๔	๔.๖๒	๐.๖๐๖	มากที่สุด	๙๒.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๓.๖๔)	(๒๘.๑๘)	(๖๗.๒๗)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๑	๖	๓๕	๖๘	๔.๕๕	๐.๖๔๔	มากที่สุด	๙๑.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๕.๔๕)	(๓๑.๘๒)	(๖๑.๘๒)				

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๑	๑๐	๔๙	๕๐	๔.๓๕	๐.๖๘๓	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๙.๐๙)	(๔๔.๕๕)	(๔๕.๔๕)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๖	๓๕	๖๙	๔.๕๗	๐.๕๙๘	มากที่สุด	๙๑.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๔๕)	(๓๑.๘๒)	(๖๒.๗๓)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๑	๑๖	๔๗	๔๖	๔.๒๕	๐.๗๓๕	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๑๔.๕๕)	(๔๒.๗๓)	(๔๑.๘๒)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๔	๒๖	๘๐	๔.๖๙	๐.๕๓๘	มากที่สุด	๙๓.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๖๔)	(๒๓.๖๔)	(๗๒.๗๓)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	**๐**	**๐**	**๓**	**๓๔**	**๗๓**	**๔.๖๔**	**๐.๕๓๗**	**มากที่สุด**	**๙๒.๘๐**
	(๐.๐๐)	**(๐.๐๐)**	**(๒.๗๓)**	**(๓๐.๙๑)**	**(๖๖.๓๖)**				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						**๔.๔๖**	**๐.๕๐๕**	**มากที่สุด**	**๘๙.๒๐**

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๖๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๖๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๔๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๔๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๕๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๐๐) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๕๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑	๐	๑๒	๔๖	๕๑	๔.๓๓	๐.๗๔๓	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๙๑)	(๐.๐๐)	(๑๐.๙๑)	(๔๑.๘๒)	(๔๖.๓๖)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๒	๑๑	๕๒	๔๕	๔.๒๗	๐.๗๑๖	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	(๐.๐๐)	(๑.๘๒)	(๑๐.๐๐)	(๔๗.๒๗)	(๔๐.๙๑)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๑	๘	๔๘	๕๓	๔.๓๙	๐.๖๖๕	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๗.๒๗)	(๔๓.๖๔)	(๔๘.๑๘)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๖	๔๔	๖๐	๔.๔๙	๐.๖๐๒	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๔๕)	(๔๐.๐๐)	(๕๔.๕๕)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๑๐	๕๖	๔๔	๔.๓๑	๐.๖๓๒	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๙.๐๙)	(๕๐.๙๑)	(๔๐.๐๐)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๒๐	๕๔	๓๖	๔.๑๕	๐.๗๐๒	มาก	๘๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๘.๑๘)	(๔๙.๐๙)	(๓๒.๗๓)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑	๐	๘	๓๖	๖๕	๔.๔๙	๐.๗๑๔	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	(๐.๙๑)	(๐.๐๐)	(๗.๒๗)	(๓๒.๗๓)	(๕๙.๐๙)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๑	๐	๕	๓๗	๖๗	๔.๕๔	๐.๖๗๓	มากที่สุด	๙๐.๘๐
	(๐.๙๑)	(๐.๐๐)	(๔.๕๕)	(๓๓.๖๔)	(๖๐.๙๑)				

ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๑	๐	๑๕	๕๒	๔๒	๔.๒๒	๐.๗๔๗	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๙๑)	(๐.๐๐)	(๑๓.๖๔)	(๔๗.๒๗)	(๓๘.๑๘)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๑	๑	๙	๓๗	๖๒	๔.๔๔	๐.๗๖๑	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๙๑)	(๐.๙๑)	(๘.๑๘)	(๓๓.๖๔)	(๕๖.๓๖)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๑	๑	๑๗	๕๗	๓๔	๔.๑๑	๐.๗๕๘	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๙๑)	(๐.๙๑)	(๑๕.๔๕)	(๕๑.๘๒)	(๓๐.๙๑)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๑	๕	๓๐	๗๔	๔.๖๑	๐.๖๒๒	มากที่สุด	๙๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๔.๕๕)	(๒๗.๒๗)	(๖๗.๒๗)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	**๐**	**๐**	**๙**	**๔๔**	**๕๗**	**๔.๔๔**	**๐.๖๔๓**	**มากที่สุด**	**๘๘.๘๐**
	(๐.๐๐)	**(๐.๐๐)**	**(๘.๑๘)**	**(๔๐.๐๐)**	**(๕๑.๘๒)**				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						**๔.๓๗**	**๐.๕๓๘**	**มากที่สุด**	**๘๗.๔๐**

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๖๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๘๐) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องอขงการให้บริการ คิดเป็น ๔.๓๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๘๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ		**๘๓**	**๗๕.๔๕**
มีประเด็นไม่พึงพอใจ		**๒๗**	**๒๔.๕๕**
ประเด็นไม่พึงพอใจ	**อันดับ**	**ร้อยละ**	
๑. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๒๘.๓๒	
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๑๕.๐๔	
๓. ระยะเวลาในการให้บริการ	๓	๑๔.๑๖	
๔. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๔	๑๐.๖๒	
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๙.๗๓	
๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่ง, ห้องน้ำ)	๖	๕.๓๑	
๗. ด้านอื่น ๆ เช่น การเดินทางมีความลำบาก	๖	๕.๓๑	
๘. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๗	๓.๕๔	
๙. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๗	๓.๕๔	
๑๐. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๘	๑.๗๗	
รวมทั้งสิ้น		**๑๑๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๗๕.๔๕ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๒๔.๕๕ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๒๘.๓๒ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๑๕.๐๔ อันดับ ๓ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๑๔.๑๖ อันดับ ๔ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๑๐.๖๒ และอันดับ ๕ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๙.๗๓ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๓	๓๐	๗๗	๔.๖๗	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๙๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๗๓)	(๒๗.๒๗)	(๗๐.๐๐)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๑	๔	๒๗	๗๘	๔.๖๕	๐.๕๙๗	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๓.๖๔)	(๒๔.๕๕)	(๗๐.๙๑)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๔	๔๓	๖๓	๔.๕๔	๐.๕๗๐	มากที่สุด	๙๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓.๖๔)	(๓๙.๐๙)	(๕๗.๒๗)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๑	๗	๔๙	๕๓	๔.๔๐	๐.๖๕๒	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๖.๓๖)	(๔๔.๕๕)	(๔๘.๑๘)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๘	๔๐	๖๒	๔.๔๙	๐.๖๓๒	มากที่สุด	๘๙.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๒๗)	(๓๖.๓๖)	(๕๖.๓๖)				
๖. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๓	๓๕	๗๒	๔.๖๓	๐.๕๓๙	มากที่สุด	๙๒.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒.๗๓)	(๓๑.๘๒)	(๖๕.๔๕)				
๗. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑	๙	๓๔	๖๖	๔.๕๐	๐.๖๘๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๙๑)	(๘.๑๘)	(๓๐.๙๑)	(๖๐.๐๐)				
๘. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๖	๓๑	๗๓	๔.๖๑	๐.๕๙๒	มากที่สุด	๙๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๔๕)	(๒๘.๑๘)	(๖๖.๓๖)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						**๔.๕๖**	**๐.๔๙๑**	**มากที่สุด**	**๙๑.๒๐**

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๒๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๖๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๖๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๐๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๖๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๖๐) ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๖๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๒๐) และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๕๐	๔๕.๔๕
๒. อีเมล	๗๖	๖๙.๐๙
๓. ไปรษณีย์	๑๓	๑๑.๘๒
๔. โทรศัพท์	๗๙	๗๑.๘๒
๕. โทรสาร (Fax)	๘	๗.๒๗
๖. ข้อความ SMS	๗	๖.๓๖
๗. เฟสบุ๊ก	๔	๓.๖๔
๘. ไลน์	๑๘	๑๖.๓๖
๙. อื่น ๆ (เว็บไซต์)	๒	๑.๘๒

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๗๑.๘๒ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล ร้อยละ ๖๙.๐๙ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๕.๔๕ สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ร้อยละ ๑๖.๓๖ และสะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๑๑.๘๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๔๑	๓๗.๒๗
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๖๙	๖๒.๗๓
รวมทั้งสิ้น	**๑๑๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๖๒.๗๓ และไม่มีความต้องการหรือความคาดหวัง ร้อยละ ๓๗.๒๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)*

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๓๑	๔๔.๙๓
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๒๗	๓๙.๑๓
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๒๐	๒๘.๙๙
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	๒๗	๓๙.๑๓
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๒๘	๔๐.๕๘
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๒๒	๓๑.๘๘
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๒๐	๒๘.๙๙
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๑๘	๒๖.๐๙
๙. อื่น ๆ (เพิ่มการให้ข้อมูลข่าวสาร, เพิ่มช่องทางการสืบค้นให้มากขึ้น)	๓	๔.๓๕

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงานมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๙๓ รองลงมา คือ การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๔๐.๕๘ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค และการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๙.๑๓ ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ ๓๑.๘๘ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๘.๙๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ		จำนวน	ร้อยละ
● **สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้**		**๑๔**	**๑๒.๗๓**
๑. เพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๒๑.๔๓*		
๒. การจัดฝึกอบรมควรกระจายในส่วนภูมิภาค	*: ร้อยละ ๑๔.๒๙*		
๓. อยากให้จัดสัมนาวิชาการมากขึ้น	*: ร้อยละ ๑๔.๒๙*		
๔. ให้เปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิคที่ทันสมัยจะได้สะดวกต่อผู้รับบริการ	*: ร้อยละ ๗.๑๔*		
๕. อยากให้มีความรวดเร็วในการประสานงานและดำเนินการ	*: ร้อยละ ๗.๑๔*		
๖. อยากให้มีการประสานงานที่ชัดเจนมากขึ้นและการแจ้งข้อมูลให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๗.๑๔*		
๗. อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่านี้	*: ร้อยละ ๗.๑๔*		
๘. อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ให้มีน้ำดื่มบรรจุใส่ขวดบริการในห้องอบรม	*: ร้อยละ ๗.๑๔*		
๙. เพิ่มขอบข่ายในการตรวจสอบให้มากขึ้น	*: ร้อยละ ๗.๑๔*		
๑๐. อยากให้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้	*: ร้อยละ ๗.๑๔*		
● **สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น**		**๙๖**	**๘๗.๒๗**
รวมทั้งสิ้น		**๑๑๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๘๗.๒๗ และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๑๒.๗๓ โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในเรื่องอยากให้เพิ่มสถานที่จอดรถให้มากขึ้น ร้อยละ ๒๑.๔๓ การจัดฝึกอบรมควรกระจายในส่วนภูมิภาค และอยากให้จัดสัมนาวิชาการมากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๔.๒๙ ให้เปลี่ยนเป็นเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิคที่ทันสมัยจะได้สะดวกต่อผู้รับบริการ อยากให้มีความรวดเร็วในการประสานงานและดำเนินการ อยากให้มีการประสานงานที่ชัดเจนมากขึ้นและการแจ้งข้อมูลให้มากขึ้น อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ดีกว่านี้ อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ให้มีน้ำดื่มบรรจุใส่ขวดบริการในห้องอบรม เพิ่มขอบข่ายในการตรวจสอบให้มากขึ้น และอยากให้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๗.๑๔ ตามลำดับ

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒ คน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้อำนวยการและผู้จัดการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ของหน่วยงานภาครัฐ คือ การตรวจสอบคุณภาพ เนื่องจากมีการเปิดให้บริการห้องปฏิบัติการระบบ ISO/IEC 17043 จึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานตรวจสอบคุณภาพอีกชั้นหนึ่ง ซึ่งก็คือกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีความชำนาญเรื่องห้องปฏิบัติการที่ได้รับมาตรฐานในระดับนานาชาติ เพื่อรับรองว่าหน่วยงานได้มีการปฏิบัติตามระบบคุณภาพนั้นหรือไม่ ในขณะที่ผู้ประกอบการใช้บริการในด้านการขอใบรับรอง ISO/IEC 17025 การทดสอบความชำนาญ, การฝึกอบรม, การส่งตัวอย่างน้ำเสียไปวิเคราะห์ค่า AOX เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจหรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยเรื่องที่หน่วยงานภาครัฐสนใจเข้าดูบ่อยที่สุดเป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น การอบรมตามมาตรฐานต่าง ๆ, การรายงานสถิติข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพ (Audit) และการส่งบุคลากรไปช่วยงานกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในขณะที่ผู้ประกอบการมีความสนใจข้อมูลข่าวสารหลัก คือ การขอใบรับรอง ISO/IEC 17025 การทดสอบความชำนาญ การฝึกอบรม และส่งตัวอย่างน้ำเสียไปวิเคราะห์ เป็นต้น

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุดนั้น คือ การผ่านระบบเว็บไซต์, การใช้อินเตอร์เน็ต, เฟสบุ๊ก และไลน์ เนื่องจากมีความสะดวก สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการได้รับการรับรองจากนานาชาติ เป็นที่น่าเชื่อถือเป็นหน่วยงานเดียวของประเทศที่ดำเนินการรับรองมาตรฐาน ซึ่งเป็นเรื่องดีเพราะเมื่อเทียบการใช้บริการของหน่วยงานต่างประเทศจะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงมาก นอกจากนั้นกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นแหล่งข้อมูลรวบรวมความรู้ และบุคลากรมีศักยภาพ สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านวิชาการ บางครั้งมีปัญหาก็เป็นที่ปรึกษาได้ดี หรือกรณีตัวอย่างที่ไม่สามารถส่งวิเคราะห์ที่อื่นได้ก็จะโทรศัพท์ไปสอบถามก็ได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดี นอกจากนี้มีการใช้บริการของห้องสมุด เพราะมีข้อมูลที่จำเป็น เช่น เอกสารมาตรฐาน ASTM และที่ประทับใจ คือ บรรณารักษ์ให้การบริการที่ดีมาก

๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ เนื่องจากการทำงานเป็นระบบ มีมาตรฐาน มีระยะเวลาในการทำงานที่ชัดเจน ขณะที่ผู้มาตรวจติดตามก็มีความรู้ความสามารถ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ได้ อย่างตรงไปตรงมา เปิดใจกว้าง และการติดต่อสอบถามค่อนข้างรวดเร็ว

๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุงดังนี้

(๑) กรมวิทยาศาสตร์บริการควรทบทวนเรื่องการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043 ที่ยังรับรองเป็นชนิดของสาร ทั้งนี้มาตรฐานตัวนี้จะเน้นทดสอบความชำนาญ ในขณะที่หน่วยงานของรัฐอยากให้มีการรับรองด้านเทคนิคมากกว่าชนิดของสาร โดยกรมวิทยาศาสตร์บริการอาจต้องดูในแต่ละบริบทของงาน เช่น ดูเรื่องเทคนิคเป็นหลักอย่าดูเฉพาะชนิดของสารเท่านั้น

(๒) ควรเพิ่มเติมเรื่องการทดสอบความชำนาญ Proficiency Testing (PT) Program และควรขยายขอบข่ายให้มากขึ้นด้วย เพราะหากกรมวิทยาศาสตร์บริการทำได้ก็ช่วยให้ผู้รับบริการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก

(๓) เพิ่มคอร์สการฝึกอบรม/ขยายเวลาการลงทะเบียน ในเรื่องที่มีผู้สนใจมากๆ ทั้งนี้แม้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จะมีระบบบริการอบรม E-learning แต่บริบทก็ไม่เหมือนกัน เพราะการ

ฝึกอบรม ๑ วันนั้นได้มีการปฏิบัติและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน อีกทั้งการอบรม E-learning มีจุดอ่อนที่ข้อจำกัดระยะเวลาการออกใบประกาศรับรอง หากผู้อบรมลืมพิมพ์ใบประกาศหรือเลยเวลาไปแล้วก็จะเสียสิทธิ์รับใบประกาศทันที

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๒ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๙ คะแนน ทั้ง ๒ คน) เหตุผลเนื่องจากบุคลากรมีความรู้ความชำนาญประสบการณ์สูง การดำเนินงานมีระยะเวลาการทำงานชัดเจน มีหลักสูตรการฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน เช่น หลักสูตรอบรมมาตรฐาน ISO ต่าง ๆ, การอบรมผู้ตรวจติดตามเป็น Auditor เป็นต้น

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเดนของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเดนของการให้บริการโดยเป็นหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจากระดับสากล มีองค์ความรู้ มีระบบการทำงานที่ดี มีการบริการอย่างเป็นมิตร บุคลากรมีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นครูสอนที่ดี มีระบบการประสานงานดี เปิดโอกาสให้มีการซักถามอย่างใกล้ชิด และตอบคำถามได้ชัดเจนถูกต้อง

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการควรปรับปรุงดังนี้

(๑) การบริการปัจจุบันเป็นแบบ One Stop Service ซึ่งเป็นเรื่องที่ดี แต่ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลารายงานผลทดสอบต้องรวดเร็วขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีความล่าช้าในการรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งเข้าใจว่าจะต้องผ่านระบบ ผ่านวาระการประชุมคณะกรรมการเพื่อรับรอง แต่หากสามารถปรับระบบการปฏิบัติงานในบางส่วน เช่น มีการเรียกประชุมคณะกรรมการบ่อยขึ้น หรืออาจใช้

ระบบ การประชุมแบบ Conference นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(๒) ด้านหัวข้อการฝึกอบรม อยากให้เพิ่มเติมหัวข้อและระยะเวลาการฝึกอบรมให้เพิ่มมากขึ้น ส่วนการทดสอบความชำนาญ PT Program ควรขยายให้ครอบคลุมกับทุก Parameter เพราะทุกหน่วยงานจะมีมาตรฐานของตัวเอง ทั้งนี้ การทดสอบความชำนาญส่วนมากเป็นด้านเคมี ยังขาดด้านจุลชีววิทยา เช่น แบคทีเรียคลอโรฟอร์ม, อีโคไล ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายให้ต่างประเทศจำนวนมาก ร่วมถึงการพัฒนาตัวอย่าง QC sample, สารมาตรฐาน กรมวิทยาศาสตร์บริการควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมเช่นกัน เพราะอย่างน้อยก็ช่วยลดต้นทุนในประเทศ อีกทั้งห้องปฏิบัติการก็จะได้รับการพัฒนาต่อเนื่องมี เพราะมี QC sample ของกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นต้นแบบกำหนดมาตรฐาน ในขณะเดียวกันควรเปิดโอกาสให้มีการเยี่ยมชมห้องปฏิบัติการของกรมวิทยาศาสตร์บริการเพื่อเป็นตัวอย่างในการทำงานได้อย่างถูกต้อง หรือมีการจัดบริการ In-House Training ได้ ก็น่าจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาของหน่วยงานหรือผู้ประกอบการ

(๓) ควรปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานที่ทำงานด้านการรับรองระบบมาตรฐานต่าง ๆ โดยในแง่ของภาพรวมของประเทศควรมารวมกันเป็น Unity เนื่องจากมีหลายหน่วยงานที่ทำงานซ้ำซ้อนกันอยู่ แม้ตามมติคณะรัฐมนตรีก็มีนโยบายให้ร่วมกัน ในมุมของประชาชนที่ใช้บริการก็จะทำให้ไม่เกิดความสับสน ช่วยลดค่าใช้จ่ายและลดอัตรากำลังคนในภาคของการบริหารได้มาก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง ..... **แผนก/ ฝ่าย**.....

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

ที่อยู่ .....

ประเภทงานบริการที่ท่านได้รับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

๓.๓ ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตรบริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๕ ขอคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเดนของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเดนของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๖ ขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตรบริการ ประจำปงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการใหบริการของกรมวิทยาศาสตรบริการ และใช้เปนข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเปนประโยชนในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตรบริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ ❍ ๑. ชาย ❍ ๒. หญิง

๒. อายุ ❍ ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี ❍ ๒. ๒๐ – ๒๙ ปี ❍ ๓. ๓๐ – ๓๙ ปี
❍ ๔. ๔๐ – ๔๙ ปี ❍ ๕. ๕๐ – ๕๙ ปี ❍ ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด
❍ ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี ❍ ๒. ปริญญาตรี ❍ ๓. ปริญญาโท
❍ ๔. ปริญญาเอก ❍ ๕. อื่น ๆ.....

๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
❍ ๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ❍ ๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
❍ ๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ❍ ๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs
❍ ๕. เกษตรกร ❍ ๖. นักเรียน/นักศึกษา
❍ ๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ❍ ๘. อื่น ๆ.....

๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*
☐ ๑. เป็นส่วนราชการ ☐ ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ ๕. คุณภาพของการให้บริการ ☐ ๖. ราคาค่าบริการ
☐ ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ ๙. ทำเลที่ตั้ง ☐ ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ).....

๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด *(ตอบได้มากกว่า 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
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความซื่อสัตยสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๔. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เชน ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เปนตน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปดรับฟงข่อคิดเห็นตอการให้บริการ เชน กลองรับขอความคิดเห็น, แบบสอบถาม เปนตน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเตอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านการให้บริการ										
๒๐. การไดรับบริการที่ตรงตามความต่องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การบริการมีความถูกต่อง นาเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๒. การไดรับบริการที่คุ่มคา และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *<u>(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)</u>*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *<u>(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)</u>*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดตอประสานงาน
๓. ขอมูล และองคความรูที่ไดรับ
๔. การประกาศหรือแจงขอมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๖. ความนาเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ
๘. การให้บริการของเจาหนาที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจาหนาที่ รปภ.
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

อันดับ ๑ .....

อันดับ ๒ .....

อันดับ ๓ .....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตรบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเปนส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ไดการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรูความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุมคา	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการดวยความโปรงใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไมเลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(เลือกตอบไดมากกวา ๑ ขอ)

- ☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
- ☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอรมตาง ๆ ในการขอรับบริการให้เข่าใจงายขึ้น
- ☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการบริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีสวนได้สวนเสียของกรมวิทยาศาสตรบริการ ประจำปงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตรบริการ และใช้เปนข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเปนประโยชนในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตรบริการ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

❍ ๑. ส่วนราชการ ❍ ๒. รัฐวิสาหกิจ
❍ ๓. องค์กรมหาชน ❍ ๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ
❍ ๕. สมาคม/มูลนิธิ ❍ ๖. องค์กรวิชาชีพ
❍ ๗. หน่วยงานเอกชน ❍ ๘. อื่น ๆ.....

๒. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

☐ ๑. ขอคำปรึกษา ☐ ๒. ขอข้อมูล ☐ ๓. ขอรับบริการ
☐ ๔. ประสานงานทั่วไป ☐ ๕. ประชุม/สัมมนา ☐ 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)*

❍ ๑. ๑ – ๕ ครั้ง ❍ ๒. ๖ – ๑๐ ครั้ง
❍ ๓. ๑๑ – ๑๕ ครั้ง ❍ 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. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต องนาเชื่อถือ	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 คุมคา 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. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผูใหบริการ	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
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

❍ **๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *<u>(ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔)</u>*

❍ **๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ** *<u>(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)</u>*

๑. ระยะเวลาในการให้บริการ
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดตอประสานงาน
๓. ขอมูล และองคความรูที่ไดรับ
๔. การประกาศหรือแจงขอมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ
๖. ความนาเชื่อถือของการบริการ
๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ
๘. การให้บริการของเจาหนาที่
๙. การอำนวยความสะดวกของเจาหนาที่ รปภ.
๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

อันดับ ๑ .....

อันดับ ๒ .....

อันดับ ๓ .....

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตรบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเปนส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ไดการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรูความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุมคา	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการดวยความโปรงใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไมเลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด *(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)*

☐ ๑. ติดต่อด้วยตนเอง ☐ ๒. อีเมล ☐ ๓. ไปรษณีย์
☐ ๔. โทรศัพท์ ☐ ๕. โทรสาร (Fax) ☐ ๖. ข้อความ SMS
☐ ๗. เฟสบุ๊ก ☐ ๘. ไลน์ ☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๒. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตั้ว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
☐ ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
☐ ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
☐ ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
☐ ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
☐ ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
☐ ๗. ปรับปรุงแบบฟอรมตาง ๆ ในการขอรับบริการให้เข่าใจงายขึ้น
☐ ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
☐ ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

****** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ******

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 α 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 (α)	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

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๙๘	๒๒

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๘๘.๒๐	๘๗.๖๘๓	.๒๖๕	.๙๐๑
p๒a๒	๘๗.๗๐	๘๓.๑๑๔	.๖๒๗	.๘๙๐
p๒a๓	๘๗.๘๐	๘๔.๒๓๔	.๕๗๕	.๘๙๒
p๒a๔	๘๗.๘๗	๘๖.๘๗๘	.๔๓๘	.๘๙๕
p๒a๕	๘๗.๘๐	๘๓.๑๓๑	.๖๙๗	.๘๘๙
p๒a๖	๘๘.๐๓	๘๖.๖๕๔	.๓๕๘	.๘๙๘
p๒a๗	๘๗.๘๗	๘๓.๗๐๖	.๕๖๗	.๘๙๒
p๒a๘	๘๗.๗๗	๘๖.๕๓๐	.๔๖๗	.๘๙๔
p๒a๙	๘๗.๗๓	๘๖.๔๐๙	.๔๖๗	.๘๙๔
p๒a๑๐	๘๗.๖๓	๘๓.๙๖๔	.๖๗๖	.๘๙๐
p๒a๑๑	๘๗.๖๗	๘๘.๕๐๖	.๓๙๕	.๘๙๖
p๒a๑๒	๘๗.๘๐	๘๖.๓๐๓	.๔๕๙	.๘๙๕
p๒a๑๓	๘๘.๐๐	๘๒.๒๐๗	.๖๕๙	.๘๘๙
p๒a๑๔	๘๗.๙๓	๘๕.๗๘๙	.๔๘๐	.๘๙๔
p๒a๑๕	๘๗.๘๐	๘๕.๓๓๘	.๕๓๑	.๘๙๓
p๒a๑๖	๘๗.๗๐	๘๖.๙๗๖	.๔๕๑	.๘๙๕
p๒a๑๗	๘๗.๗๗	๘๓.๙๗๘	.๖๒๑	.๘๙๑
p๒a๑๘	๘๗.๗๐	๘๔.๗๐๐	.๕๘๘	.๘๙๒
p๒a๑๙	๘๗.๗๗	๘๕.๓๕๗	.๕๕๗	.๘๙๒
p๒a๒๐	๘๘.๐๓	๘๖.๖๕๔	.๓๕๘	.๘๙๘
p๒a๒๑	๘๗.๘๐	๘๓.๑๓๑	.๖๙๗	.๘๘๙
p๒a๒๒	๘๗.๖๓	๘๙.๖๘๙	.๒๘๔	.๘๙๘

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๔๓	๒๒

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒b๑	๘๘.๒๐	๕๘.๘๕๕	.๔๖๘	.๘๓๔
p๒b๒	๘๘.๑๐	๕๘.๓๐๐	.๕๔๗	.๘๓๐
p๒b๓	๘๗.๗๓	๖๑.๗๘๙	.๓๐๑	.๘๔๑
p๒b๔	๘๘.๐๓	๕๘.๑๐๒	.๔๕๖	.๘๓๕
p๒b๕	๘๗.๗๓	๖๐.๘๒๓	.๓๕๘	.๘๓๙
p๒b๖	๘๗.๘๐	๖๑.๖๑๔	.๓๕๘	.๘๓๘
p๒b๗	๘๗.๘๓	๖๒.๐๐๖	.๓๓๐	.๘๓๙
p๒b๘	๘๗.๖๗	๕๘.๔๓๗	.๖๓๒	.๘๒๘
p๒b๙	๘๗.๖๗	๕๘.๑๖๑	.๕๗๔	.๘๒๙
p๒b๑๐	๘๗.๕๗	๖๑.๗๗๑	.๒๘๙	.๘๔๑
p๒b๑๑	๘๘.๑๐	๕๘.๓๐๐	.๕๔๗	.๘๓๐
p๒b๑๒	๘๗.๖๗	๖๓.๕๔๐	.๒๓๑	.๘๔๒
p๒b๑๓	๘๗.๘๓	๕๙.๘๖๘	.๕๔๓	.๘๓๒
p๒b๑๔	๘๗.๖๗	๖๒.๑๖๑	.๓๑๒	.๘๔๐
p๒b๑๕	๘๗.๘๓	๖๒.๐๐๖	.๓๓๐	.๘๓๙
p๒b๑๖	๘๗.๘๐	๖๑.๖๑๔	.๓๕๘	.๘๓๘
p๒b๑๗	๘๘.๑๐	๕๘.๓๐๐	.๕๔๗	.๘๓๐
p๒b๑๘	๘๗.๙๐	๖๒.๓๐๐	.๒๑๐	.๘๔๕
p๒b๑๙	๘๗.๙๐	๖๑.๕๔๑	.๓๐๘	.๘๔๑
p๒b๒๐	๘๗.๘๐	๖๑.๖๑๔	.๓๒๘	.๘๔๐
p๒b๒๑	๘๗.๗๓	๖๑.๗๘๙	.๓๐๑	.๘๔๑
p๒b๒๒	๘๘.๐๓	๕๗.๘๙๕	.๕๗๘	.๘๒๙

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๗๗๖	๘

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	๒๙.๔๓	๑๒.๕๓๐	.๗๓๕	.๗๑๒
p๔.๒	๒๙.๕๗	๑๒.๔๖๑	.๕๙๒	.๗๓๐
p๔.๓	๒๙.๗๐	๑๒.๙๗๖	.๔๗๕	.๗๕๒
p๔.๔	๒๙.๗๐	๑๓.๘๗๒	.๓๒๓	.๗๗๙
p๔.๕	๒๙.๖๓	๑๓.๘๒๖	.๓๓๘	.๗๗๖
p๔.๗	๒๙.๔๐	๑๕.๐๗๖	.๒๔๐	.๗๘๔
p๔.๘	๒๙.๗๐	๑๒.๙๗๖	.๔๗๕	.๗๕๒
p๔.๙	๒๙.๔๗	๑๒.๓๙๕	.๗๑๕	.๗๑๓