



# รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

**2565**

สำนักงานเลขานุการกรม



รายงานฉบับย่อ  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565  
สำนักงานเลขานุการกรม

เสนอ  
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย  
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของสำนักงานเลขาธิการกรม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 65 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 – มกราคม พ.ศ. 2566 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลา แสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

### คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ .....	ข
สารบัญตาราง .....	ค
สารบัญแผนภูมิ .....	จ
ผลการสำรวจสำนักงานเลขานุการกรม .....	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....	1
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	35
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	42

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มาติดต่อ กรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	1
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม .....	1
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเลขานุการกรม .....	2
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม มาติดต่อรับบริการ .....	3
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเลขานุการกรม .....	4
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	4
ตารางที่ 7 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน .....	6
ตารางที่ 8 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม .....	9
ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม .....	13
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงาน เลขานุการกรมเคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	17
ตารางที่ 11 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมเคยติดต่อ หรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	18
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	19
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	20
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	21
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	21
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	22
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมประทับใจ.....	23
ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ.....	24
ตารางที่ 20 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม.....	27
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	28
ตารางที่ 22 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม.....	29
ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม.....	30
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม.....	33
ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม.....	34

## สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิ 1	
คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	8
แผนภูมิ 2	
คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	26

## ผลการสำรวจสำนักงานเลขานุการกรม

### ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 65)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	34	52.31
2. หน่วยงานเอกชน	18	27.69
3. รัฐวิสาหกิจ	5	7.69
4. ส่วนบุคคล (ติดต่อกับตนเอง)	4	6.15
5. สมาคม/มูลนิธิ	2	3.08
6. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	1	1.54
7. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น	1	1.54
8. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
9. องค์กรมหาชน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	65	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มาติดต่อกกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มาติดต่อกกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นหน่วยงานส่วนราชการ มากที่สุด ร้อยละ 52.31 รองลงมา หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 27.69 และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	4	6.15
2. 1 - 2 ปี	8	12.31
3. 3 - 4 ปี	16	24.62
4. 5 - 6 ปี	11	16.92



**ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม**

(n = 65)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี</b>	<b>26</b>	<b>40.00</b>
7 ปี	4	15.38
8 ปี	1	3.85
9 ปี	2	7.69
10 ปี	6	23.08
11 ปี	1	3.85
12 ปี	2	7.69
15 ปี	3	11.54
17 ปี	1	3.85
18 ปี	1	3.85
20 ปี	3	11.54
30 ปี	1	3.85
38 ปี	1	3.85
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม มาติดต่อหรือขอรับบริการจาก  
กรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 7 ปี 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี) มากที่สุด ร้อยละ  
40.00 รองลงมา ระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 24.62 และระยะเวลา 5 - 6 ปี ร้อยละ 16.92 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
สำนักงานเลขาธิการกรม**

(n = 65)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	36	55.38
2. ประชุม/สัมมนา	31	47.69
3. ประสานงานทั่วไป	16	24.62
4. ขอข้อมูล	14	21.54
5. ขอคำปรึกษา	10	15.38
6. อื่น ๆ เช่น คู่ค้า เป็นต้น	3	4.62

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการมากที่สุด ร้อยละ 55.38 รองลงมา เพื่อประชุมหรือสัมมนา ร้อยละ 47.69 และประสานงานทั่วไป ร้อยละ 24.62 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมมาติดต่อรับบริการ

(n = 65)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	65	100.00
2. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	33	50.77
3. กองทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	15	23.08
4. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	12	18.46
5. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	12	18.46
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	10	15.38
7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	6	9.23
8. กองวัสดุวิศวกรรม	5	7.69
9. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	5	7.69
10. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	4	6.15
11. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ	4	6.15
12. กองเทคโนโลยีชุมชน	1	1.54

**หมายเหตุ:** หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมมาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมทั้งหมดมาติดต่อรับบริการสำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ มากที่สุด รองลงมา กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 50.77 และกองทดสอบและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 23.08 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
สำนักงานเลขาธิการกรม

(n = 65)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	8	12.31
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	8	12.31
3. ทุก 6 เดือน	8	12.31
4. ทุกปี	37	56.92
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	4	6.15
2 ปีครั้ง	3	75.00
3 ปีครั้ง	1	25.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม มาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 56.92 รองลงมา ทุกเดือน ทุก 3 เดือน (ไตรมาส) และทุก 6 เดือน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.31 และนาน ๆ ครั้ง (เช่น 2 ปีครั้ง 3 ปีครั้ง) ร้อยละ 6.15 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม  
รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 65)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	41	63.08
2. บุคคลแนะนำ	38	58.46
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	31	47.69
4. สื่อสิ่งพิมพ์	9	13.85
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	5	7.69
6. อื่น ๆ เช่น เคยทำงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.)	2	3.08
7. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00

**หมายเหตุ:** ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 63.08 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 58.46 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 47.69 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรมโดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

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

**ตารางที่ 7** คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 65)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.21	0.624	มากที่สุด	84.20	4.01	0.691	มาก	80.20	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.38	0.632	มากที่สุด	87.60	4.24	0.686	มากที่สุด	84.80	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	0.683	มากที่สุด	84.60	4.02	0.804	มาก	80.40	-0.21	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.37	0.654	มากที่สุด	87.40	4.22	0.700	มากที่สุด	84.40	-0.15	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.648</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.00</b>	<b>4.12</b>	<b>0.720</b>	<b>มาก</b>	<b>82.40</b>	<b>-0.18</b>	<b>ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง</b>

จากตารางที่ 7 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

**1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60)

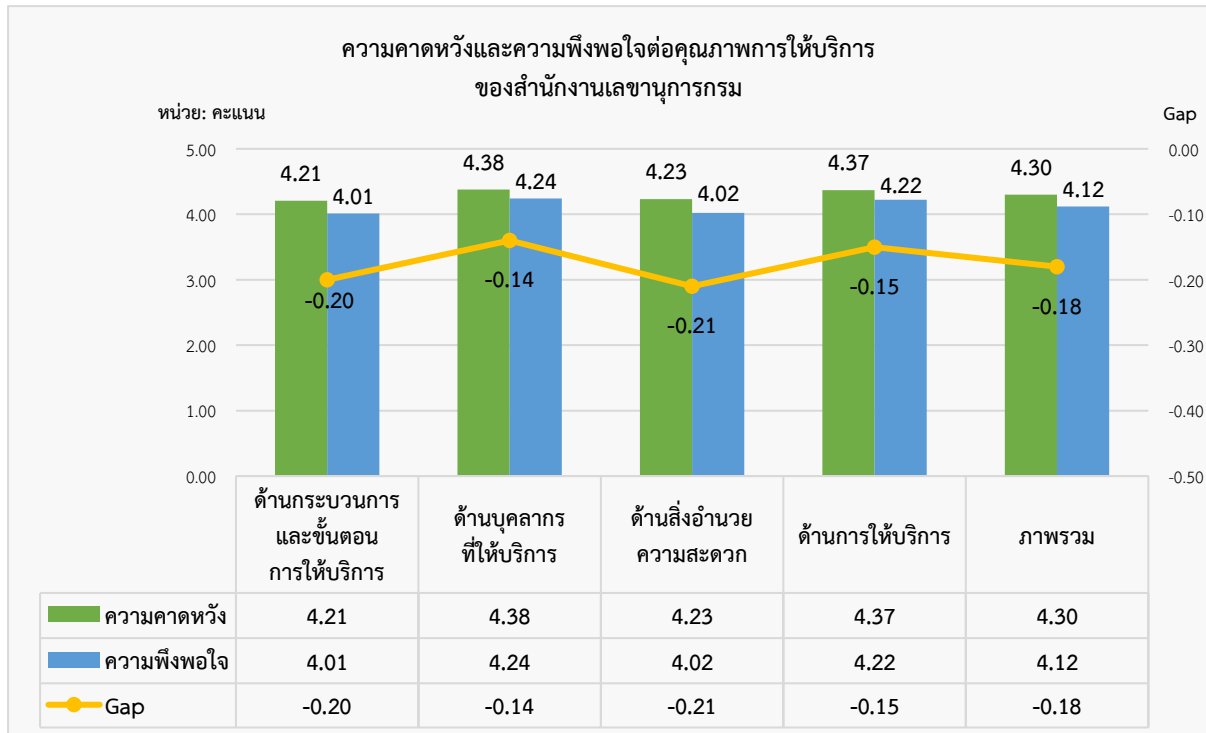
**2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40)

**3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม**

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.21) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่า Gap = -0.20) และด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.15) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 8)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงาน  
เลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 8 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.21</b>	<b>0.624</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.20</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (12.31)	37 (56.92)	20 (30.77)	65 (100.00)	4.18	0.635	มาก	83.60
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (9.23)	40 (61.54)	19 (29.23)	65 (100.00)	4.20	0.592	มาก	84.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (10.77)	34 (52.31)	24 (36.92)	65 (100.00)	4.26	0.644	มากที่สุด	85.20
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.38</b>	<b>0.632</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.60</b>
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (9.23)	31 (47.69)	28 (43.08)	65 (100.00)	4.34	0.644	มากที่สุด	86.80
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (9.23)	37 (56.92)	22 (33.85)	65 (100.00)	4.25	0.613	มากที่สุด	85.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (7.69)	19 (29.23)	41 (63.08)	65 (100.00)	4.55	0.638	มากที่สุด	91.00



ตารางที่ 8 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.23</b>	<b>0.683</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.60</b>
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	1 (1.54)	8 (12.31)	36 (55.38)	20 (30.77)	65 (100.00)	4.15	0.690	มาก	83.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (15.39)	31 (47.69)	24 (36.92)	65 (100.00)	4.22	0.696	มากที่สุด	84.40
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (10.77)	30 (46.15)	28 (43.08)	65 (100.00)	4.32	0.664	มากที่สุด	86.40
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.37</b>	<b>0.654</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.40</b>
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (9.23)	35 (53.85)	24 (36.92)	65 (100.00)	4.28	0.625	มากที่สุด	85.60
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (10.77)	26 (40.00)	32 (49.23)	65 (100.00)	4.38	0.678	มากที่สุด	87.60
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (9.23)	25 (38.46)	34 (52.31)	65 (100.00)	4.43	0.661	มากที่สุด	88.60

ตารางที่ 8 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (9.23)	29 (44.62)	30 (46.15)	65 (100.00)	4.37	0.651	มากที่สุด	87.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.30	0.648	มากที่สุด	86.00

จากตารางที่ 8 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.01</b>	<b>0.691</b>	<b>มาก</b>	<b>80.20</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	1 (1.54)	11 (16.92)	42 (64.62)	11 (16.92)	65 (100.00)	3.97	0.637	มาก	79.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (1.54)	0 (0.00)	14 (21.54)	39 (60.00)	11 (16.92)	65 (100.00)	3.91	0.723	มาก	78.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.54)	9 (13.85)	34 (52.31)	21 (32.31)	65 (100.00)	4.15	0.712	มาก	83.00
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.24</b>	<b>0.686</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.80</b>
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (1.54)	8 (12.31)	30 (46.15)	26 (40.00)	65 (100.00)	4.25	0.730	มากที่สุด	85.00
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (3.08)	13 (20.00)	38 (58.46)	12 (18.46)	65 (100.00)	3.92	0.714	มาก	78.40
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (6.15)	22 (33.85)	39 (60.00)	65 (100.00)	4.54	0.614	มากที่สุด	90.80

ตารางที่ 9 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.02</b>	<b>0.804</b>	<b>มาก</b>	<b>80.40</b>
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	4 (6.15)	9 (13.85)	35 (53.85)	17 (26.15)	65 (100.00)	4.00	0.810	มาก	80.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	1 (1.54)	2 (3.08)	11 (16.92)	37 (56.92)	14 (21.54)	65 (100.00)	3.94	0.808	มาก	78.80
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความชัดเจน	0 (0.00)	3 (4.61)	8 (12.31)	33 (50.77)	21 (32.31)	65 (100.00)	4.11	0.793	มาก	82.20
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.22</b>	<b>0.700</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.40</b>
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	1 (1.54)	11 (16.92)	35 (53.85)	18 (27.69)	65 (100.00)	4.08	0.714	มาก	81.60
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (13.85)	31 (47.69)	25 (38.46)	65 (100.00)	4.25	0.685	มากที่สุด	85.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (12.31)	26 (40.00)	31 (47.69)	65 (100.00)	4.35	0.694	มากที่สุด	87.00

ตารางที่ 9 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (16.92)	31 (47.69)	23 (35.39)	65 (100.00)	4.18	0.705	มาก	83.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.12	0.720	มาก	82.40

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.40) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.02 คะแนน (ร้อยละ 80.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.94 คะแนน (ร้อยละ 78.80) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมเคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 65)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	45 (69.23)	20 (30.77)	65 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	7 (10.77)	58 (89.23)	65 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	2 (3.08)	63 (96.92)	65 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	65 (100.00)	65 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	22 (33.85)	43 (66.15)	65 (100.00)
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น	2 (3.08)	63 (96.92)	65 (100.00)

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมเคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 69.23 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 33.85 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 10.77 ตามลำดับ



**ตารางที่ 11** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมเคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 45)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (28.89)	27 (60.00)	5 (11.11)	45 (100.00)	3.82	0.614	มาก	76.40
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 7)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (28.57)	3 (42.86)	2 (28.57)	7 (100.00)	4.00	0.816	มาก	80.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: 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
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 = 22)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (9.09)	17 (77.27)	3 (13.64)	22 (100.00)	4.05	0.486	มาก	81.00
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น (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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 11 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมเคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกสื่อ เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่าสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) รองลงมา เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) และสื่ออื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.82 คะแนน (ร้อยละ 76.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 30)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>8</b>	<b>26.67</b>
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	3	37.50
2. เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	12.50
3. ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน	1	12.50
4. ควรเพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร	1	12.50
5. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก,กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	1	12.50
6. ความไม่สะดวกด้านงานเอกสาร เช่น ล่าช้า จัดส่งผิดพลาด ไม่มีรูปแบบไฟล์ที่ต้องการ	1	12.50
7. ยังมีจุดที่อยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการตอบสนองในบางฟังก์ชัน, เสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อก่อนข้างยาก	1	12.50
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>22</b>	<b>73.33</b>
1. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการ	12	54.55
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	5	22.73
3. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	5	22.73
4. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3	13.64

**ตารางที่ 12 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

(n = 30)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
5. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service)	1	4.55
6. มีการอัปเดตรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	1	4.55
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>30</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ยากต่อการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 37.50 รองลงมา เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน ควรเพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา ความไม่สะดวก ด้านงานเอกสาร เช่น ล่าช้า จัดส่งผิดพลาด ไม่มีรูปแบบไฟล์ที่ต้องการ และยังมีจุดที่ยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการตอบสนองในบางฟังก์ชัน, เสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อก่อนข้างยาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 54.55 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 22.73 และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 13.64 ตามลำดับ

**ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

(n = 6)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>16.67</b>
1. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>5</b>	<b>83.33</b>
1. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	3	60.00
2. นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ	1	20.00
3. มีการอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	1	20.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก ร้อยละ 60.00 รองลงมา นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ และมีการอัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 14** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	1	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว

**ตารางที่ 15** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ตารางที่ 16** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 12)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	12	100.00
1. ติดต่อกับ สะดวก รวดเร็ว	8	66.67
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	5	41.67
3. ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	2	16.67
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อกับ สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 66.67 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 41.67 และให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

**ตารางที่ 17** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

การประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. การประชุมหรือตรวจประเมิน ผ่านระบบซูม (Zoom) ดูเป็นทางการ มีระบบระเบียบไม่วุ่นวาย	1	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ การประชุมหรือตรวจประเมิน ผ่านระบบซูม (Zoom) ดูเป็นทางการ มีระบบระเบียบไม่วุ่นวาย

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม**

**ตารางที่ 18** จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมประทับใจ

(n = 65)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>33</b>	<b>50.77</b>
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	10	30.30
2. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	7	21.21
3. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	6	18.18
4. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	5	15.15
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	5	15.15
6. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	3	9.09
7. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	3	9.09
8. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	2	6.06
9. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	1	3.03
10. มีการแจ้งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีโครงการดี ๆ นำเสนอทุกปี	1	3.03
11. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	3.03
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ	1	3.03
13. ช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ อีเมล) ทันสมัย ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	1	3.03
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>32</b>	<b>49.23</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 50.77 และที่ไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 49.23 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 30.30 รองลงมา เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ร้อยละ 21.21 และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

**ตารางที่ 19** จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมไม่พึงพอใจ  
ต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 65)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	7.69
1. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง	3	60.00
2. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้ทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ในช่วงวันหยุดราชการ	1	20.00
3. การให้บริการยังไม่สามารถเอื้อประโยชน์ให้ได้ครบทุกกระบวนการดำเนินงาน กับภาคธุรกิจ แบบ One Stop Service	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	60	92.31
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	3.08
1. บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1	50.00
2. บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	63	96.92
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	6	9.23
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	3	50.00
2. ห้องน้ำไม่เอื้ออำนวย เช่น ไม่มีกระดาษชำระ	1	16.67
3. ยังไม่มีระบบชำระค่าบริการผ่าน QR code หรือทางออนไลน์	1	16.67
4. พื้นที่นั่งรอรับบริการมีจำกัด	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	59	90.77
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	1.54
1. ควรเพิ่มสาขาการให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	64	98.46
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 92.31 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 7.69 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 60.00 รองลงมา เรื่องใช้ระยะเวลาการให้บริการนานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ การชำระค่าบริการล่าช้าในช่วงวันหยุดราชการ และการให้บริการยังไม่สามารถเอื้อประโยชน์ให้ได้ครบทุกกระบวนการดำเนินงานกับภาคธุรกิจแบบ One Stop Service ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.92 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.08 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องบุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม และบุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 90.77 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 9.23 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ ร้อยละ 50.00 รองลงมา ห้องน้ำไม่เอื้ออำนวย เช่น ไม่มีกระดาษชำระ ยังไม่มีระบบชำระค่าบริการผ่าน QR code หรือทางออนไลน์ และพื้นที่นั่งรอรับบริการมีจำกัด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.46 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.54 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ ควรเพิ่มสาขาการให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น

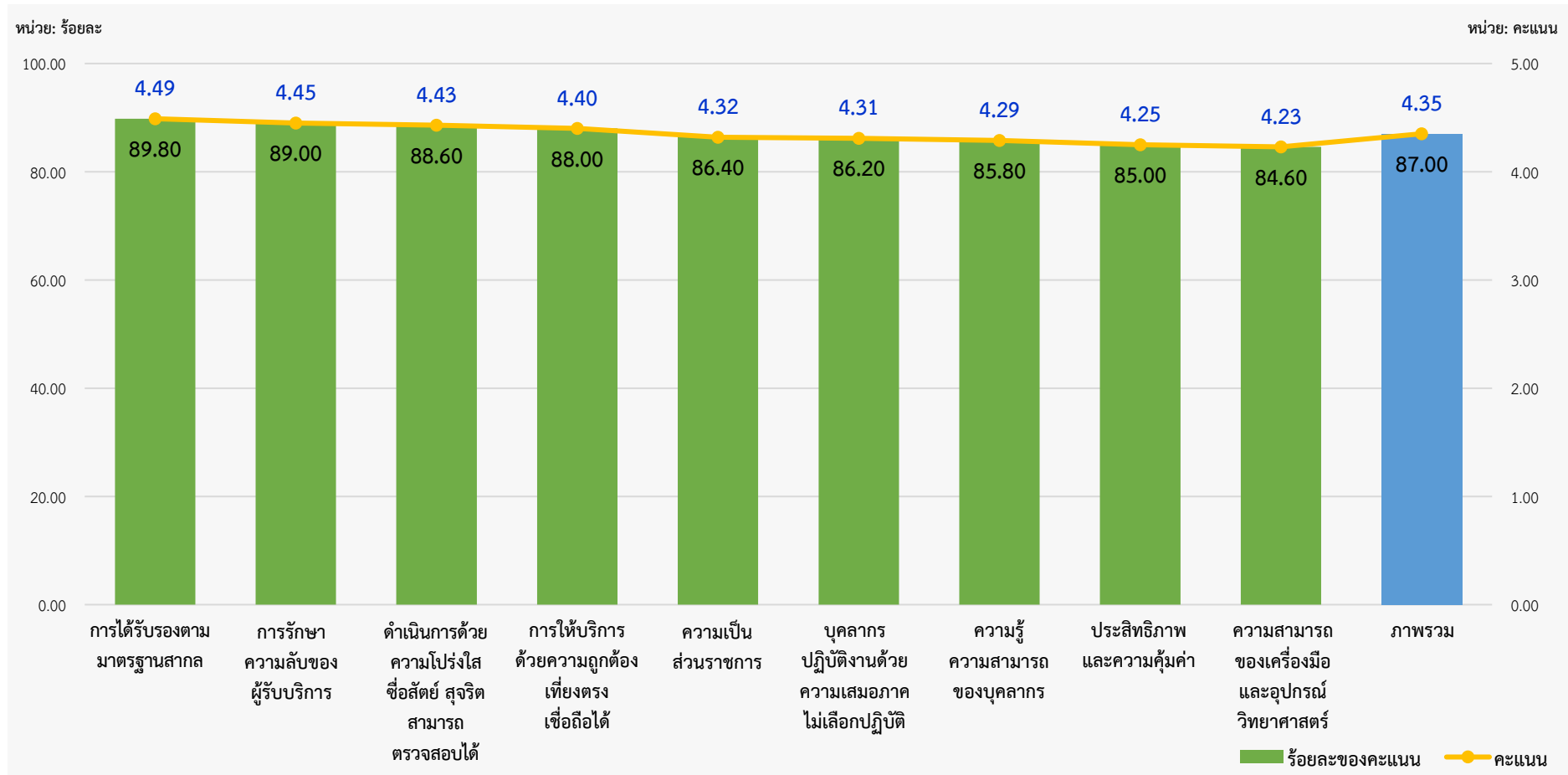
#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรมต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของสำนักงานเลขาธิการกรม 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



ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 20 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	1 (1.54)	4 (6.15)	33 (50.77)	27 (41.54)	65 (100.00)	4.32	0.664	มากที่สุด	86.40
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	1 (1.54)	2 (3.08)	26 (40.00)	36 (55.38)	65 (100.00)	4.49	0.640	มากที่สุด	89.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	1 (1.54)	6 (9.23)	31 (47.69)	27 (41.54)	65 (100.00)	4.29	0.701	มากที่สุด	85.80
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	1 (1.54)	5 (7.70)	36 (55.38)	23 (35.38)	65 (100.00)	4.25	0.662	มากที่สุด	85.00
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	1 (1.54)	4 (6.15)	28 (43.08)	32 (49.23)	65 (100.00)	4.40	0.680	มากที่สุด	88.00
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	1 (1.54)	6 (9.23)	35 (53.85)	23 (35.38)	65 (100.00)	4.23	0.679	มากที่สุด	84.60
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	1 (1.54)	2 (3.08)	30 (46.15)	32 (49.23)	65 (100.00)	4.43	0.637	มากที่สุด	88.60
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (1.54)	6 (9.23)	30 (46.15)	28 (43.08)	65 (100.00)	4.31	0.705	มากที่สุด	86.20
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	1 (1.54)	2 (3.08)	29 (44.61)	33 (50.77)	65 (100.00)	4.45	0.638	มากที่สุด	89.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.35	0.667	มากที่สุด	87.00

จากตารางที่ 20 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) รองลงมา ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 65)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	43	66.15
2. อีเมล (E-mail)	40	61.54
3. ติดต่อด้วยตนเอง	36	55.38
4. ไลน์ (Line)	19	29.23
5. ไปรษณีย์	12	18.46
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	6	9.23
7. ข้อความ (SMS)	1	1.54
8. โทรสาร (Fax)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ มากที่สุด ร้อยละ 66.15 รองลงมา อีเมล (E-mail) ร้อยละ 61.54 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 55.38 ตามลำดับ

**ตารางที่ 22** อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	18.81
1	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	18.81
2	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	11.64
3	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	8.36
4	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	6.57
5	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	6.27
6	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	5.97
7	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	5.37
8	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	4.48
9	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ชลบุรี (n = 1) เชียงใหม่ (n = 1) นครสวรรค์ (n = 1) สมุทรปราการ (n = 1) สมุทรสาคร (n = 1) พระนครศรีอยุธยา (n = 1)	3.88
10	In house Training ได้แก่ ควบทบทวนความตระหนักในการเป็นผู้ตรวจประเมินที่ดี (n = 1) เรื่อง Biosafety ทางจุลชีววิทยาตาม พรบ.เชื้อโรคและพิษจากสัตว์ (n = 1) หลักสูตรการตรวจสอบความใช้ได้ของวิธีทดสอบ และการประเมินค่าความไม่แน่นอน (n = 1)	3.28
10	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.28
10	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	3.28

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 22 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรมต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงานและการฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 18.81 อันดับ 2 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 11.64 และอันดับ 3 มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก ร้อยละ 8.36 ตามลำดับ

**ตารางที่ 23** จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 39)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ</b>	<b>13</b>	<b>33.33</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>13</b>	<b>100.00</b>
1. ด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สีนํ้า sulfuric acid 98%, sodiumhydroxide 50%, แร่ธาตุ, โลหะหนัก, วัตถุเจือปนอาหาร (Food additive), Ash insoluble in Hydrochloric acid (Sand), centrifuge pH, pesticide (active ingredient), Aluminium, Acidity, chloride, Sulfur dioxide ในเครื่องดื่ม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, บีโตร์เลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร	10	76.92
2. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ	1	7.69
3. ผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระจก, กระจกเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลี๋ยง, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE	1	7.69
4. ขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลายทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ	1	7.69
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ</b>	<b>8</b>	<b>20.51</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>6</b>	<b>75.00</b>
1. ชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีววิทยาอาหาร, เชื้อ E. coli and coliforms/100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ	2	33.33
2. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหาร เสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า $\text{SO}_2$ ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก,	1	16.67
3. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	1	16.67
4. งานบริการเฉพาะด้านที่ไม่มีให้บริการในภาคเอกชน	1	16.67
5. มีการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน	1	16.67
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>2</b>	<b>25.00</b>

**ตารางที่ 23 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม**

(n = 39)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการสอบเทียบ</b>	<b>7</b>	<b>17.95</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>4</b>	<b>57.14</b>
1. สิ่งที่น่าสนใจทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่อง LPC (Liquid particle count), ตุ่มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสถานะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	2	50.00
2. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การลื่นไถลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดด่าง, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	2	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>3</b>	<b>42.86</b>
<b>งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา</b>	<b>7</b>	<b>17.95</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>4</b>	<b>57.14</b>
1. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ)	1	25.00
2. เครื่องมือทดสอบ เช่น Bilirubin meter, HPLC LC-MS/MS GC-MS	1	25.00
3. เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ	1	25.00
4. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	1	25.00
5. PT การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	1	25.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>3</b>	<b>42.86</b>
<b>งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์</b>	<b>5</b>	<b>12.82</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>4</b>	<b>80.00</b>
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	3	75.00
2. ผ่านมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ASTM G21, Co2 carbon footprint, HPLC, GMP HACCP	1	25.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>1</b>	<b>20.00</b>

ตารางที่ 23 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 39)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานรับรองบุคลากร</b>	<b>2</b>	<b>5.13</b>
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	100.00
1. ทางเทคนิค เช่น เคมี, การเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, Tensile strength	1	50.00
2. เกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรฐาน หรือใบรับรองต่าง ๆ เช่น ISO/IEC 17025, การตรวจรับผู้ตรวจประเมินในระบบ ISO 17020, การประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้ได้ใบรับรองประกอบวิชาชีพ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
<b>งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ</b>	<b>2</b>	<b>5.13</b>
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	50.00
1. มาตรฐานอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ISO AOAC, ISO/IEC 17025	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	50.00
<b>งานวิจัย</b>	<b>2</b>	<b>5.13</b>
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	50.00
1. งานวิจัยใหม่ ๆ ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งของภาครัฐและเอกชน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	50.00
<b>งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</b>	<b>2</b>	<b>5.13</b>
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	50.00
1. เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น วารสารนานาชาติ, บทความวารสารมาตรฐานต่าง ๆ, เอกสารมาตรฐานครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม, เอกสารมาตรฐาน ASTM	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	50.00
<b>งานบริการหน่วยตรวจ</b>	<b>1</b>	<b>2.56</b>
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	100.00
1. หน่วยงานหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ชีวะอนามัย	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
<b>งานบริการเทคโนโลยีชุมชน</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 39 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 33.33 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สีน้ค่า sulfuric acid 98%, sodiumhydroxide 50%, แร่ธาตุ, โลหะหนัก, วัตถุเจือปนอาหาร (Food additive), Ash insoluble in Hydrochloric acid (Sand), centrifuge pH, pesticide (active ingredient), Aluminium, Acidity, chloride, Sulfur dioxide ในเครื่องดื่ม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, ปีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร ร้อยละ 76.92 รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 20.51 โดยต้องการให้เพิ่มชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีววิทยาทางอาหาร, เชื้อ E. coli and coliforms/100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ ร้อยละ 33.33 งานบริการสอบเทียบ และงานบริการฝึกอบรมหรือสัมมนา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 17.95 โดยงานบริการสอบเทียบต้องการให้เพิ่มสิ่งที่น่าสนใจทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่องLPC (Liquid particle count), ตุ่มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสถานะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer และเรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การสิ้นเปลืองของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of  $\geq 0.5 \mu\text{m}$  ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และงานบริการฝึกอบรมหรือสัมมนาต้องการให้เพิ่มด้านอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พื้นยางสังเคราะห์, กระจก, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้าแสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ) เครื่องมือทดสอบ เช่น Bilirubin meter, HPLC LC-MS/MS GC-MS เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series และ PT การทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขานุการกรม

(n = 65)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	65	100.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	44	67.69
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	21	47.73
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	13	29.55



**ตารางที่ 24 (ต่อ) จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม**

(n = 65)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4	9.09
4. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสพการณ์ตรง และให้คำแนะนำได้ดี	3	6.82
5. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการทดสอบ การสอบเทียบเครื่องมือ การรับรองมาตรฐาน มีน้อย	2	4.55
6. มีการให้บริการที่หลากหลาย	2	4.55
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>21</b>	<b>32.31</b>
<b>ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรมทั้งหมดจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้องหรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 47.73

**ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม**

(n = 65)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>65</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำนักงานเลขาธิการกรม ทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

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. สำนักงานเลขาธิการกรม 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
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
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
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
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
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
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
<b>ด้านการให้บริการ</b>										

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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

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

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....  
 .....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
 .....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....  
 .....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <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. ติดต่o/ต้องการ เพราะ .....
- 2. ไม่ติดต่o/ไม่ต้องการ เพราะ .....

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\*\*\* ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*\*



ภาคผนวก ข  
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1984)<sup>1</sup> โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

โดย	$\alpha$	คือ	ค่าความเชื่อมั่น
	$k$	คือ	จำนวนข้อ
	$s_i^2$	คือ	ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ $i$
	$s_t^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

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

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

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.9 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก

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

<sup>2</sup> ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.

## สำนักงานเลขานุการกรม

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.954	13

#### Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	51.60	31.007	0.747	0.951
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	51.57	31.082	0.700	0.952
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	51.40	30.593	0.700	0.952
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	51.53	30.326	0.716	0.951
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	51.60	30.110	0.803	0.949
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	51.23	29.633	0.769	0.950
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	51.70	30.217	0.789	0.949
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	51.57	30.254	0.750	0.950
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	51.50	30.741	0.631	0.954
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	51.67	31.678	0.696	0.952
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	51.47	28.740	0.860	0.947
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	51.33	28.851	0.892	0.946
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	51.43	28.944	0.899	0.946

## สำนักงานเลขานุการกรม

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการกรม

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.929	13

#### Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	51.40	35.766	0.388	0.932
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	51.50	35.845	0.388	0.932
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	51.20	34.510	0.542	0.928
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	51.27	33.306	0.621	0.926
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	51.50	33.707	0.591	0.927
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	50.93	31.789	0.854	0.917
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	51.27	31.237	0.841	0.917
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	51.37	32.999	0.715	0.922
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	51.23	32.599	0.704	0.922
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	51.40	34.938	0.515	0.929
11. ได้รับความบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	51.13	31.637	0.876	0.916
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	51.00	31.448	0.893	0.915
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	51.20	31.890	0.859	0.917

## สำนักงานเลขาธิการกรม

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.971	9

#### Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	35.10	30.507	0.799	0.970
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	34.97	29.895	0.867	0.967
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	35.10	29.472	0.824	0.970
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	35.27	29.720	0.916	0.966
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	35.07	29.030	0.932	0.965
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	35.27	30.064	0.866	0.968
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	34.93	29.306	0.887	0.967
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	35.03	29.482	0.866	0.968
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	35.00	29.172	0.905	0.966



ถูกต้อง เกียงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ  
[www.nidapoll.nida.ac.th](http://www.nidapoll.nida.ac.th)