

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๓๑๖ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๓๐๖ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๐ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๓ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

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

สารบัญญัตราสาร

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๒
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๓
ตารางที่ ๔	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๔
ตารางที่ ๕	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๘
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๒
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๓
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๔
ตารางที่ ๙	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๕
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๖
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๗
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๗
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๘
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๑๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๑๙
ตารางที่ ๑๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๒๐
ตารางที่ ๑๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๒๓
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๒๕
ตารางที่ ๑๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๒๗
ตารางที่ ๒๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๒๘
ตารางที่ ๒๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๒๙
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๒๙
ตารางที่ ๒๓	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)	๓๐

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
๑. ชาย	๑๙๘	๖๔.๗๑
๒. หญิง	๑๐๘	๓๕.๒๙
รวมทั้งสิ้น	๓๐๖	๑๐๐
ช่วงอายุ		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๔๖	๑๕.๐๓
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๑๕๓	๕๐.๐๐
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๗๐	๒๒.๘๘
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๓๕	๑๑.๔๔
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๒	๐.๖๕
รวมทั้งสิ้น	๓๐๖	๑๐๐.๐๐
ระดับการศึกษาสูงสุด		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๘	๕.๘๘
๒. ปริญญาตรี	๒๖๖	๘๖.๙๓
๓. ปริญญาโท	๒๑	๖.๘๖
๔. ปริญญาเอก	๑	๐.๓๓
รวมทั้งสิ้น	๓๐๖	๑๐๐.๐๐
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๓	๑๐.๗๘
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒๖๘	๘๗.๕๘
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๕	๑.๖๓
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๐	๐.๐๐
๕. เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ ๖๔.๗๑ และเพศหญิงร้อยละ ๓๕.๒๙ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๒๒.๘๘ อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๑๕.๐๓ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๑๑.๔๔ และอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๐.๖๕ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๘๖.๙๓ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๖.๘๖ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๕.๘๘ และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ ๐.๓๓ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๘๗.๕๘ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๑๐.๗๘ และเจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ ๑.๖๓ ตามลำดับ

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

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๑๑๙	๓๘.๘๙
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๑๐๔	๓๓.๙๙
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๒๑๐	๖๘.๖๓
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๑๑๖	๓๗.๙๑
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๙๙	๓๒.๓๕
๖. ราคาค่าบริการ	๑๐๓	๓๓.๖๖
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๙๔	๓๐.๗๒
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๕๗	๑๘.๖๓
๙. ทำเลที่ตั้ง	๒๔	๗.๘๔
๑๐. อื่น ๆ (เป็นหน่วยงานเดียวที่รับบริการทดสอบ, หัวข้อที่ส่งทดสอบที่อื่น ยังไม่มีทดสอบ)	๔	๑.๓๑

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๖๘.๖๓ รองลงมา คือ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๓๘.๘๙ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๓๗.๙๑ ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ ร้อยละ ๓๓.๙๙ และราคาค่าบริการ ร้อยละ ๓๓.๖๖ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๑๗๐	๕๕.๕๖
๒. เฟสบุ๊ก	๗	๒.๒๙
๓. วิทยุโทรทัศน์	๕	๑.๖๓
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๓๘	๑๒.๔๒
๕. บุคคลแนะนำ	๑๗๕	๕๗.๑๙
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๔๘	๑๕.๖๙
๗. อื่น ๆ (หน่วยงานราชการ, กรมทางหลวง, สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม)	๕	๑.๖๓

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากบุคคลแนะนำมากที่สุด ร้อยละ
๕๗.๑๙ รองลงมา คือ เว็บไซต์ ร้อยละ ๕๕.๕๖ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๑๕.๖๙ สื่อสิ่งพิมพ์
ร้อยละ ๑๒.๔๒ และเฟสบุ๊ก ร้อยละ ๒.๒๙ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๓.๙๘	๐.๖๐๒	มาก	๗๙.๖๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔ (๑.๓๑)	๑๒ (๓.๙๒)	๕๐ (๑๖.๓๔)	๑๖๘ (๕๔.๙๐)	๗๒ (๒๓.๕๓)	๓.๙๕	๐.๘๒๑	มาก	๗๙.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๘ (๒.๖๑)	๑๐ (๓.๒๗)	๔๕ (๑๔.๗๑)	๑๖๓ (๕๓.๒๗)	๘๐ (๒๖.๑๔)	๓.๙๗	๐.๘๘๑	มาก	๗๙.๔๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔ (๑.๓๑)	๑๑ (๓.๕๙)	๑๑๑ (๓๖.๒๗)	๑๐๕ (๓๔.๓๑)	๗๕ (๒๔.๕๑)	๓.๗๗	๐.๙๐๕	มาก	๗๕.๔๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๘ (๒.๖๑)	๓๖ (๑๑.๗๖)	๑๕๔ (๕๐.๓๓)	๑๐๘ (๓๕.๒๙)	๔.๑๘	๐.๗๓๗	มาก	๘๓.๖๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐ (๐.๐๐)	๙ (๒.๙๔)	๖๙ (๒๒.๕๕)	๑๓๕ (๔๔.๑๒)	๙๓ (๓๐.๓๙)	๔.๐๒	๐.๘๐๕	มาก	๘๐.๔๐
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๔ (๑.๓๑)	๐ (๐.๐๐)	๖๕ (๒๑.๒๔)	๑๒๔ (๔๐.๕๒)	๑๑๓ (๓๖.๙๓)	๔.๑๒	๐.๘๒๙	มาก	๘๒.๔๐
๗. ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๒๒ (๗.๑๙)	๗๔ (๒๔.๑๘)	๑๓๕ (๔๔.๑๒)	๗๕ (๒๔.๕๑)	๓.๘๖	๐.๘๗๐	มาก	๗๗.๒๐
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๑๙	๐.๕๕๓	มาก	๘๓.๘๐
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๕๗ (๑๘.๖๓)	๑๔๓ (๔๖.๗๓)	๑๐๖ (๓๔.๖๔)	๔.๑๖	๐.๗๑๓	มาก	๘๓.๒๐

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐ (๐.๐๐)	๑๑ (๓.๕๙)	๔๑ (๑๓.๔๐)	๑๑๘ (๓๘.๕๖)	๑๓๖ (๔๔.๔๔)	๔.๒๔	๐.๘๑๗	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๕ (๑.๖๓)	๑๗ (๕.๕๖)	๑๒๖ (๔๑.๑๘)	๑๕๘ (๕๑.๖๓)	๔.๔๓	๐.๖๗๕	มากที่สุด	๘๘.๖๐
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๕๑ (๑๖.๖๗)	๑๔๗ (๔๘.๐๔)	๑๐๘ (๓๕.๒๙)	๔.๑๙	๐.๖๙๗	มาก	๘๓.๘๐
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๖ (๑.๙๖)	๔๙ (๑๖.๐๑)	๑๓๘ (๔๕.๑๐)	๑๑๓ (๓๖.๙๓)	๔.๑๗	๐.๗๖๒	มาก	๘๓.๔๐
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๙ (๒.๙๔)	๘๔ (๒๗.๔๕)	๑๓๕ (๔๔.๑๒)	๗๘ (๒๕.๔๙)	๓.๙๒	๐.๘๐๒	มาก	๗๘.๔๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๕	๐.๕๘๙	มาก	๗๙.๐๐
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐ (๐.๐๐)	๑๙ (๖.๒๑)	๗๗ (๒๕.๑๖)	๑๒๖ (๔๑.๑๘)	๘๔ (๒๗.๔๕)	๓.๙๐	๐.๘๗๖	มาก	๗๘.๐๐
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๘๒ (๒๖.๘๐)	๑๕๖ (๕๐.๙๘)	๖๘ (๒๒.๒๒)	๓.๙๕	๐.๗๐๐	มาก	๗๙.๐๐
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗๐ (๒๒.๘๘)	๑๖๕ (๕๓.๙๒)	๗๑ (๒๓.๒๐)	๔.๐๐	๐.๖๘๐	มาก	๘๐.๐๐
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕ (๑.๖๓)	๘ (๒.๖๑)	๘๗ (๒๘.๔๓)	๑๖๑ (๕๒.๖๑)	๔๕ (๑๔.๗๑)	๓.๗๖	๐.๗๙๓	มาก	๗๕.๒๐

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๒๐	๗๕	๑๒๖	๘๕	๓.๙๐	๐.๘๘๒	มาก	๗๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๖.๕๔)	(๒๔.๕๑)	(๔๑.๑๘)	(๒๗.๗๘)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐	๐	๕๒	๑๔๔	๑๑๐	๔.๑๙	๐.๗๐๔	มาก	๘๓.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๙๙)	(๔๗.๐๖)	(๓๕.๙๕)				
ด้านการให้บริการ						๔.๒๓	๐.๖๐๐	มากที่สุด	๘๔.๖๐
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐	๓๗	๑๕๐	๑๑๙	๔.๒๗	๐.๖๖๓	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๒.๐๙)	(๔๙.๐๒)	(๓๘.๘๙)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๓๔	๑๓๐	๑๔๒	๔.๓๕	๐.๖๗๒	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๑๑)	(๔๒.๔๘)	(๔๖.๔๑)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๓๖	๑๔๘	๑๒๒	๔.๒๘	๐.๖๖๒	มากที่สุด	๘๕.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๑.๗๖)	(๔๘.๓๗)	(๓๙.๘๗)				
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๐	๕	๗๘	๑๓๒	๙๑	๔.๐๑	๐.๗๘๗	มาก	๘๐.๒๐
	(๐.๐๐)	(๑.๖๓)	(๒๕.๔๙)	(๔๓.๑๔)	(๒๙.๗๔)				
๒๔. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๕๔	๑๕๐	๑๐๒	๔.๑๖	๐.๖๙๘	มาก	๘๓.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๗.๖๕)	(๔๙.๐๒)	(๓๓.๓๓)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกด้าน						๔.๑๐	๐.๕๑๙	มาก	๘๒.๐๐

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๑๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) 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 ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๔.๑๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๔๐) ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น ๔.๐๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๔๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น ๔.๒๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๘๐) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๐๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม คิดเป็น ๓.๙๕ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๐๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๒๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๖๐) และ ประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๒๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๕.๔๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						๓.๗๖	๐.๖๓๔	มาก	๗๕.๒๐
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๘ (๒.๖๑)	๒๓ (๗.๕๒)	๗๒ (๒๓.๕๓)	๑๔๕ (๔๗.๓๙)	๕๘ (๑๘.๙๕)	๓.๗๓	๐.๙๔๓	มาก	๗๔.๖๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๔ (๑.๓๑)	๑๔ (๔.๕๘)	๑๐๖ (๓๔.๖๔)	๑๑๗ (๓๘.๒๔)	๖๕ (๒๑.๒๔)	๓.๗๔	๐.๘๙๐	มาก	๗๔.๘๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๘ (๕.๘๘)	๓๐ (๙.๘๐)	๑๓๕ (๔๔.๑๒)	๗๐ (๒๒.๘๘)	๕๓ (๑๗.๓๒)	๓.๓๖	๑.๐๖๓	ปานกลาง	๖๗.๒๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๖๕)	๕๘ (๑๘.๙๕)	๑๖๔ (๕๓.๕๙)	๘๒ (๒๖.๘๐)	๔.๐๗	๐.๖๙๔	มาก	๘๑.๔๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐ (๐.๐๐)	๑๒ (๓.๙๒)	๘๘ (๒๘.๗๖)	๑๓๖ (๔๔.๔๔)	๗๐ (๒๒.๘๘)	๓.๘๖	๐.๘๑๐	มาก	๗๗.๒๐
๖. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	๔ (๑.๓๑)	๑๕ (๔.๙๐)	๖๑ (๑๙.๙๓)	๑๔๘ (๔๘.๓๗)	๗๘ (๒๕.๔๙)	๓.๙๒	๐.๘๗๔	มาก	๗๘.๔๐
๗. ระบบ MOST One Stop Service ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๑๑ (๓.๕๙)	๒๔ (๗.๘๔)	๘๘ (๒๘.๗๖)	๑๑๘ (๓๘.๕๖)	๖๕ (๒๑.๒๔)	๓.๖๖	๑.๐๑๒	มาก	๗๓.๒๐
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๑๒	๐.๕๙๑	มาก	๘๒.๔๐
๘. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๖๕)	๕๒ (๑๖.๙๙)	๑๕๗ (๕๑.๓๑)	๙๕ (๓๑.๐๕)	๔.๑๓	๐.๗๐๑	มาก	๘๒.๖๐

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐ (๐.๐๐)	๑๑ (๓.๕๙)	๕๒ (๑๖.๙๙)	๑๒๕ (๔๐.๘๕)	๑๑๘ (๓๘.๕๖)	๔.๑๔	๐.๘๒๕	มาก	๘๒.๘๐
๑๐. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๑๓ (๔.๒๕)	๑๔ (๔.๕๘)	๑๒๖ (๔๑.๑๘)	๑๕๓ (๕๐.๐๐)	๔.๓๗	๐.๗๖๒	มากที่สุด	๘๗.๔๐
๑๑. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔๓ (๑๔.๐๕)	๑๕๒ (๔๙.๖๗)	๑๑๑ (๓๖.๒๗)	๔.๒๒	๐.๖๗๕	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๖ (๑.๙๖)	๔๔ (๑๔.๓๘)	๑๔๖ (๔๗.๗๑)	๑๑๐ (๓๕.๙๕)	๔.๑๘	๐.๗๔๓	มาก	๘๓.๖๐
๑๓. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๒๙ (๙.๔๘)	๙๘ (๓๒.๐๓)	๑๒๐ (๓๙.๒๒)	๕๙ (๑๙.๒๘)	๓.๖๘	๐.๘๙๑	มาก	๗๓.๖๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๑	๐.๕๙๘	มาก	๗๘.๒๐
๑๔. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๗ (๒.๒๙)	๒๐ (๖.๕๔)	๙๙ (๓๒.๓๕)	๑๑๕ (๓๗.๕๘)	๖๕ (๒๑.๒๔)	๓.๖๙	๐.๙๕๔	มาก	๗๓.๘๐
๑๕. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๓ (๐.๙๘)	๘๔ (๒๗.๔๕)	๑๓๙ (๔๕.๔๒)	๘๐ (๒๖.๑๔)	๓.๙๗	๐.๗๕๙	มาก	๗๙.๔๐
๑๖. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๒ (๐.๖๕)	๖๐ (๑๙.๖๑)	๑๘๔ (๖๐.๑๓)	๖๐ (๑๙.๖๑)	๓.๙๙	๐.๖๔๘	มาก	๗๙.๘๐
๑๗. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๘ (๒.๖๑)	๑๐๕ (๓๔.๓๑)	๑๔๕ (๔๗.๓๙)	๔๘ (๑๕.๖๙)	๓.๗๖	๐.๗๔๑	มาก	๗๕.๒๐

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๒๘	๖๙	๑๒๔	๘๕	๓.๘๗	๐.๙๒๕	มาก	๗๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๙.๑๕)	(๒๒.๕๕)	(๔๐.๕๒)	(๒๗.๗๘)				
๑๙. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๘	๐	๔๐	๑๔๐	๑๑๘	๔.๑๘	๐.๘๕๐	มาก	๘๓.๖๐
	(๒.๖๑)	(๐.๐๐)	(๑๓.๐๗)	(๔๕.๗๕)	(๓๘.๕๖)				
ด้านการให้บริการ						๔.๐๘	๐.๖๐๒	มาก	๘๑.๖๐
๒๐. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐	๔๑	๑๘๒	๘๓	๔.๑๔	๐.๖๒๓	มาก	๘๒.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๓.๔๐)	(๕๙.๔๘)	(๒๗.๑๒)				
๒๑. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๘	๒	๒๕	๑๕๕	๑๑๖	๔.๒๑	๐.๘๒๖	มาก	๘๔.๒๐
	(๒.๖๑)	(๐.๖๕)	(๘.๑๗)	(๕๐.๖๕)	(๓๗.๙๑)				
๒๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐	๐	๔๙	๑๕๓	๑๐๔	๔.๑๘	๐.๖๘๕	มาก	๘๓.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๖.๐๑)	(๕๐.๐๐)	(๓๓.๙๙)				
๒๓. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	๓	๒๔	๖๙	๑๕๔	๕๖	๓.๗๗	๐.๘๗๒	มาก	๗๕.๔๐
	(๐.๙๘)	(๗.๘๔)	(๒๒.๕๕)	(๕๐.๓๓)	(๑๘.๓๐)				
๒๔. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๑๔	๔๖	๑๖๗	๗๙	๔.๐๒	๐.๗๗๐	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๔.๕๘)	(๑๕.๐๓)	(๕๔.๕๘)	(๒๕.๘๒)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๓.๙๘	๐.๕๕๐	มาก	๗๙.๖๐

จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๗๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๕.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น ๓.๙๒ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๔๐) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น ๓.๘๖ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๒๐) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) และประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๑ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๓.๙๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม คิดเป็น ๓.๙๗ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๔๐) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) และ ประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๑๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๘๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๑๕๑	๔๙.๓๕
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๑๕๕	๕๐.๖๕
ประเด็นไม่พึงพอใจ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๓๙.๗๙
๒. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒	๑๕.๗๕
๓. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๓	๑๕.๔๙
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๔	๑๐.๘๑
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๕	๖.๕๔
๖. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๖	๕.๐๗
๗. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๗	๒.๒๗
๘. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๘	๒.๑๔
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๙	๑.๐๗
๑๐. ด้านอื่น ๆ เช่น การรับผลทดสอบยุ่งยาก, ราคาให้บริการวิเคราะห์	๑๐	๐.๘๐
๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๑๑	๐.๒๗
รวมทั้งสิ้น	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๔๙.๓๕ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๕๐.๖๕ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๓๙.๗๙ รองลงมา อันดับ ๒ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๑๕.๗๕ อันดับ ๓ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ร้อยละ ๑๕.๔๙ อันดับ ๔ คือ การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๑๐.๘๑ และอันดับ ๕ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๖.๕๔ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๘	๑๐	๑๓๔	๑๕๔	๔.๔๒	๐.๐๓๙	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๒.๖๑)	(๓.๒๗)	(๔๓.๗๙)	(๕๐.๓๓)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๒๑	๑๑๘	๑๖๗	๔.๔๘	๐.๐๓๖	มากที่สุด	๘๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖.๘๖)	(๓๘.๕๖)	(๕๔.๕๘)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๘	๒๘	๑๕๕	๑๑๕	๔.๒๓	๐.๐๔๑	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	(๐.๐๐)	(๒.๖๑)	(๙.๑๕)	(๕๐.๖๕)	(๓๗.๕๘)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๒๕	๑๖๕	๑๑๖	๔.๓๐	๐.๐๓๕	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘.๑๗)	(๕๓.๙๒)	(๓๗.๙๑)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	๐	๒	๒๑	๑๔๖	๑๓๗	๔.๓๗	๐.๐๓๗	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๖๕)	(๖.๘๖)	(๔๗.๗๑)	(๔๔.๗๗)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๒	๓๙	๑๔๗	๑๑๘	๔.๒๕	๐.๐๔๐	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๖๕)	(๑๒.๗๕)	(๔๘.๐๔)	(๓๘.๕๖)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๒๒	๑๓๗	๑๔๗	๔.๔๑	๐.๐๓๖	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๑๙)	(๔๔.๗๗)	(๔๘.๐๔)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๔๓	๑๒๙	๑๓๔	๔.๓๐	๐.๐๔๐	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๔.๐๕)	(๔๒.๑๖)	(๔๓.๗๗)				
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๐	๘	๑๕	๑๒๘	๑๕๕	๔.๔๑	๐.๐๔๐	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	(๐.๐๐)	(๒.๖๑)	(๔.๙๐)	(๔๑.๘๓)	(๕๐.๖๕)				
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๒๒	๑๕๕	๑๒๙	๔.๓๕	๐.๐๓๕	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗.๑๙)	(๕๐.๖๕)	(๔๒.๑๖)				
ภาพรวมความเชื่อมั่น						๔.๓๕	๐.๕๓๖	มากที่สุด	๘๗.๐๐

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นผลทดสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๒๐) ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น ๔.๓๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๔๐) และ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๐๕	๓๔.๓๑
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๒๐๑	๖๕.๖๙
รวมทั้งสิ้น	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๖๕.๖๙ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๓๔.๓๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๗๕	๓๗.๓๑
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๑๐๑	๕๐.๒๕
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๔๘	๒๓.๘๘
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๑๑๔	๕๖.๗๒
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๖๙	๓๔.๓๓
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๖๑	๓๐.๓๕
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๔๓	๒๑.๓๙
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๕๘	๒๘.๘๖
๙. อื่น ๆ เช่น ปรับปรุงระบบ MOST, อยากให้ผลวิเคราะห์มีความรวดเร็ว, อยากให้เครื่องมือมีความหลากหลายขึ้น, เพิ่มการทดสอบให้มีความกว้างขวาง และมีการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องขาย, เพิ่มจำนวนบุคลากร, อยากให้มีการกวดขัน, เพิ่มช่องทางการชำระเป็นแบบโอนเงิน, ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, สถานที่จอดรถ	๒๒	๑๐.๙๕

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๕๖.๗๒ รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๕๐.๒๕ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๓๗.๓๑ มีการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ ๓๔.๓๓ และให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ ๓๐.๓๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๒๗	๘.๘๒
๑. อยากให้มีการ Update สถานะการทดสอบใน MOST ด้วย เนื่องจากมี Tracking แต่ไม่สามารถดูอะไรได้เลย ต้องโทรสอบถามแทน ซึ่งติดต่อยุ่ยาก		ร้อยละ ๒๕.๙๓
๒. ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า		ร้อยละ ๑๘.๕๒
๓. ควรมีการลดหย่อนค่าบริการ หากเป็นการวิเคราะห์ของนักศึกษา		ร้อยละ ๑๘.๕๒
๔. เพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการให้มากขึ้น		ร้อยละ ๓.๗๐
๕. เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการส่วนภูมิภาคไม่ต้องเดินทางไปชำระเงินสดเองที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น ช่องทางการโอนเงิน		ร้อยละ ๓.๗๐
๖. เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง		ร้อยละ ๓.๗๐
๗. อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือในการทดสอบมากกว่านี้		ร้อยละ ๓.๗๐
๘. ระบบ MOST ใช้งานยุ่งยากซับซ้อน คือ บางหัวข้อไม่มีทดสอบที่หน้าระบบ แต่พอโทรสอบถามเจ้าหน้าที่บอกทำได้		ร้อยละ ๐.๙๘
๙. อยากให้เห็นความสำคัญของกรมวิทยาศาสตร์บริการของไทยมากกว่าต่างประเทศ		ร้อยละ ๐.๙๘
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๒๗๙	๙๑.๑๘
รวมทั้งสิ้น	๓๐๖	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๑.๑๘ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๘.๘๒ โดยเสนอแนะในเรื่องควรปรับปรุงอยากให้มีการ Update สถานะการทดสอบใน MOST ด้วย เนื่องจากมี Tracking แต่ไม่สามารถดูอะไรได้เลย ต้องโทรสอบถามแทน ซึ่งติดต่อยุ่ยาก ร้อยละ ๒๕.๙๓ ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า และควรมีการลดหย่อนค่าบริการ หากเป็นการวิเคราะห์ของนักศึกษา ร้อยละ ๑๘.๕๒ เพิ่มการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการให้มากขึ้น เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการส่วนภูมิภาคไม่ต้องเดินทางไปชำระเงินสดเองที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น ช่องทางการโอนเงิน เพิ่มช่องทางการชำระค่าบริการส่วนภูมิภาคไม่ต้องเดินทางไปชำระเงินสดเองที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ เช่น ช่องทางการโอนเงิน เรื่องการอบรม ควรจะเพิ่มหลักสูตรการอบรมให้หลากหลาย ทันสมัย และอยากให้จัดอบรมบ่อย ๆ และต่อเนื่อง และอยากให้เพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือในการทดสอบมากกว่านี้ ร้อยละ ๓.๗๐ ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๓	๓๐.๐๐
๒. รัฐวิสาหกิจ	๒	๒๐.๐๐
๓. องค์กรมหาชน	๐	๐.๐๐
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๒	๒๐.๐๐
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๐	๐.๐๐
๖. องค์กรวิชาชีพ	๐	๐.๐๐
๗. หน่วยงานเอกชน	๓	๓๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการและหน่วยงานเอกชนมากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา คือ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานในกำกับของรัฐ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

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

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๓	๓๐.๐๐
๒. ขอข้อมูล	๓	๓๐.๐๐
๓. ขอรับบริการ	๖	๖๐.๐๐
๔. ประสานงานทั่วไป	๓	๓๐.๐๐
๕. ประชุม/สัมมนา	๒	๒๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา คือ ขอคำปรึกษา ขอข้อมูล และประสานงานทั่วไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๐.๐๐ และประชุม/สัมมนา ร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๓ จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๑	๑๐.๐๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๐	๐.๐๐
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๐	๐.๐๐
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔	๔๐.๐๐
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๒	๒๐.๐๐
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๑๐	๑๐๐.๐๐
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๐	๐.๐๐
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดเคยมาติดต่อที่กองวัสดุวิศวกรรม รองลงมา คือ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ ๔๐.๐๐ กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ ๒๐.๐๐ และสำนักเทคโนโลยีชุมชน ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

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

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ - ๕ ครั้ง	๑๐	๑๐๐.๐๐
๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ
ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ทั้งหมดมาติดต่อกรม
วิทยาศาสตร์บริการ ๑ - ๕ ครั้ง

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

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๖	๖๐.๐๐
๒. เฟสบุ๊ก	๐	๐.๐๐
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๑	๑๐.๐๐
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๑	๑๐.๐๐
๕. บุคคลแนะนำ	๓	๓๐.๐๐
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๓	๓๐.๐๐
๗. อื่น ๆ (รู้จักเพราะเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือเป็น หน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน)	๒	๒๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)
ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา คือ
บุคคลแนะนำ และงานสัมมนา/นิทรรศการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๐.๐๐ อื่น ๆ เช่น รู้จักเพราะ
เป็นหน่วยงานราชการในสังกัดเดียวกัน หรือเป็นหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน ร้อยละ ๒๐.๐๐ และ
วิทยุ/โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๔	๔	๒	๓.๘๐	๐.๗๘๙	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๔	๕	๑	๓.๗๐	๐.๖๗๕	มาก	๗๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๓	๕	๒	๓.๙๐	๐.๗๓๘	มาก	๗๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๑	๗	๒	๔.๑๐	๐.๕๖๘	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๗๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๑	๗	๒	๔.๑๐	๐.๕๖๘	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๗๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๔	๕	๑	๓.๗๐	๐.๖๗๕	มาก	๗๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๑	๖	๓	๔.๒๐	๐.๖๓๒	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๖๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๑	๖	๓	๔.๒๐	๐.๖๓๒	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๖๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)				

ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๓	๖	๑	๓.๘๐	๐.๖๓๒	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)	(๖๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๑	๗	๒	๔.๑๐	๐.๕๖๘	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๗๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๒	๗	๑	๓.๙๐	๐.๕๖๘	มาก	๗๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๗๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๑	๕	๔	๔.๓๐	๐.๖๗๕	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๔	๒	๔	๔.๐๐	๐.๙๔๓	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๓.๙๘	๐.๕๓๓	มาก	๗๙.๖๐

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๑๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๐ คะแนน (ร้อยละ ๗๘.๐๐) ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๓.๘๐ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๐๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๑	๕	๓	๑	๓.๔๐	๐.๘๔๓	ปานกลาง	๖๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑	๒	๓	๔	๐	๓.๐๐	๑.๐๕๔	ปานกลาง	๖๐.๐๐
	(๑๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๐.๐๐)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๔	๔	๒	๓.๘๐	๐.๗๘๙	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๒	๕	๓	๔.๑๐	๐.๗๓๘	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๕	๔	๑	๓.๖๐	๐.๖๙๙	มาก	๗๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๕	๕	๐	๓.๕๐	๐.๕๒๗	มาก	๗๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๐.๐๐)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๒	๕	๓	๔.๑๐	๐.๗๓๘	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๒	๕	๓	๔.๑๐	๐.๗๓๘	มาก	๘๒.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)				

ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมนในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๔	๔	๒	๓.๘๐	๐.๗๘๙	มาก	๗๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็น ประโยชน์	๐	๐	๒	๖	๒	๔.๐๐	๐.๖๖๗	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๖๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๒	๖	๒	๔.๐๐	๐.๖๖๗	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)	(๖๐.๐๐)	(๒๐.๐๐)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๑	๔	๕	๔.๔๐	๐.๖๙๙	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๓	๔	๓	๔.๐๐	๐.๘๑๖	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๓.๘๓	๐.๕๑๘	มาก	๗๖.๖๐

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๓.๘๓ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐาน เดียวกันมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๑๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๐๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๓.๘๐ คะแนน (ร้อยละ ๗๖.๐๐) ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น ๓.๖๐ คะแนน (ร้อยละ ๗๒.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๗	๗๐.๐๐
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๓	๓๐.๐๐
ประเด็นไม่พึงพอใจ	อันดับ	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๑	๔๔.๔๔
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๑๖.๖๗
๓. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๒	๑๖.๖๗
๔. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒	๑๖.๖๗
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๓	๕.๕๖
รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๗๐.๐๐ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๓๐.๐๐ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๔๔.๔๔ รองลงมา อันดับ ๒ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน การประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๖.๖๗ และอันดับ ๓ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๕.๕๖ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๐	๕	๕	๔.๕๐	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๐	๕	๕	๔.๕๐	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๑	๕	๔	๔.๓๐	๐.๖๗๕	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๑	๖	๓	๔.๒๐	๐.๖๓๒	มาก	๘๔.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๖๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๐	๗	๓	๔.๓๐	๐.๔๘๓	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗๐.๐๐)	(๓๐.๐๐)				
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๐	๐	๐	๕	๕	๔.๕๐	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๑	๕	๔	๔.๓๐	๐.๖๗๕	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๔๐.๐๐)				
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๕	๕	๔.๕๐	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๐	๕	๕	๔.๕๐	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)	(๕๐.๐๐)				
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น						๔.๔๐	๐.๔๘๓	มากที่สุด	๘๘.๐๐

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๔๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๐๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๓ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เทียบตรง เชื่อถือได้ และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) และประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า คิดเป็น ๔.๒๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๐๐) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๔	๔๐.๐๐
๒. อีเมล	๖	๖๐.๐๐
๓. ไปรษณีย์	๑	๑๐.๐๐
๔. โทรศัพท์	๗	๗๐.๐๐
๕. โทรสาร (Fax)	๐	๐.๐๐
๖. ข้อความ SMS	๐	๐.๐๐
๗. เฟสบุ๊ก	๒	๒๐.๐๐
๘. ไลน์	๒	๒๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๗๐.๐๐ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล ร้อยละ ๖๐.๐๐ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๐.๐๐ สะดวกติดต่อผ่านทางเฟสบุ๊ก และสะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๐.๐๐ และสะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๑ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑	๑๐.๐๐
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๙	๙๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๙๐.๐๐ และมีเพียงส่วนน้อยที่ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

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

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๒	๒๒.๒๒
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๔	๔๔.๔๔
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๓	๓๓.๓๓
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๔	๔๔.๔๔
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๐	๐.๐๐
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๑	๑๑.๑๑
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๒	๒๒.๒๒
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๔	๔๔.๔๔
๙. อื่น ๆ (ความรวดเร็วในการทดสอบ)	๒	๒๒.๒๒

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่าส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๔๔.๔๔ รองลงมา คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๓๓.๓๓ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น และอื่น ๆ (ความรวดเร็วในการทดสอบ) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๒.๒๒ และให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๒	๒๐.๐๐
๑. ควรขยายห้องปฏิบัติการไปยังพื้นที่ EEC พร้อมจัดส่ง นักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่, ทำงานเป็นเครือข่ายกับนักวิทยาศาสตร์ในพื้นที่ EEC เป็นโครงการต่อเนื่อง ๕ - ๑๐ ปี		: ร้อยละ ๕๐.๐๐
๒. อยากให้มีการบริการรายงานผลผ่านระบบออนไลน์ เพราะช่วยลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง และยังแก้ปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายได้อีกด้วย		: ร้อยละ ๕๐.๐๐
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๘	๘๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น	๑๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๘๐.๐๐ และมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๒๐.๐๐ โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในเรื่องควรขยายห้องปฏิบัติการไปยังพื้นที่ EEC พร้อมจัดส่งนักวิทยาศาสตร์ปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องที่ตอบสนองความต้องการส่วนใหญ่, ทำงานเป็นเครือข่ายกับนักวิทยาศาสตร์ในพื้นที่ EEC เป็นโครงการต่อเนื่อง ๕ - ๑๐ ปี และอยากให้มีการบริการรายงานผลผ่านระบบออนไลน์ เพราะช่วยลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง และยังแก้ปัญหาเรื่องเอกสารสูญหายได้อีกด้วย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕๐.๐๐

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน ๓ คน เป็นการสำรวจข้อมูล ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้อำนวยการและผู้จัดการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ งานวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี และการใช้บริการทดสอบ มาตรฐานค่าผลิตภัณฑ์ตามหลักวิศวกรรม การวิเคราะห์ทดสอบด้านวัตถุที่ใช้ในการผลิตแก้ว และ ผลิตภัณฑ์แก้ว การฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีด้านเคมี และกระบวนการผลิตแก้ว เป็นต้น

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจ หรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยติดตามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยเรื่องที่สนใจเข้าดูบ่อยที่สุด คือ การทดสอบห้องปฏิบัติการมาตรฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านเครื่องมือทดสอบค่า ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีขึ้น ด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการผลิตแก้ว เทคนิคการลดต้นทุนการผลิต การทดสอบเกี่ยวกับมาตรฐานของแก้ว ด้านเซรามิก องค์ความรู้เกี่ยวกับการกรองน้ำ (อุปกรณ์น้ำแข็งน้ำแล้ง) และด้านเคมีปฏิบัติ

๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการบางท่านมีความเห็นว่าช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดี และเหมาะสมมากที่สุดนั้น โดยปกติทั่วไปทางกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีหนังสือแจ้งข้อมูลข่าวสาร ตามปกติ ส่วนช่องทางการติดต่ออื่นปกติใช้อินเทอร์เน็ต อีเมล หรือใช้โทรศัพท์ขอคำปรึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ทดสอบ แต่ในส่วนของโทรศัพท์ พบว่า มีขั้นตอนค่อนข้างยุ่งยากเสียเวลากว่าที่จะถึงแหล่งข้อมูล ดังนั้น ช่องทางที่ดีที่สุด คือ การใช้เว็บไซต์ ในขณะที่การใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น ไลน์ ผ่านสมาร์ทโฟนจะช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้เร็วขึ้น สำหรับช่องทางที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรจะมีเพิ่มเติม คือ ทาง

เฟสบุ๊ก เพื่อให้ผู้รับบริการติดตามข่าวสารได้ง่าย และควรมีการจัดทำ Workshop ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีร่วมกัน เพื่อสร้างความเข้าใจงานกันมากขึ้น

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการหลัก บุคลากรของกรมวิทยาศาสตร์บริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียนทุนของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็บริการรวดเร็ว อำนวยความสะดวกดี มีการให้บริการโดยคิดค่าบริการที่เหมาะสม ระยะเวลาในการทดสอบก็มีความเหมาะสม รวมทั้งมีเครื่องมือที่มีความพร้อม สามารถรับรองการทดสอบได้หลากหลาย และมีความน่าเชื่อถือของผลการทดสอบ

๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านบุคลากร มีความรู้ ความรับผิดชอบ ทำให้การประสานงานหรือปฏิบัติงานร่วมกันบรรลุผล และมีธรรมาภิบาลรวมทั้งระยะเวลาในการส่งงานที่มีระบบ/ขั้นตอนการตรวจติดตามที่ดี รวมทั้งด้านเทคนิคที่สามารถรองรับกับความต้องการในการทดสอบ เช่น การทดสอบมาตรฐานขวดแก้วที่เป็นบรรจุภัณฑ์ยา อีกส่วนคือ การฝึกอบรมที่ช่วยลดต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการได้

๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่ผู้รับบริการบางท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ ดังนี้

(๑) มีความต้องการอยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการลงทุนเครื่องมือในการทดสอบอย่างต่อเนื่อง มีมาตรฐาน มีห้องทดสอบ มีศูนย์ทดสอบที่ได้มาตรฐาน เพื่อรองรับงานบริการในภาคอุตสาหกรรม

(๒) ควรปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการวิเคราะห์ทดสอบผลิตภัณฑ์ เพราะทางบริษัท และลูกค้าของบริษัทต้องรอผลทดสอบว่าผ่านหรือไม่ ฉะนั้น ควรมีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน

(๓) ควรปรับปรุงกฎระเบียบเรื่องการชำระเงิน เนื่องจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมีข้อกำหนดต้องชำระเงินก่อนเริ่มกระบวนการวิเคราะห์แต่ทราบผลช้า และเมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนที่มีบริการวิเคราะห์ทดสอบเช่นกัน สามารถเปิดช่องให้ชำระเงินต่อเมื่อได้รับทราบผลแล้ว

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน ๓ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๑๐ คะแนน จำนวน ๑ คน, ๙ คะแนน จำนวน ๑ คน และ ๘ คะแนน จำนวน ๑ คน) เหตุผลเนื่องจากมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ โดยบุคลากรมีความชำนาญเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน และเครื่องมือที่มีความพร้อม ครอบคลุมเวลา ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ตลอดจนมีความพร้อมของสถานที่ บุคลากรในการบริการมีความรับผิดชอบ มีความสามารถ อธิบายดี และเปิดเผยจริงใจ ไม่เอาเปรียบและให้เกียรติกัน รวมถึงการเปิดฝึกอบรมให้กับหน่วยงานภายนอกที่มีความน่าเชื่อถือและมีความชำนาญ

ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการคือ การให้ความรู้ไปสู่การปฏิบัติ พัฒนาใช้ประโยชน์จริง โดยไม่หวงความรู้ หรือโอ้อวดตัวและพร้อมรับฟัง เปิดกว้าง ทำให้มีการต่อยอดยิ่งขึ้น นอกจากนั้นมีจุดเด่นด้านการทดสอบ เครื่องมือในการทดสอบมีมาตรฐาน ตลอดจนบุคลากรที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับด้านเทคนิค/การทดสอบ มีความเชี่ยวชาญ นอกจากนั้นกรมวิทยาศาสตร์บริการรู้จักโจทย์ของภาคอุตสาหกรรมว่าต้องการการสนับสนุนด้านใด เช่น กรณีของผู้รับบริการ พบว่า ทางกรมวิทยาศาสตร์บริการสนับสนุนจัดตั้งหน่วยตรวจวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ขวดยา ซึ่งตอบโจทย์ของบริษัทผู้ประกอบการ และมีบริการเฉพาะที่กรมวิทยาศาสตร์บริการเพียงแห่งเดียวเท่านั้น

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการ ดังนี้

(๑) เพิ่มประสิทธิภาพการทดสอบให้รวดเร็ว เพื่อตอบโจทย์ภาคอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูง รวมทั้งควรมีการลงทุนด้านเครื่องมืออย่างต่อเนื่องและเท่าเทียม มีการพัฒนาปรับตัวให้เข้ากับภาคอุตสาหกรรมทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และอุตสาหกรรมระดับโลก

(๒) กรมวิทยาศาสตร์บริการมีศักยภาพ มีบุคลากรที่มีความสามารถด้านการวิจัย และห้องปฏิบัติการ แต่มีข้อจำกัดในการพัฒนาไปสู่ผลิตภัณฑ์ สร้างมูลค่าเพิ่ม ซึ่งปัจจุบันต้องยอมรับว่าการวิจัยและห้องปฏิบัติการ มีส่วนสำคัญในการพัฒนา เพราะเป็นตัวปรับปรุงมาตรฐานผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ หากสามารถผลักดันต้นแบบมาตรฐานจากงานวิจัยไปสู่ผลิตภัณฑ์จำหน่ายได้ก็จะเป็นเรื่องที่ดี และเป็นการตอบโจทย์ภาคอุตสาหกรรม

(๓) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว และอัปเดตกิจกรรมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ บนแอปพลิเคชัน เฟสบุ๊ก หรือ ไลน์ เป็นต้น

(๔) การชำระเงินต้องการให้มีความยืดหยุ่นเหมือนบริษัทเอกชน คือ รับผลวิเคราะห์เรียบร้อยแล้วจึงชำระเงิน

(๕) มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้ระหว่างกรมวิทยาศาสตร์บริการกับภาคอุตสาหกรรม กรณีตัวอย่างของผู้รับบริการอยากเพิ่มความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์แก้วเป็นการเฉพาะต้องการให้มีเพิ่มมากกว่าที่มีอยู่เพื่อการนำไปพัฒนาต่อยอดด้านผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

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 ถ้าคะแนน
เต็ม 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 ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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)
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. เป็นส่วนราชการ | <input type="checkbox"/> ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล |
| <input type="checkbox"/> ๕. คุณภาพของการให้บริการ | <input type="checkbox"/> ๖. ราคาค่าบริการ |
| <input type="checkbox"/> ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร | <input type="checkbox"/> ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ |
| <input type="checkbox"/> ๙. ทำเลที่ตั้ง | <input type="checkbox"/> ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ)..... |
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. เว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> ๒. เฟสบุ๊ก | <input type="checkbox"/> ๓. วิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> ๕. บุคคลแนะนำ | <input type="checkbox"/> ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> 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. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	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. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์บริการ	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. 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
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้
เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ 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)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. เว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> ๒. เฟสบุ๊ก | <input type="checkbox"/> ๓. วิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> ๔. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> ๕. บุคคลแนะนำ | <input type="checkbox"/> ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> ๗. อื่น ๆ..... | | |

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก 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 (ข้ามไปตอบใน ส่วนที่ ๔)
๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก)

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

อันดับ ๑

อันดับ ๒

อันดับ ๓

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. 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 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

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

- 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	.๕๔๙	.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	๘๒.๕๔๗	.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	๘๖.๕๙๙	.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

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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
p2b๔	๙๑.๘๗	๕๒.๘๗๘	.๔๒๓	.๘๐๒
p2b๕	๙๑.๗๓	๕๒.๙๖๑	.๕๒๙	.๗๙๘
p2b๖	๙๑.๗๐	๕๕.๑๘๓	.๒๘๙	.๘๐๙
p2b๗	๙๑.๗๗	๕๕.๔๒๖	.๒๐๑	.๘๑๔
p2b๘	๙๑.๖๗	๕๒.๙๘๙	.๔๒๙	.๘๐๒
p2b๙	๙๑.๖๐	๕๕.๒๘๓	.๓๑๓	.๘๐๘
p2b๑๐	๙๑.๕๓	๕๕.๘๔๔	.๒๑๘	.๘๑๒
p2b๑๑	๙๑.๖๐	๕๖.๓๑๗	.๒๐๓	.๘๑๒
p2b๑๒	๙๑.๕๐	๕๖.๒๕๙	.๒๕๒	.๘๑๐
p2b๑๓	๙๑.๗๓	๕๒.๙๖๑	.๕๒๙	.๗๙๘
p2b๑๔	๙๑.๗๐	๕๕.๑๘๓	.๒๘๙	.๘๐๙
p2b๑๕	๙๑.๔๗	๕๓.๙๑๓	.๓๔๓	.๘๐๖
p2b๑๖	๙๑.๗๐	๕๕.๖๓๑	.๒๗๑	.๘๑๐
p2b๑๗	๙๑.๙๓	๕๒.๒๗๑	.๔๗๘	.๗๙๙
p2b๑๘	๙๑.๗๓	๕๕.๐๖๔	.๓๐๖	.๘๐๙
p2b๑๙	๙๑.๗๓	๕๔.๕๔๗	.๓๐๗	.๘๐๘
p2b๒๐	๙๑.๖๓	๕๕.๕๑๖	.๓๓๗	.๘๐๖
p2b๒๑	๙๑.๕๗	๕๒.๘๐๖	.๔๘๗	.๗๙๙
p2b๒๒	๙๑.๘๗	๕๒.๘๗๘	.๔๒๓	.๘๐๒
p2b๒๓	๙๑.๕๐	๕๖.๒๕๙	.๒๕๒	.๘๑๐

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของ การประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	9

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