

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๒๕๖ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒๓๙ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๗ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ผลการสำรวจ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	๑
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๗
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	๓๑
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๓๕
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	๔๕

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๓
ตารางที่ ๔	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๔
ตารางที่ ๕	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๘
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๒
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๓
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๔
ตารางที่ ๙	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๕
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๖
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๗
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๗

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๘
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และ ผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๑๙
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทาง ห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๑๙
ตารางที่ ๑๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒๐
ตารางที่ ๑๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒๓
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทาง ห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒๖
ตารางที่ ๑๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒๗
ตารางที่ ๒๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒๘
ตารางที่ ๒๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒๙
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๒๙
ตารางที่ ๒๓	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)	๓๐

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๙๑	๓๘.๐๘
๒. หญิง	๑๔๘	๖๑.๙๒
รวมทั้งสิ้น	๒๓๙	๑๐๐.๐๐
ช่วงอายุ		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๓๙	๑๖.๓๒
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๙๓	๓๘.๙๑
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๙๙	๔๑.๔๒
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๕	๒.๐๙
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑.๒๖
รวมทั้งสิ้น	๒๓๙	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๕	๑๐.๔๖
๒. ปริญญาตรี	๑๙๖	๘๒.๐๑
๓. ปริญญาโท	๑๖	๖.๖๙
๔. ปริญญาเอก	๒	๐.๘๔
รวมทั้งสิ้น	๒๓๙	๑๐๐.๐๐
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๗	๑๑.๓๐
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๙๗	๘๒.๔๓
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๑๐	๔.๑๘
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๕	๒.๐๙
๕. เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๒๓๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๙๒ และเพศชาย ร้อยละ ๓๘.๐๘ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๔๑.๔๒ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๘.๙๑ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๑๖.๓๒ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๒.๐๙ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑.๒๖ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๘๒.๐๑ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๑๐.๔๖ และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๖.๖๙ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๘๒.๔๓ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๑.๓๐ เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ ๔.๑๘ และผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ ๒.๐๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๑๓๓	๕๕.๖๕
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๖๗	๒๘.๐๓
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๙๒	๘๐.๓๓
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๑๕๑	๖๓.๑๘
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๘๔	๓๕.๑๕
๖. ราคาค่าบริการ	๘๗	๓๖.๔๐
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๗๘	๓๒.๖๔
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๔๓	๑๗.๙๙
๙. ทำเลที่ตั้ง	๖	๒.๕๑

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๘๐.๓๓ รองลงมา คือ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๖๓.๑๘ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๕๕.๖๕ ราคาค่าบริการ ร้อยละ ๓๖.๔๐ และคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ ๓๕.๑๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์
อุปโภค) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๑๕๐	๖๒.๗๖
๒. เฟสบุ๊ก	๑๑	๔.๖๐
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๘	๓.๓๕
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๔๖	๑๙.๒๕
๕. บุคคลแนะนำ	๑๒๕	๕๒.๓๐
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๖๕	๒๗.๒๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากเว็บไซต์มากที่สุด
ร้อยละ ๖๒.๗๖ รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ ร้อยละ ๕๒.๓๐ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๒๗.๒๐
สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๑๙.๒๕ และเฟสบุ๊ก ร้อยละ ๔.๖๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๘	๐.๖๖๓	มาก	๗๙.๖๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๙ (๓.๗๗)	๔๗ (๑๙.๖๗)	๑๓๗ (๕๗.๓๒)	๔๖ (๑๙.๒๕)	๓.๙๒	๐.๗๓๒	มาก	๗๘.๔๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๘๔)	๖๕ (๒๗.๒๐)	๑๐๙ (๔๕.๖๑)	๖๓ (๒๖.๓๖)	๓.๙๗	๐.๗๕๖	มาก	๗๙.๔๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒ (๐.๘๔)	๑๘ (๗.๕๓)	๖๗ (๒๘.๐๓)	๙๓ (๓๘.๙๑)	๕๙ (๒๔.๖๙)	๓.๗๙	๐.๙๒๙	มาก	๗๕.๘๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๐ (๑๖.๗๔)	๑๑๗ (๔๘.๙๕)	๘๒ (๓๔.๓๑)	๔.๑๘	๐.๖๙๔	มาก	๘๓.๖๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐ (๐.๐๐)	๕ (๒.๐๙)	๗๙ (๓๓.๐๕)	๘๕ (๓๕.๕๖)	๗๐ (๒๙.๒๙)	๓.๙๒	๐.๘๓๙	มาก	๗๘.๔๐
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๕๑ (๒๑.๓๔)	๑๑๐ (๔๖.๐๓)	๗๘ (๓๒.๖๔)	๔.๑๑	๐.๗๒๗	มาก	๘๒.๒๐
๗. ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๑๑ (๔.๖๐)	๕๕ (๒๓.๐๑)	๑๐๔ (๔๓.๕๑)	๖๙ (๒๘.๘๗)	๓.๙๗	๐.๘๓๙	มาก	๗๙.๔๐
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๑๖	๐.๖๕๙	มาก	๘๓.๒๐
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๓ (๑.๒๖)	๓๗ (๑๕.๔๘)	๑๑๕ (๔๘.๑๒)	๘๔ (๓๕.๑๕)	๔.๑๗	๐.๗๒๘	มาก	๘๓.๔๐

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐ (๐.๐๐)	๙ (๓.๗๗)	๔๑ (๑๗.๑๕)	๙๖ (๔๐.๑๗)	๙๓ (๓๘.๙๑)	๔.๑๔	๐.๘๓๓	มาก	๘๒.๘๐
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๒ (๐.๘๔)	๘ (๓.๓๕)	๒๙ (๑๒.๑๓)	๘๔ (๓๕.๑๕)	๑๑๖ (๔๘.๕๔)	๔.๒๗	๐.๘๖๓	มากที่สุด	๘๕.๔๐
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๓ (๑.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๓๙ (๑๖.๓๒)	๑๐๔ (๔๓.๕๑)	๙๓ (๓๘.๙๑)	๔.๑๙	๐.๗๙๕	มาก	๘๓.๘๐
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๔ (๑.๖๗)	๓๑ (๑๒.๙๗)	๑๐๘ (๔๕.๑๙)	๙๖ (๔๐.๑๗)	๔.๒๔	๐.๗๓๗	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๕ (๒.๐๙)	๗๕ (๓๑.๓๘)	๘๘ (๓๖.๘๒)	๗๑ (๒๙.๗๑)	๓.๙๔	๐.๘๓๓	มาก	๗๘.๘๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๗	๐.๖๓๖	มาก	๗๙.๔๐
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๘๔)	๗๓ (๓๐.๕๔)	๑๑๑ (๔๖.๔๔)	๕๓ (๒๒.๑๘)	๓.๙๐	๐.๗๔๔	มาก	๗๘.๐๐
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗๒ (๓๐.๑๓)	๑๑๐ (๔๖.๐๓)	๕๗ (๒๓.๘๕)	๓.๙๔	๐.๗๓๔	มาก	๗๘.๘๐
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๔ (๑.๖๗)	๖ (๒.๕๑)	๖๔ (๒๖.๗๘)	๑๐๕ (๔๓.๙๓)	๖๐ (๒๕.๑๐)	๓.๘๘	๐.๘๗๑	มาก	๗๗.๖๐
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๓ (๑.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๗๙ (๓๓.๐๕)	๑๐๖ (๔๔.๓๕)	๕๑ (๒๑.๓๔)	๓.๘๕	๐.๗๙๗	มาก	๗๗.๐๐

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๖	๕๕	๙๑	๘๗	๔.๐๘	๐.๘๓๑	มาก	๘๑.๖๐
	(๐.๐๐)	(๒.๕๑)	(๒๓.๐๑)	(๓๘.๐๘)	(๓๖.๔๐)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐	๔	๓๘	๑๐๗	๙๐	๔.๑๘	๐.๗๕๖	มาก	๘๓.๖๐
	(๐.๐๐)	(๑.๖๗)	(๑๕.๙๐)	(๔๔.๗๗)	(๓๗.๖๖)				
ด้านการให้บริการ						๔.๒๖	๐.๖๑๐	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐	๒	๒๙	๑๑๒	๙๖	๔.๒๖	๐.๖๙๙	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๘๔)	(๑๒.๑๓)	(๕๖.๘๖)	(๔๐.๑๗)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๒๗	๑๑๐	๑๐๒	๔.๓๑	๐.๖๖๖	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๓๐)	(๕๖.๐๓)	(๕๒.๖๘)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๒๙	๑๑๔	๙๖	๔.๒๘	๐.๖๖๘	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๑๓)	(๕๗.๗๐)	(๔๐.๑๗)				
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๒	๒	๕๖	๙๓	๙๖	๔.๑๗	๐.๘๒๓	มาก	๘๓.๔๐
	(๐.๘๔)	(๐.๘๔)	(๑๙.๒๕)	(๓๘.๙๑)	(๔๐.๑๗)				
๒๔. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๔๑	๑๑๔	๘๔	๔.๑๘	๐.๗๐๒	มาก	๘๓.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๑๕)	(๕๗.๗๐)	(๓๕.๑๕)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๑๑	๐.๕๘๗	มาก	๘๒.๒๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน และ ประเด็นระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น ๓.๙๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๒๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม คิดเป็น ๓.๙๔ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๘๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๒๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๖๐) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๒๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๒๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๓.๕๗	๐.๗๓๙	มาก	๗๑.๔๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๖ (๒.๕๑)	๑๑ (๔.๖๐)	๗๘ (๓๒.๖๔)	๗๒.๐๐ (๕๑.๐๕)	๒๒ (๙.๒๑)	๓.๖๐	๐.๘๑๘	มาก	๗๒.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๓ (๑.๒๖)	๑๘ (๗.๕๓)	๙๒ (๓๘.๔๙)	๙๔ (๓๙.๓๓)	๓๒ (๑๓.๓๙)	๓.๕๖	๐.๘๖๒	มาก	๗๑.๒๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๒ (๕.๐๒)	๒๘ (๑๑.๗๒)	๑๑๕ (๔๘.๑๒)	๖๕ (๒๗.๒๐)	๑๙ (๗.๙๕)	๓.๒๑	๐.๙๓๑	ปานกลาง	๖๔.๒๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๗ (๒.๙๓)	๐ (๐.๐๐)	๕๑ (๒๑.๓๔)	๑๓๑ (๕๔.๘๑)	๕๐ (๒๐.๙๒)	๓.๙๑	๐.๘๒๕	มาก	๗๘.๒๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๑๒ (๕.๐๒)	๑๕ (๖.๒๘)	๘๕ (๓๕.๕๖)	๙๓ (๓๘.๙๑)	๓๔ (๑๔.๒๓)	๓.๕๑	๐.๙๘๒	มาก	๗๐.๒๐
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๖ (๒.๕๑)	๑๕ (๖.๒๘)	๖๓ (๒๖.๓๖)	๑๑๙ (๔๙.๗๙)	๓๖ (๑๕.๐๖)	๓.๖๙	๐.๘๙๒	มาก	๗๓.๘๐
๗. ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๙ (๓.๗๗)	๒๑ (๘.๗๙)	๗๖ (๓๑.๘๐)	๑๐๔ (๔๓.๕๑)	๒๙ (๑๒.๑๓)	๓.๕๑	๐.๙๔๘	มาก	๗๐.๒๐
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๐๓	๐.๖๗๓	มาก	๘๐.๖๐
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๓ (๑.๒๖)	๖ (๒.๕๑)	๕๑ (๒๑.๓๔)	๑๒๑ (๕๐.๖๓)	๕๘ (๒๔.๒๗)	๓.๙๔	๐.๘๑๘	มาก	๗๘.๘๐

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐	๑๐	๕๓	๑๑๔	๖๒	๓.๙๕	๐.๘๐๖	มาก	๗๙.๐๐
	(๐.๐๐)	(๔.๑๘)	(๒๒.๑๘)	(๔๗.๗๐)	(๒๕.๙๔)				
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๗	๔	๑๘	๑๐๖	๑๐๔	๔.๒๔	๐.๘๘๗	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	(๒.๙๓)	(๑.๖๗)	(๗.๕๓)	(๔๕.๓๕)	(๔๓.๕๑)				
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐	๓	๒๖	๑๒๕	๘๕	๔.๒๒	๐.๖๘๔	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๑.๒๖)	(๑๐.๘๘)	(๕๒.๓๐)	(๓๕.๕๖)				
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๓	๗	๒๖	๑๑๘	๘๕	๔.๑๕	๐.๘๒๑	มาก	๘๓.๐๐
	(๑.๒๖)	(๒.๙๓)	(๑๐.๘๘)	(๔๙.๓๗)	(๓๕.๕๖)				
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๔	๑๔	๘๙	๘๕	๔๗	๓.๖๖	๐.๙๑๖	มาก	๗๓.๒๐
	(๑.๖๗)	(๕.๘๖)	(๓๗.๒๔)	(๓๕.๕๖)	(๑๙.๖๗)				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๘๑	๐.๖๒๒	มาก	๗๖.๒๐
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๓	๑๔	๖๗	๑๒๗	๒๘	๓.๖๘	๐.๘๐๔	มาก	๗๓.๖๐
	(๑.๒๖)	(๕.๘๖)	(๒๘.๐๓)	(๕๓.๑๔)	(๑๑.๗๒)				
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๐	๑	๙๑	๑๑๒	๓๕	๓.๗๖	๐.๖๙๘	มาก	๗๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๔๒)	(๓๘.๐๘)	(๔๖.๘๖)	(๑๔.๖๔)				
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๘	๑๓	๖๔	๑๐๖	๔๘	๓.๗๒	๐.๙๕๗	มาก	๗๔.๔๐
	(๓.๓๕)	(๕.๔๔)	(๒๖.๗๘)	(๔๔.๓๕)	(๒๐.๐๘)				

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๔	๒	๗๙	๑๒๓	๓๑	๓.๗๓	๐.๗๕๘	มาก	๗๔.๖๐
	(๑.๖๗)	(๐.๘๔)	(๓๓.๐๕)	(๕๑.๔๖)	(๑๒.๙๗)				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๔	๑๐	๕๗	๑๑๕	๕๓	๓.๘๕	๐.๘๗๑	มาก	๗๗.๐๐
	(๑.๖๗)	(๔.๑๘)	(๒๓.๘๕)	(๔๘.๑๒)	(๒๒.๑๘)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๔	๐	๓๒	๑๒๖	๗๗	๔.๑๔	๐.๗๖๘	มาก	๘๒.๘๐
	(๑.๖๗)	(๐.๐๐)	(๑๓.๓๙)	(๕๒.๗๒)	(๓๒.๒๒)				
ด้านการให้บริการ						๔.๐๖	๐.๖๗๘	มาก	๘๑.๒๐
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๓	๔	๓๒	๑๓๔	๖๖	๔.๐๗	๐.๗๖๖	มาก	๘๑.๔๐
	(๑.๒๖)	(๑.๖๗)	(๑๓.๓๙)	(๕๖.๐๗)	(๒๗.๖๒)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๗	๐	๒๑	๑๒๖	๘๕	๔.๑๘	๐.๘๒๓	มาก	๘๓.๖๐
	(๒.๙๓)	(๐.๐๐)	(๘.๗๙)	(๕๒.๗๒)	(๓๕.๕๖)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๓๕	๑๓๒	๗๒	๔.๑๕	๐.๖๕๒	มาก	๘๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๔.๖๔)	(๕๕.๒๓)	(๓๐.๑๓)				
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๕	๑๐	๖๑	๑๑๑	๕๒	๓.๘๒	๐.๘๙๓	มาก	๗๖.๔๐
	(๒.๐๙)	(๔.๑๘)	(๒๕.๕๒)	(๔๖.๔๔)	(๒๑.๗๖)				
๒๔. ภาพรวมการให้บริการ	๓	๗	๔๑	๑๕๒	๓๖	๓.๘๘	๐.๗๓๕	มาก	๗๗.๖๐
	(๑.๒๖)	(๒.๙๓)	(๑๗.๑๕)	(๖๓.๖๐)	(๑๕.๐๖)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๓.๘๗	๐.๖๑๑	มาก	๗๗.๔๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๓.๘๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๔๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๑.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๑ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๓.๖๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๓.๘๐) และประเด็นการประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น ๓.๖๐ คะแนน (ร้อยละ ๗๒.๐๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๘๑ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๓.๘๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๐๐) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม คิดเป็น ๓.๗๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๕.๒๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๐๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๔๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และ
ผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๒๒	๙.๒๑
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๒๑๗	๙๐.๗๙
ประเด็นไม่พึงพอใจ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๓๗.๒๑
๒. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒	๑๔.๗๓
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓	๑๐.๘๕
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๙.๘๒
๕. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕	๖.๔๖
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๖	๖.๒๐
๗. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๗	๔.๓๙
๘. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๘	๓.๓๖
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๙	๒.๓๓
๑๐. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ที่จอดรถน้อย	๑๐	๒.๐๗
๑๑. ด้านอื่น ๆ เช่น ระบบ MOST ค้าง และ Error ทุกครั้งที่ ทำการยื่นเรื่องขอรับบริการ	๑๑	๑.๕๕
๑๒. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๑๒	๑.๐๓
รวมทั้งสิ้น	๒๓๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)
ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๙.๒๑ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๗๙
โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ
ร้อยละ ๓๗.๒๑ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๑๔.๗๓ อันดับ ๓ คือ
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๑๐.๘๕ อันดับ ๔ คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูล
เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙.๘๒ และอันดับ ๕ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ ๖.๔๖
ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๖	๒๔	๑๒๒	๘๗	๔.๒๑	๐.๗๒๒	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๒.๕๑)	(๑๐.๐๔)	(๕๑.๐๕)	(๓๖.๔๐)				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๔	๒๐	๑๑๖	๙๙	๔.๓๐	๐.๖๙๒	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑.๖๗)	(๘.๓๗)	(๔๘.๕๔)	(๔๑.๔๒)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๕	๒๔	๑๕๕	๕๕	๔.๐๙	๐.๖๓๙	มาก	๘๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๒.๐๙)	(๑๐.๐๔)	(๖๔.๘๕)	(๒๓.๐๑)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๓	๓๗	๑๕๒	๔๗	๔.๐๒	๐.๖๓๕	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๑.๒๖)	(๑๕.๔๘)	(๖๓.๖๐)	(๑๙.๖๗)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๗	๑๕	๑๕๒	๖๕	๔.๑๕	๐.๖๕๗	มาก	๘๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๒.๙๓)	(๖.๒๘)	(๖๓.๖๐)	(๒๗.๒๐)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๔	๔๕	๑๔๒	๔๘	๓.๙๘	๐.๖๗๖	มาก	๗๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๑.๖๗)	(๑๘.๘๓)	(๕๙.๔๑)	(๒๐.๐๘)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๒	๒๖	๑๔๑	๗๐	๔.๑๗	๐.๖๓๙	มาก	๘๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๘๔)	(๑๐.๘๘)	(๕๙.๐๐)	(๒๙.๒๙)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๓๙	๑๓๗	๖๓	๔.๑๐	๐.๖๔๗	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๓๒)	(๕๗.๓๒)	(๒๖.๓๖)				
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	๐	๓	๒๓	๑๓๖	๗๗	๔.๒๐	๐.๖๕๖	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑.๒๖)	(๙.๖๒)	(๕๖.๙๐)	(๓๒.๒๒)				
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๑๔	๑๖๔	๖๑	๔.๒๐	๐.๕๒๖	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๖)	(๖๘.๖๒)	(๒๕.๕๒)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๑๔	๐.๔๙๘	มาก	๘๒.๘๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) ประเด็นผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๒๒	๙.๒๑
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๒๑๗	๙๐.๗๙
รวมทั้งสิ้น	๒๓๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๙๐.๗๙ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการหรือความคาดหวัง ร้อยละ ๙.๒๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือ ความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๙๕	๔๓.๗๘
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๑๐๒	๔๗.๐๐
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๘๒	๓๗.๗๙
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๑๔๘	๖๘.๒๐
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๘๖	๓๙.๖๓
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๕๓	๒๔.๔๒
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๙๔	๔๓.๓๒
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๗๙	๓๖.๔๑
๙. อื่น ๆ เช่น หลายขั้นตอน ยุ่งยาก เช่น งานสารบรรณที่รับตัวอย่าง ต้องโทรแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ทำใบเสนอราคามาทั้งที่ทำในระบบ MOST แล้ว, ระบบ MOST เป็นระบบไม่ยืดหยุ่น ไม่สามารถแจ้งรายละเอียดชิ้นงานตัวอย่าง หรืองานทดสอบไม่ตรง (ชื่อรายการ) และซ้ำซ้อน ไม่สามารถกรอกรายละเอียดในแต่ละหัวข้อการทดสอบได้, ระบบ MOST กรอกข้อมูลซ้ำซ้อน ทั้ง ๆ น่าจะทำได้แบบง่าย ๆ เช่น ชื่อ ที่อยู่ ผู้ขอรับบริการ(น่าจะมีฐานข้อมูลไว้แล้ว), MOST ค้นหาหัวข้อการทดสอบยาก ใช้ยากมาก, ควรจะปรับปรุงให้ UI ง่าย ๆ กับผู้รับบริการ	๖	๒.๗๖

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๖๘.๒๐ รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๔๗.๐๐ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๔๓.๗๘ ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ ๔๓.๓๒ และมีการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๓๙.๖๓ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๓	๑.๒๖
๑. ควรปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า : ร้อยละ ๖๖.๖๗		
๒. งานสารบรรณ ที่ส่งผลทดสอบวิเคราะห์ส่งไปรษณีย์ ระบุจำหน่าย บริษัททั้ง ๆ ที่ในใบส่งทดสอบได้ระบุชื่อผู้รับผลทดสอบโดยตรงไว้ แล้ว กลับไม่ได้จำหน่ายจนถึงผู้รับตามที่ระบุ		ร้อยละ ๓๓.๓๓
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๒๓๖	๙๘.๗๔
รวมทั้งสิ้น	๒๓๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๘.๗๔ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๑.๒๖ โดยเสนอแนะในเรื่องควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า ร้อยละ ๖๖.๖๗ และงานสารบรรณ ที่ส่งผลทดสอบวิเคราะห์ส่งไปรษณีย์ ระบุจำหน่ายบริษัททั้ง ๆ ที่ในใบส่งทดสอบได้ระบุชื่อผู้รับผลทดสอบโดยตรงไว้แล้ว กลับไม่ได้จำหน่ายจนถึงผู้รับตามที่ระบุ ร้อยละ ๓๓.๓๓ ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๖	๓๕.๒๙
๒. รัฐวิสาหกิจ	๑	๕.๘๘
๓. องค์กรมหาชน	๐	๐.๐๐
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๐	๐.๐๐
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๔	๒๓.๕๓
๖. องค์กรวิชาชีพ	๑	๕.๘๘
๗. หน่วยงานเอกชน	๕	๒๙.๔๑
รวม	๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๒๙ รองลงมา คือ หน่วยงานเอกชน ร้อยละ ๒๙.๔๑ สมาคม/มูลนิธิ ร้อยละ ๒๓.๕๓ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๕.๘๘ และองค์กรวิชาชีพ ร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๕	๒๙.๔๑
๒. ขอข้อมูล	๖	๓๕.๒๙
๓. ขอรับบริการ	๑๑	๖๔.๗๑
๔. ประสานงานทั่วไป	๑	๕.๘๘
๕. ประชุม/สัมมนา	๕	๒๙.๔๑

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๔.๗๑ รองลงมา คือ ขอข้อมูล ร้อยละ ๓๕.๒๙ ขอคำปรึกษา ร้อยละ ๒๙.๔๑ ประชุม/สัมมนา ร้อยละ ๒๙.๔๑ และประสานงานทั่วไป ร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๑	๕.๘๘
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๐	๐.๐๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๐	๐.๐๐
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๕	๒๙.๔๑
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๓	๑๗.๖๕
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๑๗	๑๐๐.๐๐
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๒	๑๑.๗๖
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๑	๕.๘๘
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ทั้งหมดมาติดต่อกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค รองลงมา คือ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๒๙.๔๑ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ ๑๗.๖๕ กองวัสดุวิศวกรรม ร้อยละ ๑๑.๗๖ สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ ๕.๘๘ และกองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร ร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๔ จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ - ๕ ครั้ง	๑๓	๗๖.๔๗
๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง	๑	๕.๘๘
๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	๑	๕.๘๘
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๒	๑๑.๗๖
รวม	๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ มาติดต่อ ๑ - ๕ ครั้ง ร้อยละ ๗๖.๔๗ รองลงมา คือ มาติดต่อมากกว่า ๑๕ ครั้ง ร้อยละ ๑๑.๗๖ มาติดต่อ ๖ - ๑๐ ครั้ง และมาติดต่อ ๑๑ - ๑๕ ครั้ง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕.๘๘ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๘	๔๗.๐๖
๒. เฟสบุ๊ก	๐	๐.๐๐
๓. วิทยุโทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๒	๑๑.๗๖
๕. บุคคลแนะนำ	๙	๕๒.๙๔
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๘	๔๗.๐๖

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำมากที่สุด ร้อยละ ๕๒.๙๔ รองลงมา คือ เว็บไซต์ ร้อยละ ๘ ๔๗.๐๖ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๘ ๔๗.๐๖ และสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๒ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๑	๘	๘	๔.๔๑	๐.๖๑๘	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๔๗.๐๖)	(๔๗.๐๖)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๑	๘	๘	๔.๔๑	๐.๖๑๘	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๔๗.๐๖)	(๔๗.๐๖)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๑	๔	๑๒	๔.๖๕	๐.๖๐๖	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๒๓.๕๓)	(๗๐.๕๙)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๖	๑๑	๔.๖๕	๐.๔๙๓	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๕.๒๙)	(๖๔.๗๑)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๑	๘	๘	๔.๔๑	๐.๖๑๘	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๔๗.๐๖)	(๔๗.๐๖)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๑	๙	๗	๔.๓๕	๐.๖๐๖	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๕๒.๙๔)	(๔๑.๑๘)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๑	๓	๑๓	๔.๗๑	๐.๕๘๘	มากที่สุด	๙๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๑๗.๖๕)	(๗๖.๔๗)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๑	๓	๑๓	๔.๗๑	๐.๕๘๘	มากที่สุด	๙๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๑๗.๖๕)	(๗๖.๔๗)				

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๑	๕	๑๑	๔.๕๙	๐.๖๑๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๒๙.๔๑)	(๖๔.๗๑)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๐	๔	๑๓	๔.๗๖	๐.๔๓๗	มากที่สุด	๙๕.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๓.๕๓)	(๗๖.๔๗)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๐	๕	๑๒	๔.๗๑	๐.๔๗๐	มากที่สุด	๙๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๙.๔๑)	(๗๐.๕๙)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๑	๓	๑๓	๔.๗๑	๐.๕๘๘	มากที่สุด	๙๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๑๗.๖๕)	(๗๖.๔๗)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๑	๕	๑๑	๔.๕๙	๐.๖๑๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๒๙.๔๑)	(๖๔.๗๑)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๕๙	๐.๔๗๖	มากที่สุด	๙๑.๘๐

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๕๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๗๖ คะแนน (ร้อยละ ๙๕.๒๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๗๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๒๐) ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๗๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๒๐) ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๖๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๐๐) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม คิดเป็น ๔.๕๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๘๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๐	๑๑	๖	๔.๓๕	๐.๔๙๓	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖๔.๗๑)	(๓๕.๒๙)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๒	๗	๘	๔.๓๕	๐.๗๐๒	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๗๖)	(๔๑.๑๘)	(๔๗.๐๖)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๐	๙	๘	๔.๔๗	๐.๕๑๔	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๒.๙๔)	(๔๗.๐๖)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๗	๑๐	๔.๕๙	๐.๕๐๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๑.๑๘)	(๕๘.๘๒)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๐	๑๐	๗	๔.๔๑	๐.๕๐๗	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๘.๘๒)	(๔๑.๑๘)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๔	๗	๖	๔.๑๒	๐.๗๘๑	มาก	๘๒.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๓.๕๓)	(๔๑.๑๘)	(๓๕.๒๙)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๐	๗	๑๐	๔.๕๙	๐.๕๐๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๑.๑๘)	(๕๘.๘๒)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๐	๖	๑๑	๔.๖๕	๐.๔๙๓	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๕.๒๙)	(๖๔.๗๑)				

ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๑	๗	๙	๔.๔๗	๐.๖๒๔	มากที่สุด	๘๙.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๔๑.๑๘)	(๕๒.๙๔)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๐	๖	๑๑	๔.๖๕	๐.๔๙๓	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๕.๒๙)	(๖๔.๗๑)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๒	๖	๙	๔.๔๑	๐.๗๑๒	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๗๖)	(๓๕.๒๙)	(๕๒.๙๔)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๑	๕	๑๑	๔.๕๙	๐.๖๑๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๒๙.๔๑)	(๖๔.๗๑)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๐	๗	๑๐	๔.๕๙	๐.๕๐๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๑.๑๘)	(๕๘.๘๒)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๔๘	๐.๔๕๑	มากที่สุด	๘๙.๖๐

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์อุปโภค) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๖๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๐๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๘๐) ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๔๐) ประเด็นช่องทางการให้บริการ สะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์
และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๑๔	๘๒.๓๕
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๓	๑๗.๖๕
ประเด็นไม่พึงพอใจ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๔๒.๘๖
๒. ระยะเวลาในการให้บริการ	๒	๓๕.๗๑
๓. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๓	๑๔.๒๘
๔. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๔	๗.๑๔
รวมทั้งสิ้น		๑๗ ๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๘๒.๓๕ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๑๗.๖๕ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๔ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมา อันดับ ๒ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๓๕.๗๑ อันดับ ๓ คือ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ร้อยละ ๑๔.๒๘ และอันดับ ๔ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๗.๑๔ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๐	๖	๑๑	๔.๖๕	๐.๔๙๓	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๕.๒๙)	(๖๔.๗๑)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๐	๕	๑๒	๔.๗๑	๐.๔๗๐	มากที่สุด	๙๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๙.๔๑)	(๗๐.๕๙)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๑	๕	๑๑	๔.๕๙	๐.๖๑๘	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๒๙.๔๑)	(๖๔.๗๑)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๐	๗	๑๐	๔.๕๙	๐.๕๐๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๑.๑๘)	(๕๘.๘๒)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๐	๗	๑๐	๔.๕๙	๐.๕๐๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๑.๑๘)	(๕๘.๘๒)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๐	๑	๖	๑๐	๔.๕๓	๐.๖๒๔	มากที่สุด	๙๐.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๘๘)	(๓๕.๒๙)	(๕๘.๘๒)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๐	๕	๑๒	๔.๗๑	๐.๔๗๐	มากที่สุด	๙๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๙.๔๑)	(๗๐.๕๙)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๖	๑๑	๔.๖๕	๐.๔๙๓	มากที่สุด	๙๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๕.๒๙)	(๖๔.๗๑)				
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๐	๗	๑๐	๔.๕๙	๐.๕๐๗	มากที่สุด	๙๑.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๑.๑๘)	(๕๘.๘๒)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๖๒	๐.๔๓๙	มากที่สุด	๙๒.๔๐

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๖๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๔๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส เชื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๗๑ คะแนน (ร้อยละ ๙๔.๒๐) ประเด็นเป็นส่วนราชการ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๖๕ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๐๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๘๐) และ ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ คิดเป็น ๔.๕๓ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๖๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๗	๔๑.๑๘
๒. อีเมล	๑๑	๖๔.๗๑
๓. ไปรษณีย์	๒	๑๑.๗๖
๔. โทรศัพท์	๑๕	๘๘.๒๔
๕. โทรสาร (Fax)	๐	๐.๐๐
๖. ข้อความ SMS	๐	๐.๐๐
๗. เฟสบุ๊ก	๑	๕.๘๘
๘. ไลน์	๕	๒๙.๔๑

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๘๘.๒๔ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล ร้อยละ ๖๔.๗๑ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๑.๑๘ สะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ร้อยละ ๒๙.๔๑ และสะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๑๑.๗๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๖	๓๕.๒๙
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๑	๖๔.๗๑
รวมทั้งสิ้น	๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๖๔.๗๑ และไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๓๕.๒๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๒ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๖	๕๔.๕๕
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๘	๗๒.๗๓
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๕	๔๕.๔๕
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๘	๗๒.๗๓
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๔	๓๖.๓๖
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๓	๒๗.๒๗
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๔	๓๖.๓๖
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๗	๖๓.๖๔

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค และการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๗๒.๗๓ รองลงมา คือ การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ ๖๓.๖๔ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๕๔.๕๕ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๔๕.๔๕ และการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๖.๓๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๕	๒๙.๔๑
๑. อยากให้เพิ่มหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ : ร้อยละ ๖๐.๐๐		
๒. ควรมีบริการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและมาตรฐานการทดสอบให้ตามที่ลูกค้าร้องขอ และส่งเอกสารที่สืบค้นได้ให้ลูกค้าผ่านทางอีเมล : ร้อยละ ๒๐.๐๐		
๓. อยากให้ส่งเสริมเทคโนโลยีในชุมชนให้ทั่วถึง : ร้อยละ ๒๐.๐๐		
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๑๒	๗๐.๕๙
รวมทั้งสิ้น	๑๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๗๐.๕๙ และมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๒๙.๔๑ โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในเรื่องอยากให้มีหลักสูตรการอบรมให้มีความหลากหลายมากกว่านี้ ร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา คือ ควรมีบริการสืบค้นข้อมูลทางวิชาการและมาตรฐานการทดสอบให้ตามที่ลูกค้าร้องขอ และส่งเอกสารที่สืบค้นได้ให้ลูกค้าผ่านทางอีเมล และอยากให้ส่งเสริมเทคโนโลยีในชุมชนให้ทั่วถึง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค) เป็นผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๒ คน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับหัวหน้าฝ่าย โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ใช้บริการประเภทส่งตรวจวิเคราะห์สารสัมผัส สารสัมผัส และกรดซัลฟิวริก ตามมาตรฐาน มอก. การส่งวิเคราะห์ตัวอย่างสินค้ากลุ่มเซรามิกที่สัมผัสอาหาร และกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่อาจมีสารเมลามีนปนเปื้อน เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจ หรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยเน้นข้อมูลด้านการบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขอะไร เช่น ค่าบริการ, การเตรียมตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์, แบบฟอร์มเอกสาร โดยได้รับทราบข้อมูลเหล่านี้จากหน้าเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในขณะที่ผู้รับบริการบางท่านมีความสนใจการอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ เกี่ยวกับมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และขั้นตอนการลงทะเบียนส่งตรวจวิเคราะห์ทางเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด คือ ช่องทางการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และการใช้อีเมล เพราะมีความสะดวกและตรงความต้องการที่สุด สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลา สำหรับการเข้าใช้บริการหน้าเว็บไซต์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีไม่บ่อยนัก ผู้รับบริการจะเข้าเว็บไซต์สำหรับการตรวจวิเคราะห์เป็นหลัก เพราะการส่งตัวอย่างตรวจวิเคราะห์ ต้องมีการลงทะเบียนและรับใบเสนอราคา อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีข้อมูลส่งให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรงก็ถือเป็นการติดต่อสื่อสารที่ดี และอยากให้เป็น

ข้อมูลที่ช่วยในการเตรียมความพร้อม ที่กระชับและครอบคลุมทั้งหมด เช่น ข้อมูลหรือแบบฟอร์มที่มีการอัปเดตใหม่ เป็นต้น

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการที่ได้รับการรับรอง สร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือได้ อีกทั้งการเดินทางมาติดต่องานที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีความสะดวก มีการคิดค่าบริการที่ไม่แพงเกินไป

๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านการบริการทดสอบห้องปฏิบัติการ เพราะเหตุเนื่องจากการติดต่อสอบถามข้อมูล หรือการให้คำแนะนำ/ปรึกษา ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่ นักวิทยาศาสตร์ นักวิเคราะห์ ได้รับการบริการด้านข้อมูลที่ต้องการเป็นอย่างดี และข้อมูลมีความแม่นยำ ในขณะที่หน่วยงานคือกรมวิทยาศาสตร์บริการก็เป็นที่ยอมรับในความมีชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ การเดินทางสะดวก และค่าใช้จ่ายที่ไม่แพง

๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่มีความต้องการอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุง ดังนี้

(๑) ปรับปรุงระยะเวลาในการตรวจวิเคราะห์ให้รวดเร็วขึ้นเพื่อรองรับผู้รับบริการที่มีจำนวนมากขึ้นด้วย เพราะจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเคยใช้บริการตรวจวิเคราะห์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เคยรอผลตรวจนานถึง ๑-๒ เดือน และหากเป็นงานด่วนต้องการผลเร็ว ก็ต้องจ่ายคุณ ๓ เท่าของค่าบริการ ซึ่งเป็นราคาที่สูงมากแต่ก็ยินดีจ่ายเพราะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ได้รับความไว้วางใจและมีความเชื่อมั่น เพราะการรับรองจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ถือเป็น การรับประกันมาตรฐานสินค้า และเป็นเครื่องการันตีต่อหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย

(๒) อยากให้เจ้าหน้าที่อัปเดตความคืบหน้าการตรวจวิเคราะห์แบบเรียลไทม์ (Real Time) ทั้งหน้าเว็บไซต์ และทางโทรศัพท์ เพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบ

(๓) ปรับปรุงระบบการแจ้งเรื่องข้อมูลข่าวสาร อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีการอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ บนเว็บไซต์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และเว็บไซต์สำหรับส่งตัวอย่าง

ผลิตภัณฑ์ตรวจวิเคราะห์ (ปกติไม่มีข้อมูลอัปเดตบนหน้าเว็บไซต์นี้) หรือส่งข้อมูลทางอีเมล โดยการแนบไฟล์ลิงค์ที่สามารถเข้าถึงโดยตรง เป็นต้น

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๘.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๒ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๘ คะแนน ทั้ง ๒ คน) เหตุผลเนื่องจากตลอดระยะเวลาการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ตั้งแต่ปี ค.ศ.๒๐๑๔-๒๐๑๙ กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้สร้างความน่าเชื่อถือต่อการบริการ มีภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ดี ตลอดจนผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจจากกลุ่มลูกค้าของผู้ประกอบการที่มี connection ร่วมกัน ในขณะเดียวกันผู้รับบริการอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ พัฒนาระบบการปฏิบัติงาน อาทิเช่น จำนวนบุคลากร หมายถึง นักวิทยาศาสตร์บริการ/นักวิเคราะห์/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ มีเพียงพอต่อปริมาณงานตรวจวิเคราะห์และการให้บริการหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลไปถึงกระบวนการวิเคราะห์ เช่น การเตรียมสาร การวิเคราะห์ จำนวนครั้งที่ทดสอบ มีประสิทธิภาพเต็ม ๑๐๐% หรือไม่ด้วยเช่นกัน (คำถามในประเด็นนี้เกิดจากผลการทดสอบของบริษัทของผู้ประกอบการที่ได้ค่าที่สูงกว่าของกรมวิทยาศาสตร์บริการ) รวมทั้งอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ พัฒนาเรื่องระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการบางท่านมีความเห็นว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องด้านการติดต่อประสานงานในการส่งตัวอย่างตรวจวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้ดี ให้บริการเป็นกันเอง ต้อนรับดีมีมารยาท แม้บางครั้งก็อาจจะต้องการข้อมูลด้านอื่นๆ และเสียเวลาโอนสายโทรศัพท์หลายขั้นตอน แต่ก็ยังได้รับข้อมูลที่ค่อนข้างตรง และเป็นที่น่าพอใจ ในขณะที่ผู้รับบริการบางท่านเห็นว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ ยังไม่มีความโดดเด่นอะไรมากนัก นอกจากความเป็นหน่วยงานของรัฐที่น่าเชื่อถือ ส่วนเรื่องราคาบริการก็ไม่ต่างกันนัก เมื่อเทียบการบริการของภาคเอกชนที่อยู่ในระดับมาตรฐานสากลไปแล้ว

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการควรปรับปรุง ดังนี้

(๑) พัฒนาและยกระดับองค์กรให้เป็นสากล เพื่อสร้างความเชื่อถือในระดับชาติและนานาชาติ ปรับปรุงระบบการตรวจวิเคราะห์ โดยเพิ่มจำนวนบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ปรับปรุงระยะเวลาการตรวจวิเคราะห์ให้รวดเร็วยิ่งขึ้นไม่ควรนานเกิน ๑ เดือน เพราะในเชิงธุรกิจถือว่าค่อนข้างช้า และอยากให้มีการแจ้งอีเมล กลับมายังผู้รับบริการให้ทราบกำหนดเวลาที่แน่นอน

(๒) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กว้างขวางขึ้น

(๓) พื้นที่จอดรถของกรมวิทยาศาสตร์บริการค่อนข้างหนาแน่น ขอให้มีการขยายพื้นที่เพื่อรับรองผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก และในกรณีจุดจอดรถไกล และสินค้าตัวอย่างที่นำส่งตรวจวิเคราะห์มีน้ำหนักมาก ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีบริการ หรือมีอุปกรณ์เสริมช่วยในการขนย้ายสินค้าตัวอย่างที่นำส่งตรวจวิเคราะห์

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 และการให้บริการได้
ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
๓.๓ ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง
เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้า
คะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน
เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ
และให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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
๗. ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	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 เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต 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. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	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 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 รปภ. | ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ |
| ๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ | |
| ๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) | |
| ๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

อันดับ ๑

อันดับ ๒

อันดับ ๓

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

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

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปี
งบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และ
ใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้
บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> ๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน |
| <input type="checkbox"/> ๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| <input type="checkbox"/> ๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ |
| <input type="checkbox"/> ๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| <input type="checkbox"/> ๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค |
| <input type="checkbox"/> ๗. กองวัสดุวิศวกรรม |
| <input type="checkbox"/> ๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร |
| <input type="checkbox"/> 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. 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 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
ภาพรวมการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (*ข้ามไปตอบในส่วนที่ 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 รปภ. | 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. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	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. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	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
- 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 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 การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือมีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 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

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๘๙๓	๒๓

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๙๑.๒๓	๘๑.๐๘๒	.๕๕๙	.๘๘๗
p๒a๒	๙๑.๓๗	๘๕.๖๒๐	.๓๕๙	.๘๙๒
p๒a๓	๙๑.๓๓	๘๔.๒๓๐	.๔๕๑	.๘๙๐
p๒a๔	๙๑.๓๓	๘๒.๔๓๗	.๕๘๖	.๘๘๖
p๒a๕	๙๑.๓๐	๘๒.๙๗๖	.๕๖๙	.๘๘๗
p๒a๖	๙๑.๒๗	๘๒.๕๕๗	.๕๕๐	.๘๘๗
p๒a๗	๙๑.๓๓	๘๑.๔๐๒	.๖๖๕	.๘๘๔
p๒a๘	๙๑.๕๐	๘๔.๖๗๒	.๔๐๑	.๘๙๑
p๒a๙	๙๐.๙๐	๘๔.๕๗๖	.๕๒๘	.๘๘๘
p๒a๑๐	๙๑.๐๗	๘๕.๕๘๒	.๔๐๘	.๘๙๑
p๒a๑๑	๙๑.๒๓	๘๖.๕๕๙	.๓๖๒	.๘๙๒
p๒a๑๒	๙๑.๓๐	๘๖.๑๔๘	.๓๒๕	.๘๙๓
p๒a๑๓	๙๑.๓๓	๘๒.๑๖๑	.๕๓๖	.๘๘๗
p๒a๑๔	๙๑.๔๐	๘๒.๒๔๘	.๔๙๘	.๘๘๙
p๒a๑๕	๙๑.๔๗	๘๓.๐๑๖	.๕๗๗	.๘๘๗
p๒a๑๖	๙๑.๒๗	๘๓.๓๗๕	.๕๖๖	.๘๘๗
p๒a๑๗	๙๑.๑๗	๘๐.๘๓๓	.๖๔๓	.๘๘๔
p๒a๑๘	๙๑.๑๓	๘๓.๗๐๖	.๔๙๗	.๘๘๙
p๒a๑๙	๙๑.๒๐	๘๔.๐๒๘	.๔๘๙	.๘๘๙
p๒a๒๐	๙๑.๔๗	๘๓.๐๘๕	.๔๔๔	.๘๙๐
p๒a๒๑	๙๑.๓๗	๘๕.๖๒๐	.๓๕๙	.๘๙๒
p๒a๒๒	๙๑.๐๗	๘๕.๓๗๕	.๔๖๙	.๘๘๙
p๒a๒๓	๙๑.๕๐	๘๔.๖๗๒	.๔๐๑	.๘๙๑

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของ การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	23

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p2b1	๙๒.๐๓	๕๒.๙๓๐	.๓๙๑	.๘๐๔
p2b2	๙๑.๙๓	๕๒.๒๗๑	.๔๗๘	.๗๙๙
p2b3	๙๑.๕๗	๕๒.๘๐๖	.๔๘๗	.๗๙๙
p2b4	๙๑.๘๗	๕๒.๘๗๘	.๔๒๓	.๘๐๒
p2b5	๙๑.๗๓	๕๒.๙๖๑	.๕๒๙	.๗๙๘
p2b6	๙๑.๗๐	๕๕.๑๘๓	.๒๘๙	.๘๐๙
p2b7	๙๑.๗๗	๕๕.๔๒๖	.๒๐๑	.๘๑๔
p2b8	๙๑.๖๗	๕๒.๙๘๙	.๔๒๙	.๘๐๒
p2b9	๙๑.๖๐	๕๕.๒๘๓	.๓๑๓	.๘๐๘
p2b10	๙๑.๕๓	๕๕.๘๔๔	.๒๑๘	.๘๑๒
p2b11	๙๑.๖๐	๕๖.๓๑๗	.๒๐๓	.๘๑๒
p2b12	๙๑.๕๐	๕๖.๒๕๙	.๒๕๒	.๘๑๐
p2b13	๙๑.๗๓	๕๒.๙๖๑	.๕๒๙	.๗๙๘
p2b14	๙๑.๗๐	๕๕.๑๘๓	.๒๘๙	.๘๐๙
p2b15	๙๑.๔๗	๕๓.๙๑๓	.๓๔๓	.๘๐๖
p2b16	๙๑.๗๐	๕๔.๖๓๑	.๒๗๑	.๘๑๐
p2b17	๙๑.๙๓	๕๒.๒๗๑	.๔๗๘	.๗๙๙
p2b18	๙๑.๗๓	๕๔.๐๖๔	.๓๐๖	.๘๐๙
p2b19	๙๑.๗๓	๕๔.๕๔๗	.๓๐๗	.๘๐๘
p2b20	๙๑.๖๓	๕๔.๕๑๖	.๓๓๗	.๘๐๖
p2b21	๙๑.๕๗	๕๒.๘๐๖	.๔๘๗	.๗๙๙
p2b22	๙๑.๘๗	๕๒.๘๗๘	.๔๒๓	.๘๐๒
p2b23	๙๑.๕๐	๕๖.๒๕๙	.๒๕๒	.๘๑๐

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	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	๓๓.๘๓	๑๖.๕๕๗	.๘๒๔	.๗๙๘
p๔.๒	๓๔.๐๐	๑๙.๕๑๗	.๒๒๑	.๘๖๒
p๔.๓	๓๔.๑๐	๑๗.๙๕๕	.๔๒๐	.๘๔๑
p๔.๔	๓๓.๗๗	๑๗.๕๖๔	.๕๓๔	.๘๒๗
p๔.๕	๓๔.๐๐	๑๗.๘๖๒	.๕๓๖	.๘๒๗
p๔.๖	๓๔.๐๗	๑๗.๓๗๕	.๗๑๓	.๘๑๐
p๔.๗	๓๓.๙๐	๑๗.๒๖๖	.๖๕๒	.๘๑๕
p๔.๘	๓๔.๑๐	๑๘.๐๙๓	.๔๒๙	.๘๓๙
p๔.๙	๓๓.๘๓	๑๖.๕๕๗	.๘๒๔	.๗๙๘