



รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

2565

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)



รายงานฉบับย่อ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

เสนอ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 186 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 147 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 39 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 – มกราคม พ.ศ. 2566 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	ช
ผลการสำรวจงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	36
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	67
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	80

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร).....	1
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	2
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ..	3
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	3
ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	5
ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร).....	8
ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร).....	13
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	18
ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	19
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	20
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	21
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	23
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ประทับใจ	24
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ.....	25
ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร).....	28
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ...	29
ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	30
ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	31
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	34
ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	35
ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	36
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	36
ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร).....	37
ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มาติดต่อรับบริการ	38
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร).....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 28	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ .	39
ตารางที่ 29	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.	41
ตารางที่ 30	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	44
ตารางที่ 31	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	48
ตารางที่ 32	จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	52
ตารางที่ 33	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	53
ตารางที่ 34	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	54
ตารางที่ 35	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	55
ตารางที่ 36	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	55
ตารางที่ 37	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	56
ตารางที่ 38	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	56
ตารางที่ 39	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑอาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 40	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ประทับใจ.....	57
ตารางที่ 41	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	58
ตารางที่ 42	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)...	61
ตารางที่ 43	จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ. 62	
ตารางที่ 44	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	63
ตารางที่ 45	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)	64
ตารางที่ 46	จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) 65	
ตารางที่ 47	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร).....	66

สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิ 1 คະแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	7
แผนภูมิ 2 คະแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม.....	27
แผนภูมิ 3 คະแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	43
แผนภูมิ 4 คະแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัส อาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	60

ผลการสำรวจงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	35	23.81
2. หญิง	112	76.19
รวมทั้งสิ้น	147	100.00
อายุ		
1. 20 – 29 ปี	23	15.65
2. 30 – 39 ปี	51	34.69
3. 40 – 49 ปี	60	40.82
4. 50 – 59 ปี	11	7.48
5. 60 ปีขึ้นไป	2	1.36
รวมทั้งสิ้น	147	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	2.72
2. ปริญญาตรี	100	68.03
3. ปริญญาโท	38	25.85
4. ปริญญาเอก	3	2.04
5. อื่น ๆ เช่น ปวท.	2	1.36
รวมทั้งสิ้น	147	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	87	59.19
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	44	29.93
3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	12	8.16
4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	4	2.72
5. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
6. เกษตรกร	0	0.00
7. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	147	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 76.19 และเพศชาย ร้อยละ 23.81 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.82 รองลงมา อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 34.69 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 15.65 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 68.03 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 25.85 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.72 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 59.19 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 29.93 และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 8.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	17	11.56
2. 1 – 2 ปี	48	32.66
3. 3 – 4 ปี	36	24.49
4. 5 – 6 ปี	36	24.49
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	10	6.80
7 ปี	1	10.00
8 ปี	1	10.00
10 ปี	2	20.00
12 ปี	3	30.00
15 ปี	3	30.00
รวมทั้งสิ้น	147	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 1 - 2 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.66 รองลงมา ระยะเวลา 3 - 4 ปี และระยะเวลา 5 - 6 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 24.49 และในช่วงปีแรก ร้อยละ 11.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 147)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	108	73.47
2. เป็นส่วนราชการ	85	57.82
3. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	83	56.46
4. ราคาค่าบริการ	67	45.58
5. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	58	39.46
6. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	50	34.01
7. คุณภาพของการให้บริการ	45	30.61
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	38	25.85
9. ทำเลที่ตั้ง	13	8.84

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า เหตุผลที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 73.47 รองลงมา เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 57.82 และได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 56.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 147)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	110	74.83
2. บุคคลแนะนำ	82	55.78
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	33	22.45
4. สื่อสิ่งพิมพ์	23	15.65
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	1.36
6. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 74.83 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 55.78 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 22.45 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน 4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน 2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่องว่าง (ค่า Gap)} = \text{คะแนนความพึงพอใจ} - \text{คะแนนความคาดหวัง}$$

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 147)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.739	มาก	84.00	3.75	0.728	มาก	75.00	-0.45	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.20	0.723	มาก	84.00	4.10	0.686	มาก	82.00	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.775	มาก	80.60	3.79	0.696	มาก	75.80	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.38	0.677	มากที่สุด	87.60	4.14	0.638	มาก	82.80	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.20	0.730	มาก	84.00	3.95	0.687	มาก	79.00	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60)

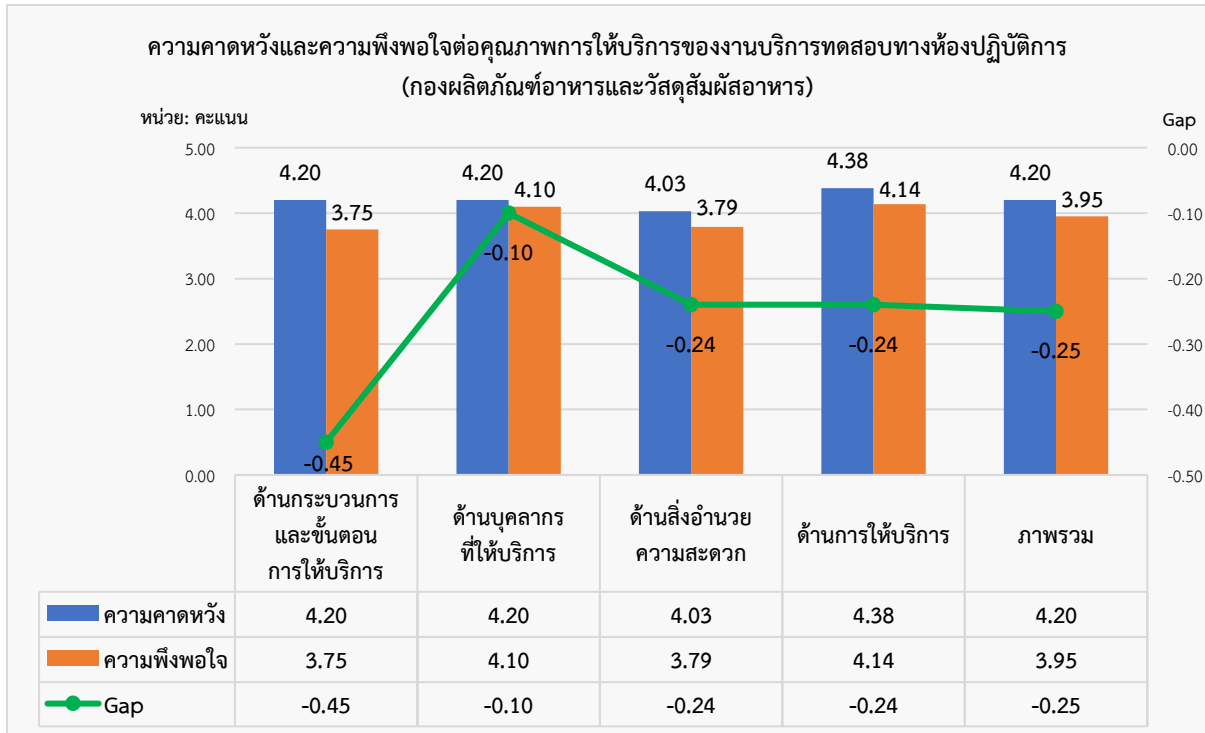
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 3.79 คะแนน (ร้อยละ 75.80)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.45) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน (ค่า Gap = -0.24) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = -0.10) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.20	0.739	มาก	84.00
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	36 (24.49)	61 (41.50)	50 (34.01)	147 (100.00)	4.10	0.762	มาก	82.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (15.65)	69 (46.94)	55 (37.41)	147 (100.00)	4.22	0.698	มากที่สุด	84.40
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	0 (0.00)	0 (0.00)	28 (19.04)	59 (40.14)	60 (40.82)	147 (100.00)	4.22	0.745	มากที่สุด	84.40
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	0 (0.00)	2 (1.36)	30 (20.41)	65 (44.22)	50 (34.01)	147 (100.00)	4.11	0.769	มาก	82.20
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (17.01)	51 (34.69)	71 (48.30)	147 (100.00)	4.31	0.748	มากที่สุด	86.20
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	27 (18.37)	72 (48.98)	48 (32.65)	147 (100.00)	4.14	0.702	มาก	82.80
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (13.60)	65 (44.22)	62 (42.18)	147 (100.00)	4.29	0.692	มากที่สุด	85.80
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	2 (1.36)	27 (18.37)	54 (36.73)	64 (43.54)	147 (100.00)	4.22	0.792	มากที่สุด	84.40

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.20	0.723	มาก	84.00
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (16.32)	58 (39.46)	65 (44.22)	147 (100.00)	4.28	0.729	มากที่สุด	85.60
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (14.97)	70 (47.62)	55 (37.41)	147 (100.00)	4.22	0.690	มากที่สุด	84.40
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (14.28)	62 (42.18)	64 (43.54)	147 (100.00)	4.29	0.704	มากที่สุด	85.80
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (25.85)	59 (40.14)	50 (34.01)	147 (100.00)	4.08	0.772	มาก	81.60
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	2 (1.36)	22 (14.97)	75 (51.02)	48 (32.65)	147 (100.00)	4.15	0.715	มาก	83.00
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	29 (19.73)	66 (44.90)	52 (35.37)	147 (100.00)	4.16	0.728	มาก	83.20

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.03	0.775	มาก	80.60
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	3 (2.04)	33 (22.45)	62 (42.18)	49 (33.33)	147 (100.00)	4.07	0.799	มาก	81.40
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.36)	39 (26.53)	61 (41.50)	45 (30.61)	147 (100.00)	4.01	0.794	มาก	80.20
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ วิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	0 (0.00)	1 (0.68)	33 (22.45)	60 (40.82)	53 (36.05)	147 (100.00)	4.12	0.775	มาก	82.40
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (1.36)	50 (34.01)	57 (38.78)	38 (25.85)	147 (100.00)	3.89	0.803	มาก	77.80
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.68)	41 (27.89)	68 (46.26)	37 (25.17)	147 (100.00)	3.96	0.748	มาก	79.20
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	3 (2.04)	29 (19.73)	67 (45.58)	48 (32.65)	147 (100.00)	4.09	0.776	มาก	81.80
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.68)	32 (21.77)	71 (48.30)	43 (29.25)	147 (100.00)	4.06	0.733	มาก	81.20

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.38	0.677	มากที่สุด	87.60
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (12.24)	61 (41.50)	68 (46.26)	147 (100.00)	4.34	0.687	มากที่สุด	86.80
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (8.84)	59 (40.14)	75 (51.02)	147 (100.00)	4.42	0.651	มากที่สุด	88.40
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (9.52)	59 (40.14)	74 (50.34)	147 (100.00)	4.41	0.660	มากที่สุด	88.20
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	1 (0.68)	17 (11.56)	57 (38.78)	72 (48.98)	147 (100.00)	4.36	0.711	มากที่สุด	87.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.20	0.730	มาก	84.00

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) รองลงมา ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง และประเด็นระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) รองลงมา ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) รองลงมา ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) และประเด็นสถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นการส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							3.75	0.728	มาก	75.00
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1 (0.68)	4 (2.72)	54 (36.74)	78 (53.06)	10 (6.80)	147 (100.00)	3.63	0.685	มาก	72.60
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	1 (0.68)	2 (1.36)	42 (28.57)	81 (55.10)	21 (14.29)	147 (100.00)	3.81	0.715	มาก	76.20
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	0 (0.00)	1 (0.68)	59 (40.14)	68 (46.26)	19 (12.92)	147 (100.00)	3.71	0.692	มาก	74.20
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	1 (0.68)	4 (2.72)	73 (49.66)	59 (40.14)	10 (6.80)	147 (100.00)	3.50	0.696	มาก	70.00
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5 (3.40)	0 (0.00)	26 (17.69)	85 (57.82)	31 (21.09)	147 (100.00)	3.93	0.833	มาก	78.60
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	2 (1.36)	39 (26.54)	88 (59.86)	18 (12.24)	147 (100.00)	3.83	0.645	มาก	76.60
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1 (0.68)	5 (3.40)	29 (19.73)	90 (61.22)	22 (14.97)	147 (100.00)	3.86	0.728	มาก	77.20
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5 (3.40)	0 (0.00)	43 (29.25)	78 (53.06)	21 (14.29)	147 (100.00)	3.75	0.826	มาก	75.00

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.10	0.686	มาก	82.00
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.68)	23 (15.65)	88 (59.86)	35 (23.81)	147 (100.00)	4.07	0.648	มาก	81.40
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	2 (1.36)	21 (14.29)	87 (59.18)	37 (25.17)	147 (100.00)	4.08	0.667	มาก	81.60
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (12.24)	65 (44.22)	64 (43.54)	147 (100.00)	4.31	0.680	มากที่สุด	86.20
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	27 (18.37)	78 (53.06)	42 (28.57)	147 (100.00)	4.10	0.680	มาก	82.00
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	29 (19.73)	76 (51.70)	42 (28.57)	147 (100.00)	4.09	0.692	มาก	81.80
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (2.04)	37 (25.17)	73 (49.66)	34 (23.13)	147 (100.00)	3.94	0.751	มาก	78.80

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.79	0.696	มาก	75.80
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	1 (0.68)	6 (4.08)	51 (34.69)	71 (48.30)	18 (12.25)	147 (100.00)	3.67	0.769	มาก	73.40
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	7 (4.76)	48 (32.65)	73 (49.66)	19 (12.93)	147 (100.00)	3.71	0.751	มาก	74.20
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ วิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	0 (0.00)	3 (2.04)	38 (25.85)	88 (59.86)	18 (12.25)	147 (100.00)	3.82	0.659	มาก	76.40
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (1.36)	42 (28.57)	85 (57.82)	18 (12.25)	147 (100.00)	3.81	0.655	มาก	76.20
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.68)	48 (32.65)	82 (55.79)	16 (10.88)	147 (100.00)	3.77	0.642	มาก	75.40
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลาย รูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (1.36)	43 (29.25)	74 (50.34)	28 (19.05)	147 (100.00)	3.87	0.724	มาก	77.40
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	3 (2.04)	31 (21.09)	89 (60.54)	24 (16.33)	147 (100.00)	3.91	0.672	มาก	78.20

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.14	0.638	มาก	82.80
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.68)	15 (10.20)	82 (55.79)	49 (33.33)	147 (100.00)	4.22	0.647	มากที่สุด	84.40
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.68)	14 (9.52)	85 (57.82)	47 (31.98)	147 (100.00)	4.21	0.633	มากที่สุด	84.20
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	1 (0.68)	12 (8.16)	90 (61.22)	44 (29.94)	147 (100.00)	4.20	0.607	มาก	84.00
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	1 (0.68)	3 (2.04)	23 (15.64)	99 (67.35)	21 (14.29)	147 (100.00)	3.93	0.663	มาก	78.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							3.95	0.687	มาก	79.00

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.75 คะแนน (ร้อยละ 75.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) รองลงมา ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 3.83 คะแนน (ร้อยละ 76.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) รองลงมา ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) และประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.79 คะแนน (ร้อยละ 75.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) รองลงมา ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 3.87 คะแนน (ร้อยละ 77.40) และประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม คิดเป็น 3.82 คะแนน (ร้อยละ 76.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) รองลงมา ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 147)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	125 (85.03)	22 (14.97)	147 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	19 (12.93)	128 (87.07)	147 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	1 (0.68)	146 (99.32)	147 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	1 (0.68)	146 (99.32)	147 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	80 (54.42)	67 (45.58)	147 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 85.03 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 54.42 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 12.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 125)	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (20.00)	80 (64.00)	20 (16.00)	125 (100.00)	3.96	0.601	มาก	79.20
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 19)	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (42.11)	10 (52.63)	1 (5.26)	19 (100.00)	3.63	0.597	มาก	72.60
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 1)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00	0.000	น้อย	40.00
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 1)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00	0.000	ปานกลาง	60.00
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 80)	0 (0.00)	2 (2.50)	21 (26.25)	43 (53.75)	14 (17.50)	80 (100.00)	3.86	0.725	มาก	77.20

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.63 คะแนน (ร้อยละ 72.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 20)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	5	25.00
1. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ E-accredited, ระบบบอรมออนไลน์มีปัญหา/ ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	2	40.00
2. ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน	1	20.00
3. เพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร	1	20.00
4. มีความหลากหลาย ค้นหาได้ง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน	1	20.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	15	75.00
1. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	8	53.33
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	5	33.33
3. ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง	2	13.33
4. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	2	13.33
5. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	2	13.33
6. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One stop service)	1	6.67
7. เว็บไซต์มีความเสถียร ทำงานเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ	1	6.67
รวมทั้งสิ้น	20	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา ร้อยละ 40.00 รองลงมา ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน เพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร และมีความหลากหลาย ค้นหาได้ง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 53.33 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ร้อยละ 33.33 และไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 13.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 3)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	100.00
1. เจ้าหน้าที่ตอบกลับไว ให้คำแนะนำได้ดี	2	100.00
2. ใช้งานง่าย	1	50.00
รวมทั้งสิ้น	3	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ เจ้าหน้าที่ตอบกลับไว ให้คำแนะนำได้ดี รองลงมา ใช้งานง่าย ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 16)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	6.25
1. ไม่มีการตอบกลับ	1	100.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	4	25.00
1. ตอบกลับล่าช้า	2	50.00
2. สามารถเรียกดูย้อนหลังได้	1	25.00
3. ติดต่อได้ง่าย สะดวก	1	25.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	11	68.75
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	5	45.45
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	4	36.36
3. ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	2	18.18
4. ใช้งานง่าย	2	18.18
รวมทั้งสิ้น	16	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ ไม่มีการตอบกลับ ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ตอบกลับล่าช้า ร้อยละ 50.00 รองลงมา สามารถเรียกดูย้อนหลังได้ และติดต่อได้ง่าย สะดวก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 45.45 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 36.36 และให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ และใช้งานง่าย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ประทับใจ

(n = 147)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	39	26.53
1. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	11	28.21
2. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	9	23.08
3. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	8	20.51
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี	8	20.51
5. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	5	12.82
6. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	5	12.82
7. ค่าบริการมีความเหมาะสม	3	7.69
8. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	1	2.56
9. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ	1	2.56
10. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1	2.56
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	108	73.47
รวมทั้งสิ้น	147	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 73.47 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 26.53 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล มากที่สุด ร้อยละ 28.21 รองลงมาเรื่องความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ ร้อยละ 23.08 และความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 147)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	10	6.80
1. ใช้ระยะเวลาเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ช่วงวันหยุดราชการ	8	80.00
2. การให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรอง ตามกฎมาตรฐานต่าง ๆ	1	10.00
3. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง	1	10.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	137	93.20
รวมทั้งสิ้น	147	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	1.36
1. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน	1	50.00
2. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	145	98.64
รวมทั้งสิ้น	147	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	2.72
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	3	75.00
2. ไม่มีบริการรับส่งตัวอย่าง	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	143	97.28
รวมทั้งสิ้น	147	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	147	100.00
รวมทั้งสิ้น	147	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 93.20 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 6.80 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องใช้ระยะเวลาเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้าช่วงวันหยุดราชการ มากที่สุด ร้อยละ 80.00 รองลงมา เรื่องการให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรอง ตามกฎหมายฐานต่าง ๆ และเรื่องขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.64 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.36 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน และเรื่องการลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ และเรื่องความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.28 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.72 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ มากที่สุด ร้อยละ 75.00 รองลงมา ไม่มีบริการรับส่งตัวอย่าง ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

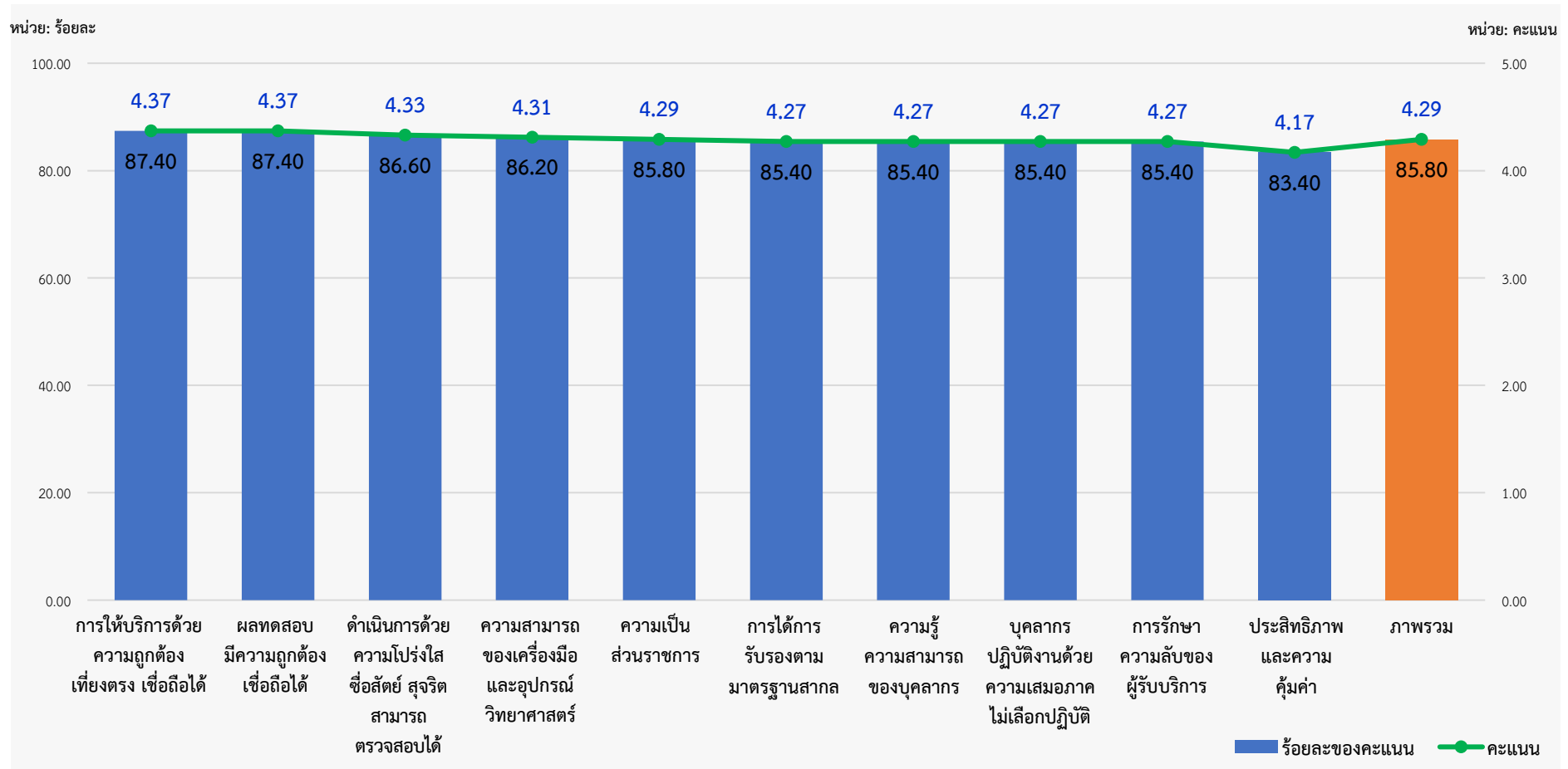
ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (9.52)	76 (51.70)	57 (38.78)	147 (100.00)	4.29	0.633	มากที่สุด	85.80
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.72)	100 (68.03)	43 (29.25)	147 (100.00)	4.27	0.501	มากที่สุด	85.40
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.76)	94 (63.95)	46 (31.29)	147 (100.00)	4.27	0.541	มากที่สุด	85.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (10.88)	90 (61.23)	41 (27.89)	147 (100.00)	4.17	0.601	มาก	83.40
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (2.72)	84 (57.14)	59 (40.14)	147 (100.00)	4.37	0.539	มากที่สุด	87.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	1 (0.68)	7 (4.76)	84 (57.15)	55 (37.41)	147 (100.00)	4.31	0.595	มากที่สุด	86.20
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.76)	84 (57.14)	56 (38.10)	147 (100.00)	4.33	0.565	มากที่สุด	86.60
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (11.56)	73 (49.66)	57 (38.78)	147 (100.00)	4.27	0.657	มากที่สุด	85.40
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (3.40)	82 (55.78)	60 (40.82)	147 (100.00)	4.37	0.552	มากที่สุด	87.40
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (6.80)	88 (59.87)	49 (33.33)	147 (100.00)	4.27	0.577	มากที่สุด	85.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.29	0.576	มากที่สุด	85.80

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 147)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	127	86.39
2. โทรศัพท์	114	77.55
3. ติดต่อด้วยตนเอง	72	48.98
4. ไลน์ (Line)	38	25.85
5. ไปรษณีย์	31	21.09
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	11	7.48
7. โทรสาร (Fax)	6	4.08
8. ข้อความ (SMS)	4	2.72

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 86.39 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 77.55 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 48.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	15.42
2	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	15.07
3	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวๆ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	13.32
4	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ นครปฐม (n = 7) ระยอง (n = 7) สมุทรสาคร (n = 6) ขอนแก่น (n = 3) ชลบุรี (n = 3) นครพนม (n = 3) สมุทรปราการ (n = 3) ฉะเชิงเทรา (n = 1) นครราชสีมา (n = 1) นครสวรรค์ (n = 1) นนทบุรี (n = 1) พิษณุโลก (n = 1) อุตรดิตถ์ (n = 1)	10.86
5	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	9.70
6	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	9.11
7	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6.43
8	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	5.84
9	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	5.49
10	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	3.62
11	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	2.57
12	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	1.17
13	In house Training ได้แก่ ข้อกำหนดอัปเดต (n = 1) ISO/IEC 17025 (n = 1)	0.93
14	อื่น ๆ เช่น ความรวดเร็วในการตอบรับบริการ การขอใบเสนอราคาทางออนไลน์ (One Stop Service) การส่งมอบตัวอย่างทางไปรษณีย์	0.47

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์

ร้อยละ 15.42 อันดับ 2 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 15.07 และอันดับ 3 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 13.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) (n = 69)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	35	50.72
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	8.57
1. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	2	66.67
2. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหาร เสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliform (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก	1	33.33
3. เครื่องมือตรวจวัดต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ, เครื่อง LPC (Liquid particle count), เครื่อง XRD, फिल्म OTR-WVTR	1	33.33
4. มีการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	32	91.43
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	20	28.99
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	20.00
1. ผ่านมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ASTM G21, Co2 carbon footprint, HPLC, GMP HACCP	2	50.00
2. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีดยา), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้ การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	2	50.00
3. เนื้อหาการรับรอง เช่น อายุการใช้งาน, การจัดเก็บ, การตรวจสอบมาตรฐาน, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ตามวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	16	80.00

**ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร
และวัสดุสัมผัสอาหาร)**

(n = 69)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสอบเทียบ	13	18.84
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	38.46
1. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	4	80.00
2. สิ่งนำมาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่องLPC (Liquid particle count), ตู้น้ำหนัก, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	8	61.54
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	10	14.49
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	20.00
1. ด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สีน้ดำ sulfuric acid 98%, sodiumhydroxide 50%, แร่ธาตุ, โลหะหนัก, วัตถุเจือปนอาหาร (Food additive), Ash insoluble in Hydrochloric acid (Sand), centrifuge pH, pesticide (active ingredient), Aluminium, Acidity, chloride, Sulfur dioxide ในเครื่องดื่ม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, บีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร	1	50.00
2. ด้านชีววิทยา เช่น เชื้อก่อโรค, Salinomycin in feed, mycotoxin, โรคพืช ในเมล็ดพันธุ์, จุลินทรีย์, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหาร ในอาหาร, Salmonella spp. detection/Total plate count/E.coli and Coliform enumeration ในอาหารสัตว์	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	8	80.00
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	7	10.14
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	28.57
1. นวัตกรรม	1	50.00
2. เครื่องมือทดสอบ เช่น Bilirubin meter, HPLC LC-MS/MS GC-MS	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	71.43

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร
และวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 69)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานวิจัย	4	5.80
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	100.00
งานบริการหน่วยตรวจ	3	4.35
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	33.33
1. การบริการรับตัวอย่างตรวจนอกสถานที่	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	66.67
งานรับรองบุคลากร	3	4.35
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานบริการอื่น ๆ	2	2.90
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	1	1.45
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	1	1.45
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 69
หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 50.72 โดยต้องการให้เพิ่มด้านข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) , ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2,

มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย ร้อยละ 66.67 รองลงมา งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 28.99 โดยต้องการให้เพิ่มการผ่านมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ASTM G21, Co2 carbon footprint, HPLC, GMP HACCP และประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และงานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 18.84 โดยต้องการให้เพิ่มเครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ ร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	144	97.96
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	36	25.00
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	15	41.67
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	14	38.89
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	7	19.44
4. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการทดสอบ การสอบเทียบเครื่องมือ การรับรองมาตรฐาน มีน้อย	1	2.78
5. ราคามีความเหมาะสม	1	2.78
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	108	75.00
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	3	2.04
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
รวมทั้งสิ้น	147	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 97.96 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 41.67 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 2.04 โดยตัวอย่างทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 147)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	2.04
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ	3	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	144	97.96
รวมทั้งสิ้น	147	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 97.96 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.04 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 39)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานเอกชน	26	66.67
2. ส่วนราชการ	8	20.51
3. องค์การมหาชน	2	5.14
4. รัฐวิสาหกิจ	1	2.56
5. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	1	2.56
6. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	1	2.56
7. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
8. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่าประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา ส่วนราชการ ร้อยละ 20.51 และองค์การมหาชน ร้อยละ 5.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	6	15.38
2. 1 - 2 ปี	4	10.26
3. 3 - 4 ปี	6	15.38
4. 5 - 6 ปี	11	28.21

ตารางที่ 24 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	12	30.77
8 ปี	1	8.33
11 ปี	2	16.67
15 ปี	2	16.67
19 ปี	2	16.67
20 ปี	3	25.00
25 ปี	1	8.33
26 ปี	1	8.33
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 8 ปี 11 ปี 15 ปี 19 ปี 20 ปี 25 ปี และ 26 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 30.77 รองลงมา ระยะเวลา 5 – 6 ปี ร้อยละ 28.21 ระยะเวลาปีแรก และระยะเวลา 3 - 4 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	24	61.54
2. ขอคำปรึกษา	15	38.46
3. ประสานงานทั่วไป	14	35.90
4. อื่น ๆ เช่น คู่ค้า ผู้ตรวจประเมิน ศึกษาดูงาน	13	33.33
5. ประชุม/สัมมนา	10	25.64
6. ขอข้อมูล	8	20.51

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 61.54 รองลงมา เพื่อขอคำปรึกษา ร้อยละ 38.46 และประสานงานทั่วไป ร้อยละ 35.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มาติดต่อรับบริการ

(n = 39)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	39	100.00
2. กองวัสดุวิศวกรรม	15	38.46
3. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	13	33.33
4. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	11	28.21
5. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	10	25.64
6. กองทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8	20.51
7. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	7	17.95
8. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	5	12.82
9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	4	10.26
10. 1กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	3	7.69
11. กองเทคโนโลยีชุมชน	2	5.13
12. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหารมากที่สุด รองลงมา กองวัสดุวิศวกรรม ร้อยละ 38.46 และกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	6	15.38
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	12	30.77
3. ทุก 6 เดือน	7	17.95
4. ทุกปี	9	23.08
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	5	12.82
2 ปีครั้ง	2	40.00
3 ปีครั้ง	3	60.00
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มาติดต่อทุก 3 เดือน (ไตรมาส) มากที่สุด ร้อยละ 30.77 รองลงมา ทุกปี ร้อยละ 23.08 และทุก 6 เดือน ร้อยละ 17.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 39)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลแนะนำ	26	66.67
2. เว็บไซต์ (Website)	25	64.10
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	15	38.46
4. สื่อสิ่งพิมพ์	3	7.69
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	5.13
6. วิทยุ/โทรทัศน์	2	5.13
7. อื่น ๆ เช่น หนังสือเชิญ/หนังสือราชการ	1	2.56

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 64.10 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 38.46 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ช่องว่าง (ค่า Gap) = คะแนนความพึงพอใจ - คะแนนความคาดหวัง

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

ตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 39)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.795	มาก	79.60	3.56	0.924	มาก	71.20	-0.42	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.11	0.702	มาก	82.20	4.03	0.796	มาก	80.60	-0.08	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.881	มาก	79.20	3.71	0.880	มาก	74.20	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.14	0.828	มาก	82.80	4.02	0.799	มาก	80.40	-0.12	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.05	0.802	มาก	81.00	3.83	0.850	มาก	76.60	-0.22	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.60)

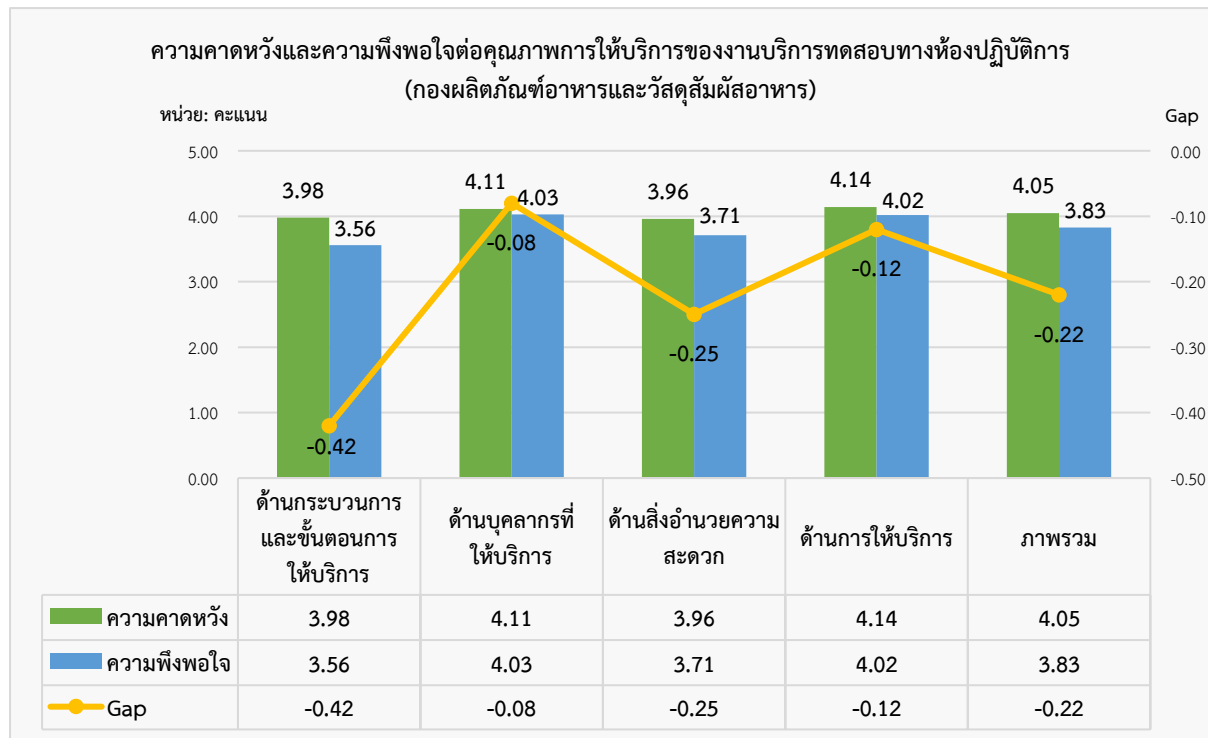
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.83 คะแนน (ร้อยละ 76.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 3.71 คะแนน (ร้อยละ 74.20)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.42) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.25) และด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.12) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3 (หน้า 43)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							3.98	0.795	มาก	79.60
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	1 (2.56)	13 (33.33)	14 (35.90)	11 (28.21)	39 (100.00)	3.90	0.852	มาก	78.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (30.77)	17 (43.59)	10 (25.64)	39 (100.00)	3.95	0.759	มาก	79.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (25.64)	16 (41.03)	13 (33.33)	39 (100.00)	4.08	0.774	มาก	81.60
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.11	0.702	มาก	82.20
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (17.95)	20 (51.28)	12 (30.77)	39 (100.00)	4.13	0.695	มาก	82.60
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (23.08)	22 (56.41)	8 (20.51)	39 (100.00)	3.97	0.668	มาก	79.40
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (17.94)	16 (41.03)	16 (41.03)	39 (100.00)	4.23	0.742	มากที่สุด	84.60

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.96	0.881	มาก	79.20
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	1 (2.56)	13 (33.33)	10 (25.65)	15 (38.46)	39 (100.00)	4.00	0.918	มาก	80.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	1 (2.56)	14 (35.90)	12 (30.77)	12 (30.77)	39 (100.00)	3.90	0.882	มาก	78.00
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	1 (2.56)	11 (28.21)	15 (38.46)	12 (30.77)	39 (100.00)	3.97	0.843	มาก	79.40
ด้านการให้บริการ							4.14	0.828	มาก	82.80
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	1 (2.56)	10 (25.65)	13 (33.33)	15 (38.46)	39 (100.00)	4.08	0.870	มาก	81.60
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (2.56)	9 (23.08)	14 (35.90)	15 (38.46)	39 (100.00)	4.10	0.852	มาก	82.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (2.56)	6 (15.38)	16 (41.03)	16 (41.03)	39 (100.00)	4.21	0.801	มากที่สุด	84.20

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	1 (2.56)	6 (15.38)	17 (43.60)	15 (38.46)	39 (100.00)	4.18	0.790	มาก	83.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.05	0.802	มาก	81.00

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.90 คะแนน (ร้อยละ 78.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) รองลงมา ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความชัดเจน คิดเป็น 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.40) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.90 คะแนน (ร้อยละ 78.00) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							3.56	0.924	มาก	71.20
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 (2.56)	3 (7.69)	15 (38.47)	14 (35.90)	6 (15.38)	39 (100.00)	3.54	0.942	มาก	70.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3 (7.69)	3 (7.69)	14 (35.90)	17 (43.59)	2 (5.13)	39 (100.00)	3.31	0.977	ปานกลาง	66.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	3 (7.69)	9 (23.08)	19 (48.72)	8 (20.51)	39 (100.00)	3.82	0.854	มาก	76.40
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.03	0.796	มาก	80.60
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	2 (5.13)	7 (17.95)	17 (43.59)	13 (33.33)	39 (100.00)	4.05	0.857	มาก	81.00
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	1 (2.56)	2 (5.13)	10 (25.64)	21 (53.85)	5 (12.82)	39 (100.00)	3.69	0.863	มาก	73.80
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (10.26)	17 (43.59)	18 (46.15)	39 (100.00)	4.36	0.668	มากที่สุด	87.20

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							3.71	0.880	มาก	74.20
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	2 (5.13)	2 (5.13)	9 (23.07)	21 (53.85)	5 (12.82)	39 (100.00)	3.64	0.959	มาก	72.80
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	1 (2.56)	2 (5.13)	12 (30.77)	20 (51.28)	4 (10.26)	39 (100.00)	3.62	0.847	มาก	72.40
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	2 (5.13)	10 (25.64)	18 (46.15)	9 (23.08)	39 (100.00)	3.87	0.833	มาก	77.40
ด้านการให้บริการ							4.02	0.799	มาก	80.40
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	2 (5.13)	10 (25.64)	17 (43.59)	10 (25.64)	39 (100.00)	3.90	0.852	มาก	78.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (23.08)	19 (48.72)	11 (28.20)	39 (100.00)	4.05	0.724	มาก	81.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (20.51)	19 (48.72)	12 (30.77)	39 (100.00)	4.10	0.718	มาก	82.00

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1 (2.56)	0 (0.00)	9 (23.08)	16 (41.03)	13 (33.33)	39 (100.00)	4.03	0.903	มาก	80.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							3.83	0.850	มาก	76.60

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.83 คะแนน (ร้อยละ 76.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยภาพรวม คิดเป็น 3.56 คะแนน (ร้อยละ 71.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.82 คะแนน (ร้อยละ 76.40) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.54 คะแนน (ร้อยละ 70.80) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.31 คะแนน (ร้อยละ 66.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.69 คะแนน (ร้อยละ 73.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.71 คะแนน (ร้อยละ 74.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.87 คะแนน (ร้อยละ 77.40) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 3.64 คะแนน (ร้อยละ 72.80) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.62 คะแนน (ร้อยละ 72.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 39)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	22 (56.41)	17 (43.59)	39 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	6 (15.38)	33 (84.62)	39 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	1 (2.56)	38 (97.44)	39 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	39 (100.00)	39 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	14 (35.90)	25 (64.10)	39 (100.00)
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบชุม (Zoom) เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 56.41 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 35.90 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 22)	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (27.27)	10 (45.46)	6 (27.27)	22 (100.00)	4.00	0.756	มาก	80.00
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 6)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (50.00)	2 (33.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	3.67	0.816	มาก	73.40
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 1)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	1 (100.00)	5.00	0.000	มากที่สุด	100.00
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 14)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (35.71)	6 (42.86)	3 (21.43)	14 (100.00)	3.86	0.770	มาก	77.20
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบ Zoom เป็นต้น (n = 1)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 5.00 คะแนน (ร้อยละ 100.00) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	50.00
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	50.00
1. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	2	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ยากต่อการค้นหาข้อมูล และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ตามลำดับ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

สื่ออื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ประทับใจ

(n = 39)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	7.69
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี	1	33.33
2. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	1	33.33
3. ช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์, อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	36	92.31
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

หมายเหตุ: มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 92.31 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 7.69 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว และช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์, อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 39)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	39	100.00
รวมทั้งสิ้น	39	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	39	100.00
รวมทั้งสิ้น	39	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	39	100.00
รวมทั้งสิ้น	39	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	39	100.00
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

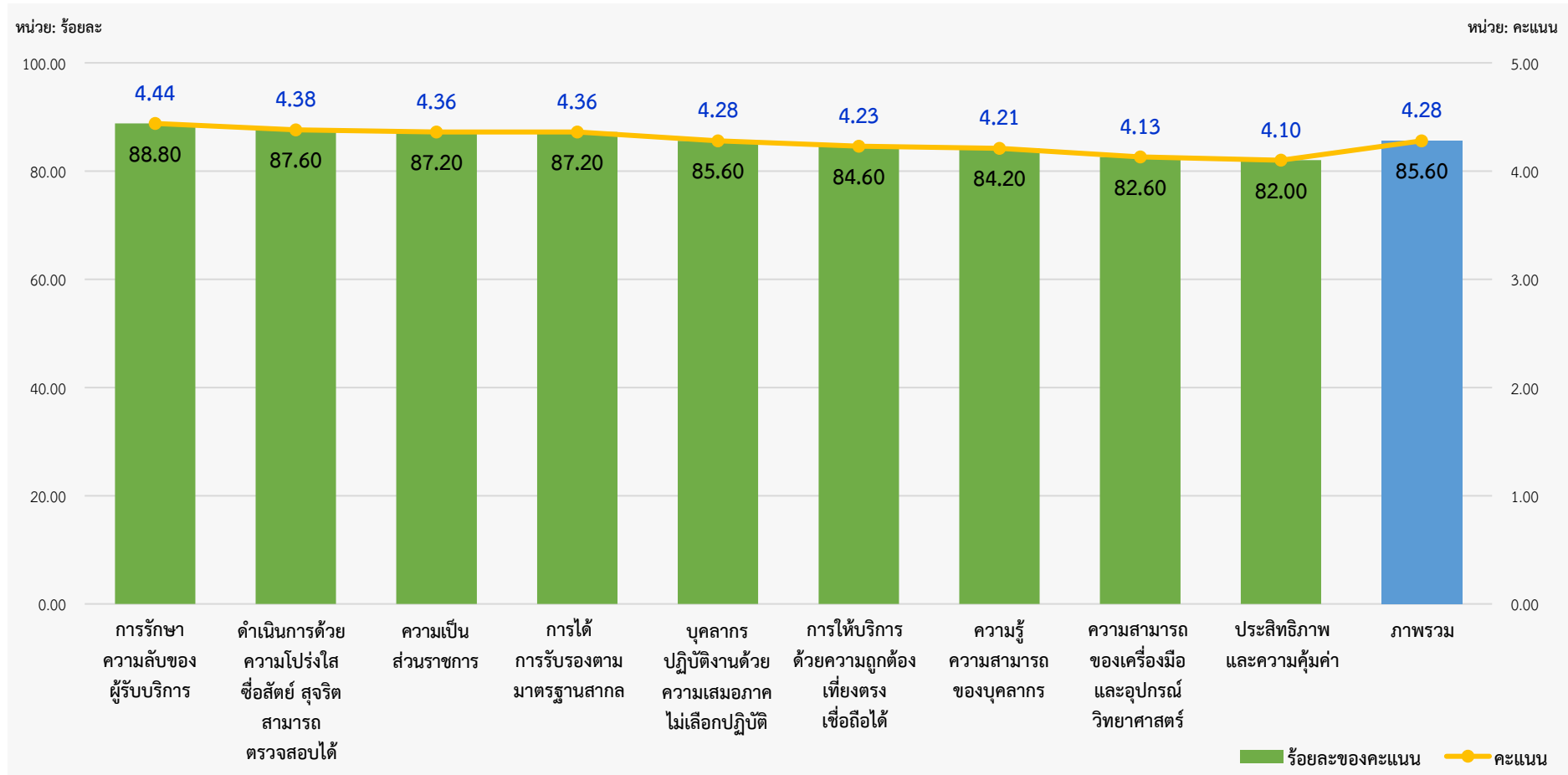
ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (5.13)	21 (53.85)	16 (41.02)	39 (100.00)	4.36	0.584	มากที่สุด	87.20
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (64.10)	14 (35.90)	39 (100.00)	4.36	0.486	มากที่สุด	87.20
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (10.26)	23 (58.97)	12 (30.77)	39 (100.00)	4.21	0.615	มากที่สุด	84.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (15.38)	23 (58.97)	10 (25.65)	39 (100.00)	4.10	0.641	มาก	82.00
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (15.38)	18 (46.16)	15 (38.46)	39 (100.00)	4.23	0.706	มากที่สุด	84.60
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	2 (5.13)	4 (10.26)	20 (51.28)	13 (33.33)	39 (100.00)	4.13	0.801	มาก	82.60
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	24 (61.54)	15 (38.46)	39 (100.00)	4.38	0.493	มากที่สุด	87.60
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (10.26)	20 (51.28)	15 (38.46)	39 (100.00)	4.28	0.647	มากที่สุด	85.60
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.56)	20 (51.28)	18 (46.16)	39 (100.00)	4.44	0.552	มากที่สุด	88.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.28	0.614	มากที่สุด	85.60

จากตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 39)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	28	71.79
2. โทรศัพท์	22	56.41
3. ติดต่อด้วยตนเอง	21	53.85
4. ไลน์ (Line)	13	33.33
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	3	7.69
6. ไปรษณีย์	2	5.13
7. โทรสาร (Fax)	1	2.56
8. ข้อความ (SMS)	1	2.56

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 71.79 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 56.41 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 53.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	18.14
2	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	16.74
3	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	11.16
4	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	10.70
5	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	9.77
6	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจกผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	9.30
7	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6.04
8	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	5.12
9	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	4.19
10	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	3.72
10	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	3.72
11	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ขอนแก่น (n = 1)	1.40
12	In house Training (n = 0)	0.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 18.14 อันดับ 2 มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก ร้อยละ 16.74 และอันดับ 3 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 11.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหาร
และวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 19)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	7	36.84
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	14.29
1. ชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีวทางอาหาร, เชื้อ E. coli and coliforms/100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	85.71
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	6	31.58
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	100.00
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	5	26.32
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	3	15.79
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	33.33
1. เพิ่มข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และค้นหาได้ง่ายขึ้น	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	66.67
งานวิจัย	3	15.79
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	1	5.26
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการสอบเทียบ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการหน่วยตรวจ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานรับรองบุคลากร	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 19)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการอื่น ๆ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 19 หน่วยตัวอย่าง
2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 36.84 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดต้องการให้เพิ่มด้านชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีวทางอาหาร, เชื้อ E. coli and coliforms/100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ ร่องลงมา งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 31.58 และงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 26.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	39	100.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	4	10.26
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	3	75.00

ตารางที่ 46 (ต่อ) จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	35	89.74
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 75.00

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

(n = 39)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	39	100.00
รวมทั้งสิ้น	39	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร) ทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- 1.1 เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 1.2 อายุ 1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 – 29 ปี 3. 30 – 39 ปี
 4. 40 – 49 ปี 5. 50 – 59 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท
 4. ปริญญาเอก 5. อื่น ๆ.....
- 1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ
 3. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน 4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม
 5. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs 6. เกษตรกร
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน 8. นักเรียน/นักศึกษา
 9. อื่น ๆ.....
- 1.5 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี
 1. ปีแรก 2. 1-2 ปี
 3. 3-4 ปี 4. 5-6 ปี
 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี

1.6 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เป็นส่วนราชการ | <input type="checkbox"/> 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล |
| <input type="checkbox"/> 5. คุณภาพของการให้บริการ | <input type="checkbox"/> 6. ราคาค่าบริการ |
| <input type="checkbox"/> 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร | <input type="checkbox"/> 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ |
| <input type="checkbox"/> 9. ทำเลที่ตั้ง | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (ระบุ)..... |

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เว็บไซต์ | <input type="checkbox"/> 2. Facebook | <input type="checkbox"/> 3. วิทยุ/โทรทัศน์ |
| <input type="checkbox"/> 4. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 5. บุคคลแนะนำ | <input type="checkbox"/> 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ..... | | |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม้ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม้รับสินบน ไม้หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เว็บไซต์ของกรมฯ (www.dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
3. ไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
4. ทวิตเตอร์ของกรมฯ (Twitter: DSSThaiScience)	0	1	5	4	3	2	1	
5. อีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	1	5	4	3	2	1	

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

**3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)**

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. E-mail | <input type="checkbox"/> 3. ไปรษณีย์ |
| <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> 5. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> 6. ข้อความ SMS |
| <input type="checkbox"/> 7. Facebook | <input type="checkbox"/> 8. Line | <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
8. In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)
- 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- 12. งานบริการอื่น ๆ

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

- 1. ติดต่อ/ต้องการ เพราะ
- 2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1.1 ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> 1. ส่วนราชการ | <input type="radio"/> 2. รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="radio"/> 3. องค์กรมหาชน | <input type="radio"/> 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐบาลรูปแบบใหม่ คือ หน่วยธุรการขององค์การของรัฐที่เป็นอิสระ กองทุนที่เป็นนิติบุคคล หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ |
| <input type="radio"/> 5. สมาคม/มูลนิธิ | <input type="radio"/> 6. องค์กรวิชาชีพ |
| <input type="radio"/> 7. หน่วยงานเอกชน | <input type="radio"/> 8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง) |
| <input type="radio"/> 9. อื่น ๆ..... | |

1.2 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี

- | | |
|---|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. ปีแรก | <input type="radio"/> 2. 1-2 ปี |
| <input type="radio"/> 3. 3-4 ปี | <input type="radio"/> 4. 5-6 ปี |
| <input type="radio"/> 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี | |

1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ขอคำปรึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ขอข้อมูล | <input type="checkbox"/> 3. ขอรับบริการ |
| <input type="checkbox"/> 4. ประสานงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> 5. ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

1.4 หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ | |
| <input type="checkbox"/> 2. กองเทคโนโลยีชุมชน | <input type="checkbox"/> 3. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| <input type="checkbox"/> 4. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค | <input type="checkbox"/> 5. กองวัสดุวิศวกรรม |
| <input type="checkbox"/> 6. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร | <input type="checkbox"/> 7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด |
| <input type="checkbox"/> 8. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ | |
| <input type="checkbox"/> 9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ | |
| <input type="checkbox"/> 10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ | |
| <input type="checkbox"/> 11. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | |
| <input type="checkbox"/> 12. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ | |

1.5 ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ทุกเดือน 2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)
 3. ทุก 6 เดือน 4. ทุกปี
 5. นาน ๆ ครั้ง (โปรดระบุ)ปี

1.6 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เว็บไซต์ 2. Facebook 3. วิทยุ/โทรทัศน์
 4. สื่อสิ่งพิมพ์ 5. บุคคลแนะนำ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
 7. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความคุ้มค่าและเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เว็บไซต์ของกรมฯ (www.dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
3. ไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
4. ทวิตเตอร์ของกรมฯ (Twitter: DSSThaiScience)	0	1	5	4	3	2	1	
5. อีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	1	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ **ไม่พึงพอใจ** ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด *(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่อง)*

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. E-mail | <input type="checkbox"/> 3. ไปรษณีย์ |
| <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์ | <input type="checkbox"/> 5. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> 6. ข้อความ SMS |
| <input type="checkbox"/> 7. Facebook | <input type="checkbox"/> 8. Line | <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
8. In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
10. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ)
- 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ)
- 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ)
- 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ)
- 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ)

- 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ)
- 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ)
- 12. งานบริการอื่น ๆ

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

- 1. ติดต่อ/ต้องการ เพราะ
- 2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1984) ¹ 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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการมาทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ²

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α)	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.9 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก

¹ Cronbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.

² ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.983	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	102.87	190.464	0.886	0.982
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	102.80	188.303	0.947	0.981
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	102.67	191.816	0.820	0.982
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	102.80	188.303	0.947	0.981
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	102.53	195.430	0.832	0.982
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	102.73	192.754	0.801	0.982
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	102.33	199.954	0.715	0.983
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	102.60	192.800	0.859	0.982
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	102.60	193.766	0.956	0.981
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	102.53	194.189	0.906	0.982
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	102.53	194.189	0.906	0.982
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	102.60	193.490	0.823	0.982
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	102.60	193.766	0.956	0.981
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	102.87	190.740	0.783	0.983
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	102.60	193.766	0.956	0.981
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	102.73	191.651	0.856	0.982
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	102.53	196.947	0.742	0.983

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	102.87	194.602	0.687	0.983
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	102.93	193.306	0.705	0.983
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	102.87	194.740	0.780	0.982
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	102.73	194.685	0.817	0.982
22. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	102.60	196.524	0.787	0.982
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	102.47	197.637	0.868	0.982
24. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	102.47	197.637	0.868	0.982
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	102.53	196.671	0.758	0.982

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.974	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	101.27	157.444	0.951	0.972
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	101.00	163.034	0.911	0.972
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	101.00	165.379	0.767	0.973
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	101.27	160.340	0.740	0.974
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	100.73	168.616	0.763	0.973
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	101.07	161.582	0.723	0.974
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	101.00	165.655	0.750	0.973
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	101.00	165.655	0.750	0.973
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	100.93	169.720	0.484	0.975
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	100.80	170.234	0.649	0.974
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	100.67	170.161	0.643	0.974
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	100.80	166.372	0.759	0.973
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	101.00	164.000	0.736	0.973
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	101.40	167.007	0.576	0.975
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	101.33	161.609	0.799	0.973
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	101.33	166.989	0.710	0.973
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	100.93	163.099	0.869	0.972

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	101.00	163.034	0.911	0.972
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	101.20	164.166	0.746	0.973
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	101.00	163.034	0.911	0.972
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	100.93	164.478	0.943	0.972
22. ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ	100.80	164.855	0.857	0.972
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	100.80	164.855	0.857	0.972
24. ได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	100.73	167.651	0.838	0.973
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	100.80	167.890	0.835	0.973

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.987	10

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	40.13	52.671	0.928	0.986
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	40.13	52.947	0.904	0.986
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	40.07	53.306	0.959	0.985
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	40.00	53.241	0.957	0.985
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	40.07	53.306	0.959	0.985
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	40.07	51.651	0.847	0.989
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	39.93	53.030	0.977	0.984
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	39.87	53.913	0.903	0.986
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	40.00	53.103	0.970	0.984
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	39.93	53.030	0.977	0.984



ถูกต้อง เทียงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ
www.nidapoll.nida.ac.th