



รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

2565

งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์
(กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)



รายงานฉบับย่อ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์
(กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

เสนอ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 11 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 6 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 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
ผลการสำรวจงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ.....	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	63

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	1
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)....	2
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	3
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	3
ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	5
ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	8
ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	13
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	18
ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	19
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	20
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	21
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	21
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	22
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ประทับใจ.....	23
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	24
ตารางที่ 17	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	27
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	28
ตารางที่ 19	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	29
ตารางที่ 20	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	30
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)....	32
ตารางที่ 22	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	32
ตารางที่ 23	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	34
ตารางที่ 24	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	34
ตารางที่ 25	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	35
ตารางที่ 26	จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มาติดต่อรับบริการ	35
ตารางที่ 27	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	36
ตารางที่ 28	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 29	คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน	38
ตารางที่ 30	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	41
ตารางที่ 31	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	45
ตารางที่ 32	จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	49
ตารางที่ 33	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา	50
ตารางที่ 34	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	51
ตารางที่ 35	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	52
ตารางที่ 36	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	52
ตารางที่ 37	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	53
ตารางที่ 38	จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ	53
ตารางที่ 39	จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ประทับใจ	54
ตารางที่ 40	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	54
ตารางที่ 41	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 42	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ	58
ตารางที่ 43	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	59
ตารางที่ 44	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	60
ตารางที่ 45	จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)	61
ตารางที่ 46	จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์).....	62

สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิ 1 คະแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	7
แผนภูมิ 2 คະแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการ งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	26
แผนภูมิ 3 คະแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	40
แผนภูมิ 4 คະแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพ ผลิตภัณฑ์) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	56

ผลการสำรวจงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. หญิง	4	66.67
2. ชาย	2	33.33
รวมทั้งสิ้น	6	100.00
อายุ		
1. 20 – 29 ปี	0	0.00
2. 30 – 39 ปี	0	0.00
3. 40 – 49	5	83.33
4. 50 – 59 ปี	1	16.67
5. 60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	6	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
2. ปริญญาตรี	3	50.00
3. ปริญญาโท	2	33.33
4. ปริญญาเอก	1	16.67
รวมทั้งสิ้น	6	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	3	50.00
2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	2	33.33
3. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	1	16.67
4. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	0	0.00
5. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	0	0.00
6. เกษตรกร	0	0.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
8. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	6	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และเพศชาย ร้อยละ 33.33 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มากที่สุด ร้อยละ 83.33 รองลงมา อายุระหว่าง 50 – 59 ปี ร้อยละ 16.67 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 33.33 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 16.67 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นผู้ประกอบการ OTOP หรือ SMEs มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 33.33 และพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	1	16.67
2. 1 – 2 ปี	0	0.00
3. 3 – 4 ปี	1	16.67
4. 5 – 6 ปี	3	49.99
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	1	16.67
10 ปี	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	6	100.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 5 - 6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 49.99 และปีแรก ระยะ 3 – 4 ปี และระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 10 ปี) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 6)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	83.33
2. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	3	50.00
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	3	50.00
4. คุณภาพของการให้บริการ	2	33.33
5. เป็นส่วนราชการ	1	16.67
6. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	1	16.67
7. ราคาค่าบริการ	1	16.67
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	1	16.67
9. ทำเลที่ตั้ง	0	0.00

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล มากที่สุด ร้อยละ 83.33 รองลงมา ความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน และคุณภาพหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 6)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลแนะนำ	4	66.67
2. เว็บไซต์ (Website)	3	50.00
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	2	33.33
4. วิทยุ/โทรทัศน์	1	16.67
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
6. สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 50.00 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีสูตรการคำนวณดังนี้

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 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 6)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.408	มาก	83.40	4.17	0.408	มาก	83.40	0.00	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60	4.39	0.527	มากที่สุด	87.80	0.06	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.719	มาก	83.80	4.24	0.694	มากที่สุด	84.80	0.05	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.00	0.632	มาก	80.00	4.22	0.444	มากที่สุด	84.40	0.22	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.17	0.586	มาก	83.40	4.26	0.515	มากที่สุด	85.20	0.09	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40)

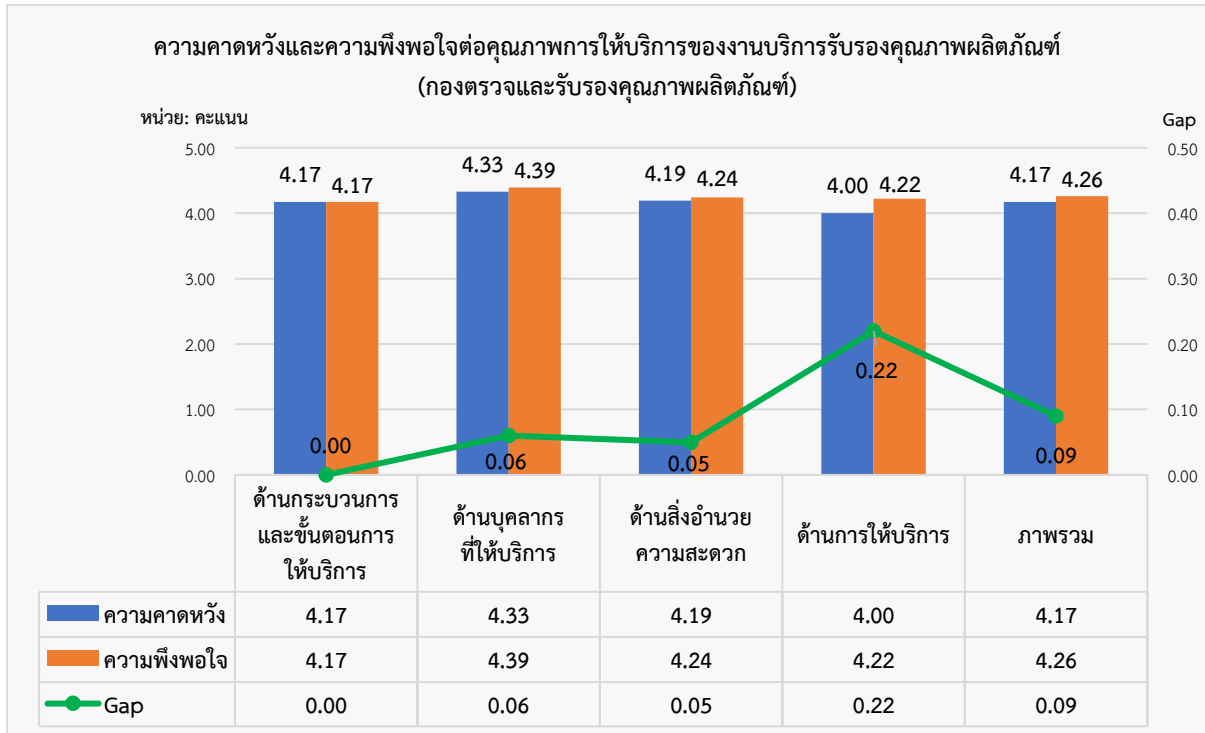
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเท่ากับถึงเหนือกว่าที่คาดหวัง โดยด้านการให้บริการมีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = 0.22) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = 0.06) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = 0.05) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.17	0.408	มาก	83.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.19	0.719	มาก	83.80
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.00	0.632	มาก	80.00
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.67)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.67)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.67)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.17	0.586	มาก	83.40

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้องหรือคำขอรับบริการเข้าใจง่าย และประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) พบว่า ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) พบว่า ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ประเด็นสถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก ประเด็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ประเด็นความเพียงพอของจุดหรือช่องการให้บริการ ประเด็นความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00)

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.17	0.408	มาก	83.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.39	0.527	มากที่สุด	87.80
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (50.00)	3 (50.00)	6 (100.00)	4.50	0.548	มากที่สุด	90.00
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (50.00)	3 (50.00)	6 (100.00)	4.50	0.548	มากที่สุด	90.00
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.24	0.694	มากที่สุด	84.80
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	2 (33.33)	3 (50.00)	6 (100.00)	4.33	0.816	มากที่สุด	86.60
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							4.22	0.444	มากที่สุด	84.40
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (66.67)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.33	0.516	มากที่สุด	86.60
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (83.33)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.17	0.408	มาก	83.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.26	0.515	มากที่สุด	85.20

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) พบว่า ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้องหรือคำขอรับบริการเข้าใจง่าย และประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) พบว่า ประเด็นสถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก ประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ ประเด็นความเพียงพอของจุดหรือช่องทางการให้บริการ ประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 6)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	2 (33.33)	4 (66.67)	6 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	2 (33.33)	4 (66.67)	6 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	2 (33.33)	4 (66.67)	6 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	6 (100.00)	6 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	3 (50.00)	3 (50.00)	6 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 50.00 และเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) และไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	3.50	0.707	มาก	70.00
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	4.00	0.000	มาก	80.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	2 (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 = 3)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (33.33)	2 (66.67)	3 (100.00)	4.67	0.577	มากที่สุด	93.40

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 5.00 คะแนน (ร้อยละ 100.00) รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	1	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 2)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	100.00
1. เจ้าหน้าที่ตอบกลับอย่างรวดเร็ว ให้แนะนำได้ดี	2	100.00
รวมทั้งสิ้น	2	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะเจ้าหน้าที่ตอบกลับอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 2)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	100.00
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับอย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	2	100.00
รวมทั้งสิ้น	2	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับอย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
(n = 1)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. ติดต่อกง่าย สะดวก รวดเร็ว	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	1	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะติดต่อกง่าย สะดวก รวดเร็ว

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)**

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์
(กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ประทับใจ

(n = 6)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	83.33
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	3	60.00
2. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	1	20.00
3. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	1	20.00
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	1	20.00
5. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	1	20.00
6. ค่าบริการมีความเหมาะสม	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	16.67
รวมทั้งสิ้น	6	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการรับรองระบบงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ส่วนมากแสดงความคิดเห็นจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 83.33 และไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 16.67 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง มากที่สุด ร้อยละ 60.00 และความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ดี เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล และค่าบริการมีความเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 6)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	100.00
รวมทั้งสิ้น	6	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	100.00
รวมทั้งสิ้น	6	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	100.00
รวมทั้งสิ้น	6	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	100.00
รวมทั้งสิ้น	6	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการรับรองระบบระบบงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

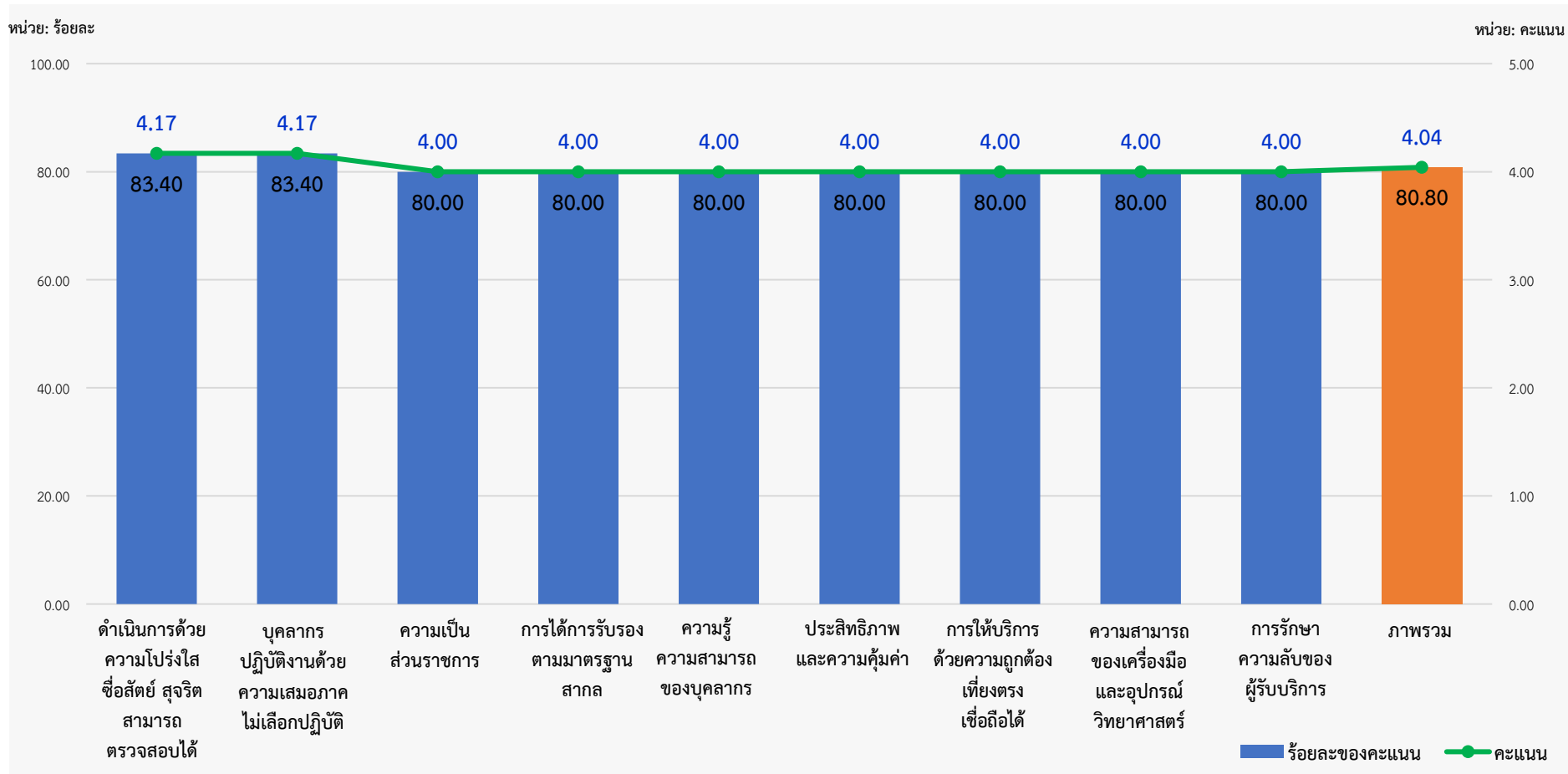
ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.66)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.66)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.66)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.66)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.66)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.66)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	3 (50.00)	2 (33.33)	6 (100.00)	4.17	0.753	มาก	83.40
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	4 (66.66)	1 (16.67)	6 (100.00)	4.00	0.632	มาก	80.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.04	0.659	มาก	80.80

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) พบว่า ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 6)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	5	83.33
2. ไลน์ (Line)	3	50.00
3. อีเมล (E-mail)	2	33.33
4. ไปรษณีย์	2	33.33
5. ข้อความ (SMS)	1	16.67
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	16.67
7. ติดต่อด้วยตนเอง	1	16.67
8. โทรสาร (Fax)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ มากที่สุด ร้อยละ 83.33 รองลงมา ไลน์ (Line) ร้อยละ 50.00 และอีเมล (E-mail) และไปรษณีย์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	31.25
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ นครศรีธรรมราช (n = 1) ลำปาง (n = 1)	18.75
2	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	18.75
3	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	12.50
3	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	12.50
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6.25
5	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	0.00
5	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	0.00
5	In house Training	0.00
5	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	0.00
5	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	0.00
5	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	0.00
5	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	0.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 31.25 อันดับ 2 เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค และการส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.75 และอันดับ 3 มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File)

แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือ
เพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรอง
คุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 4)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	2	50.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	100.00
1. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	2	50.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	100.00
1. เครื่องจักรขนาดเล็กสำหรับการผลิต	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการสอบเทียบ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการหน่วยตรวจ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 4)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานรับรองบุคลากร	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานวิจัย	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 4 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และงานบริการเทคโนโลยีชุมชน ในสัดส่วนที่เท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 50.00 โดยงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการทั้งหมด ต้องการให้เพิ่มด้านผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้อก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์ และงานบริการเทคโนโลยีชุมชนทั้งหมด ต้องการให้เพิ่มเครื่องจักรขนาดเล็กสำหรับการผลิต

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต
ของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	6	100.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	5	83.33
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	5	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	16.67
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	6	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยผู้รับบริการทั้งหมดจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 6)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	16.67
1. พัฒนามาตรฐานระบบการตรวจสอบ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	83.33
รวมทั้งสิ้น	6	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการ
รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ส่วนมากไม่มี
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 83.33 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 16.67 โดยผู้รับบริการ
ทั้งหมดมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรพัฒนามาตรฐานระบบการตรวจสอบ

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 5)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	3	60.00
2. รัฐวิสาหกิจ	1	20.00
3. หน่วยงานเอกชน	1	20.00
4. องค์การมหาชน	0	0.00
5. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	0	0.00
6. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
7. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานส่วนราชการ มากที่สุด ร้อยละ 60.00 และรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	1	20.00
2. 3 - 4 ปี	1	20.00
3. 5 - 6 ปี	1	20.00
4. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	2	40.00
8 ปี	1	50.00
10 ปี	1	50.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 8 ปี และ 10 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 40.00 และปีแรก ระยะเวลา 3 - 4 ปี และระยะเวลา 5 - 6 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	3	60.00
2. ประชุม/สัมมนา	3	60.00
3. ประสานงานทั่วไป	2	40.00
4. ขอคำปรึกษา	1	20.00
5. ขอข้อมูล	1	20.00

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการ และประชุมหรือสัมมนา ในสัดส่วนที่เท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมา ประสานงานทั่วไป ร้อยละ 40.00 และขอคำปรึกษา และขอข้อมูล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มาติดต่อรับบริการ

(n = 5)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	5	100.00
2. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	3	60.00
3. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	2	40.00
4. กองวัสดุวิศวกรรม	1	20.00
5. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	1	20.00
6. กองเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
7. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	0	0.00

ตารางที่ 26 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มาติดต่อรับบริการ

(n = 5)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	0	0.00
9. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	0	0.00
10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	0	0.00
11. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
12. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ มากที่สุด รองลงมา สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 60.00 และกองสอบเทียบเครื่องมือวัด ร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	1	20.00
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	0	0.00
3. ทุก 6 เดือน	0	0.00
4. ทุกปี	4	80.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 80.00 และทุกเดือน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 5)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	5	100.00
2. บุคคลแนะนำ	3	60.00
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	2	40.00
4. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	20.00
5. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
6. สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 60.00 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 5)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.837	มาก	84.00	4.13	0.867	มาก	82.60	-0.07	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.20	0.837	มาก	84.00	4.33	0.875	มากที่สุด	86.60	0.13	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.837	มาก	84.00	4.53	0.663	มากที่สุด	90.60	0.33	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	3.95	0.642	มาก	79.00	4.30	0.588	มากที่สุด	86.00	0.35	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	4.14	0.788	มาก	82.80	4.32	0.748	มากที่สุด	86.40	0.18	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และด้านการให้บริการ คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) ตามลำดับ

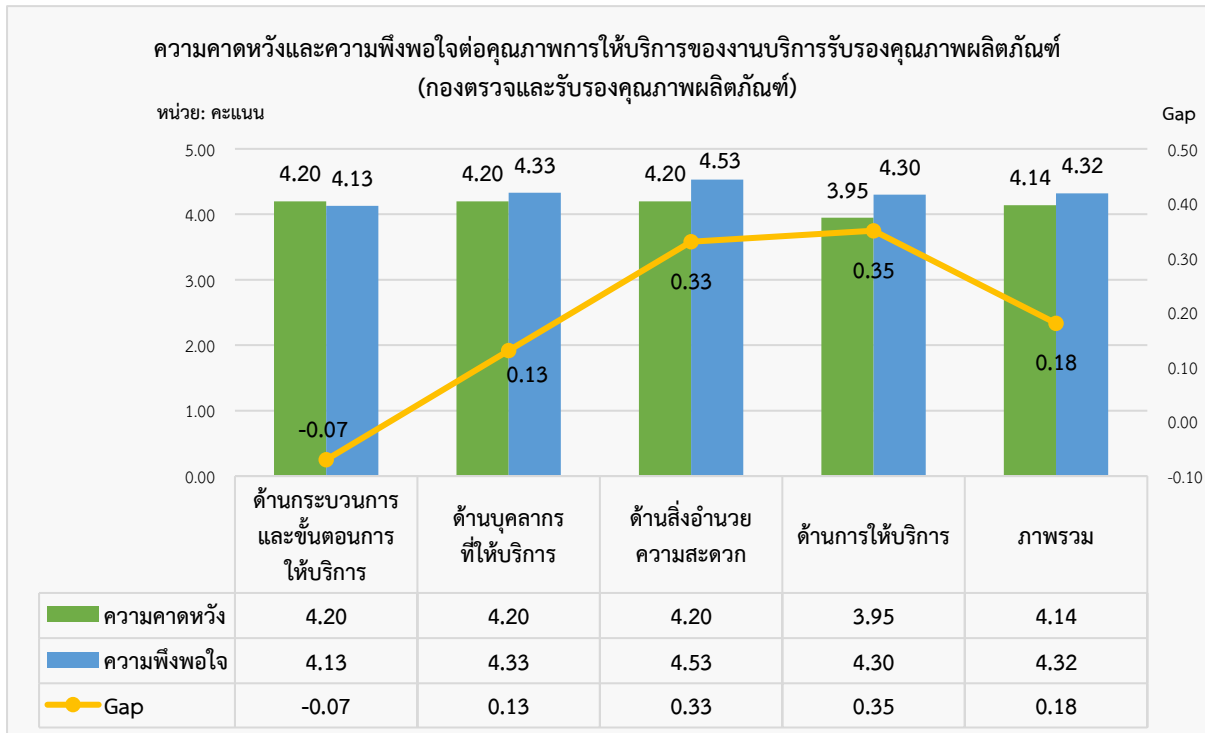
2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าถึงเหนือกว่าที่คาดหวัง โดยด้านการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = 0.35) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = 0.33) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = 0.13) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3 (หน้า 40)

**ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการ
รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน**



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.20	0.837	มาก	84.00
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.20	0.837	มาก	84.00
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่โปร่งใสและเป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.20	0.837	มาก	84.00
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
ด้านการให้บริการ							3.95	0.642	มาก	79.00
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	4 (80.00)	0 (0.00)	5 (100.00)	3.80	0.447	มาก	76.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	5 (100.00)	4.00	0.707	มาก	80.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	5 (100.00)	4.00	0.707	มาก	80.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	5 (100.00)	4.00	0.707	มาก	80.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.14	0.788	มาก	82.80

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) โดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00)

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) โดยประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ ประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ และประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) โดยประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง และประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00)

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) โดยประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม คิดเป็น 3.80 คะแนน (ร้อยละ 76.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							4.13	0.867	มาก	82.60
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	5 (100.00)	4.00	0.707	มาก	80.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (40.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.00	1.000	มาก	80.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.40	0.894	มากที่สุด	88.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							4.33	0.875	มากที่สุด	86.60
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่โปร่งใสและเป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.40	0.894	มากที่สุด	88.00
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.40	0.894	มากที่สุด	88.00

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.53	0.663	มากที่สุด	90.60
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.40	0.894	มากที่สุด	88.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (40.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.60	0.548	มากที่สุด	92.00
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (40.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.60	0.548	มากที่สุด	92.00
ด้านการให้บริการ							4.30	0.588	มากที่สุด	86.00
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	5 (100.00)	4.00	0.707	มาก	80.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (60.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.40	0.548	มากที่สุด	88.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (60.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.40	0.548	มากที่สุด	88.00

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (60.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.40	0.548	มากที่สุด	88.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.32	0.748	มากที่สุด	86.40

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) โดยประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) โดยประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ และประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.53 คะแนน (ร้อยละ 90.60) โดยประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง และประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) โดยประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการ
รับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการ
ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 5)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	5 (100.00)	0 (0.00)	5 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	1 (20.00)	4 (80.00)	5 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0 (0.00)	5 (100.00)	5 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	5 (100.00)	5 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	0 (0.00)	5 (100.00)	5 (100.00)
5. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบชุม (Zoom) เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการ
ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)
ทั้งหมดเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)
มากที่สุด และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 5)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	1 (20.00)	5 (100.00)	4.00	0.707	มาก	80.00
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: 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
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-
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 = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบ Zoom เป็นต้น (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 5.00 คะแนน (ร้อยละ 100.00) และเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	1	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ประทับใจ

(n = 5)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	20.00
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้ดี	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	80.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 80.00 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 20.00 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้ดี

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 5)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

ตารางที่ 40 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 5)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น

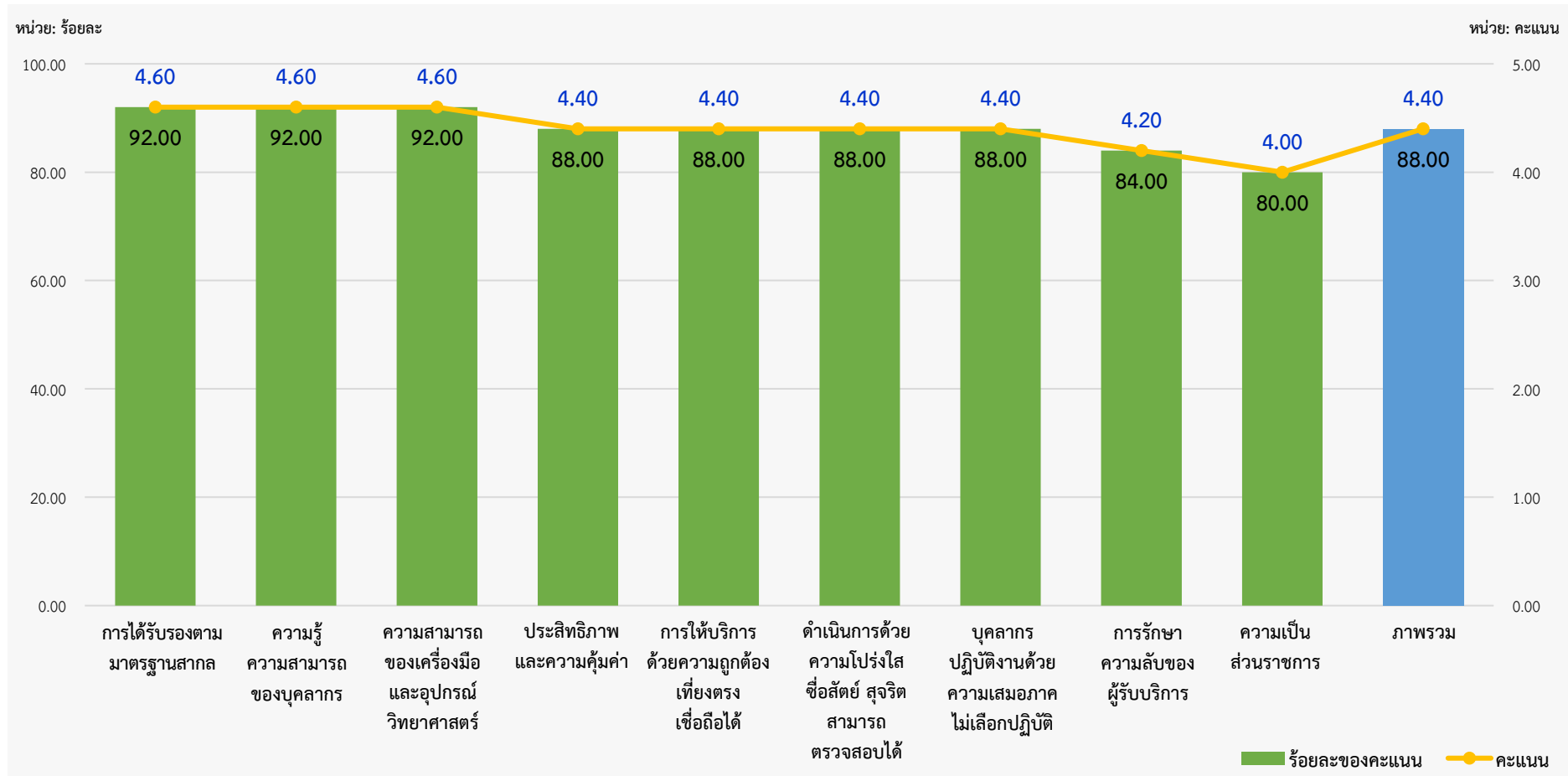
ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (40.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.00	1.000	มาก	80.00
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (40.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.60	0.548	มากที่สุด	92.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (40.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.60	0.548	มากที่สุด	92.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.40	0.894	มากที่สุด	88.00
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงต่อเรื่อง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.40	0.894	มากที่สุด	88.00
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (40.00)	3 (60.00)	5 (100.00)	4.60	0.548	มากที่สุด	92.00
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (60.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.40	0.548	มากที่สุด	88.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (60.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.40	0.548	มากที่สุด	88.00
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (20.00)	2 (40.00)	2 (40.00)	5 (100.00)	4.20	0.837	มาก	84.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.40	0.707	มากที่สุด	88.00

จากตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) รองลงมา ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.40 คะแนน (ร้อยละ 88.00) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 5)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	4	80.00
2. ติดต่อด้วยตนเอง	2	40.00
3. โทรศัพท์	2	40.00
4. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	40.00
5. ไลน์ (Line)	2	40.00
6. ไปรษณีย์	1	20.00
7. โทรสาร (Fax)	0	0.00
8. ข้อความ (SMS)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 80.00 รองลงมา ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ เฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (Line) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 40.00 และไปรษณีย์ ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	22.22
2	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	18.52
3	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	11.11
3	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	11.11
3	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	11.11
4	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ นครศรีธรรมราช (n = 1)	7.41
4	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	7.41
4	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	7.41
5	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	3.70
6	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	0.00
6	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	0.00
6	In house Training	0.00
6	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	0.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 22.22 อันดับ 2 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 18.52 และอันดับ 3 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบ

นอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 3)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	2	66.67
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	1	33.33
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการสอบเทียบ	1	33.33
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการหน่วยตรวจ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานรับรองบุคลากร	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานวิจัย	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

ตารางที่ 44 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 3)

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

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 3 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และงานบริการสอบเทียบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	5	100.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	3	60.00
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	2	66.67
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	40.00

ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ทั้งหมดจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการเพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และการให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)

(n = 5)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
รวมทั้งสิ้น	5	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์) ตัวอย่างทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์
(กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์)



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
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ 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. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

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

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
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
ของงานบริการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์**

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. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	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. 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. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่ 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 (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

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 ข้อ)

1. ติดต่อด้วยตนเอง 2. E-mail 3. ไปรษณีย์
 4. โทรศัพท์ 5. โทรสาร (Fax) 6. ข้อความ SMS
 7. Facebook 8. Line 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. ติดต่o/ต้องการ เพราะ
- 2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



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