รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

NIDA Poll
โพลแห่งแรกในประเทศไทย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น "นิด้าโพล"
มกราคม 2566

รายงานฉบับย่อ
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม)

เสนอ

กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 250 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 226 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 24 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 – มกราคม พ.ศ. 2566 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก

สารบัญ ..... ข

สารบัญตาราง ..... ค

สารบัญแผนภูมิ ..... ช

ผลการสำรวจงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 1

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ 1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 40

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 70

ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 83

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 1
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 2
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 3
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ 3
ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน 5
ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 8
ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 13
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา 18
ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา 19
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 20
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 21
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 22
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 23
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 23

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ประทับใจ 24
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 25
ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 30
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ 31
ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม).... 32
ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)..... 33
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 37
ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)..... 38
ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ..... 40
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 40
ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 41
ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 41
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 42
ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ 42

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน 44
ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 47
ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)..... 51
ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา 55
ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา 56
ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 57
ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 58
ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 58
ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ 59
ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ... 59
ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ... 60
ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ประทับใจ..... 60
ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 61

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)..... 64
ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ..... 65
ตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)..... 66
ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 67
ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)..... 68
ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)..... 69

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	7
แผนภูมิ 2	คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น....	29
แผนภูมิ 3	คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	46
แผนภูมิ 4	คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	63

ผลการสำรวจงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	84	37.17
2. หญิง	142	62.83
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**
อายุ		
1. 20 – 29 ปี	57	25.22
2. 30 – 39 ปี	77	34.07
3. 40 – 49 ปี	49	21.69
4. 50 – 59 ปี	38	16.81
5. 60 ปีขึ้นไป	5	2.21
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	5.75
2. ปริญญาตรี	154	68.14
3. ปริญญาโท	55	24.34
4. ปริญญาเอก	4	1.77
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	9	3.98
2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	123	54.43
3. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	82	36.28
4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	9	3.98
5. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	3	1.33
6. เกษตรกร	0	0.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
8. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 62.83 และเพศชาย ร้อยละ 37.17 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.07 รองลงมา อายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 25.22 และอายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 21.69 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 68.14 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 24.34 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.75 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 54.43 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 36.28 และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเจ้าของธุรกิจหรือโรงงานหรืออุตสาหกรรม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 3.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	**9**	**3.98**
2. 1 – 2 ปี	**48**	**21.24**
3. 3 – 4 ปี	**49**	**21.68**
4. 5 – 6 ปี	**76**	**33.63**
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	**44**	**19.47**
7 ปี	1	2.27
8 ปี	3	6.82
9 ปี	2	4.55
10 ปี	9	20.46
11 ปี	4	9.09
12 ปี	3	6.82
13 ปี	2	4.55
14 ปี	1	2.27
15 ปี	3	6.82
16 ปี	1	2.27
17 ปี	1	2.27
18 ปี	1	2.27
20 ปี	8	18.18
21 ปี	1	2.27
22 ปี	1	2.27
25 ปี	2	4.55
28 ปี	1	2.27
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 5 - 6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.63 รองลงมา ระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 21.68 และระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 21.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 226)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	175	77.43
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	136	60.18
3. เป็นส่วนราชการ	107	47.35
4. ราคาค่าบริการ	97	42.92
5. คุณภาพของการให้บริการ	94	41.59
6. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	93	41.15
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	93	41.15
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	45	19.91
9. ทำเลที่ตั้ง	27	11.95

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 77.43 รองลงมา ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 60.18 และเป็นส่วนราชการ ร้อยละ 47.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 226)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลแนะนำ	146	64.60
2. เว็บไซต์ (Website)	129	57.08
3. สื่อสิ่งพิมพ์	42	18.58
4. งานสัมมนา/นิทรรศการ	41	18.14
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	10	4.42
6. วิทยุ/โทรทัศน์	4	1.77

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 64.60 รองลงมา เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 57.08 และสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 18.58 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัศดุวิศวกรรม)

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

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

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 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 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 226)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.810	มาก	81.00	3.85	0.904	มาก	77.00	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.19	0.750	มาก	83.80	4.17	0.804	มาก	83.40	-0.02	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.802	มาก	79.80	3.93	0.822	มาก	78.60	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.25	0.749	มากที่สุด	85.00	4.09	0.869	มาก	81.80	-0.16	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	**4.12**	**0.787**	**มาก**	**82.40**	**4.01**	**0.865**	**มาก**	**80.20**	**-0.11**	**ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง**

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

1) ผลสำรวจ<u>ความคาดหวัง</u>ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00)

2) ผลสำรวจ<u>ความพึงพอใจ</u>ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ คะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60)

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.20) รองลงมา ด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.16) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.06) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการให้บริการ	ภาพรวม
ความคาดหวัง	4.05	4.19	3.99	4.25	4.12
ความพึงพอใจ	3.85	4.17	3.93	4.09	4.01
Gap	-0.20	-0.02	-0.06	-0.16	-0.11

แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกกรม) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							**4.05**	**0.810**	**มาก**	**81.00**
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1 (0.44)	4 (1.77)	57 (25.22)	109 (48.23)	55 (24.34)	226 (100.00)	3.94	0.778	มาก	78.80
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	1 (0.44)	5 (2.21)	44 (19.47)	112 (49.56)	64 (28.32)	226 (100.00)	4.03	0.780	มาก	80.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	1 (0.44)	5 (2.21)	57 (25.22)	104 (46.02)	59 (26.11)	226 (100.00)	3.95	0.801	มาก	79.00
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	1 (0.44)	6 (2.65)	47 (20.80)	89 (39.38)	83 (36.73)	226 (100.00)	4.09	0.846	มาก	81.80
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	1 (0.44)	3 (1.33)	36 (15.93)	97 (42.92)	89 (39.38)	226 (100.00)	4.19	0.782	มาก	83.80
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	1 (0.44)	7 (3.10)	43 (19.03)	106 (46.90)	69 (30.53)	226 (100.00)	4.04	0.813	มาก	80.80
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1 (0.44)	13 (5.75)	33 (14.60)	102 (45.14)	77 (34.07)	226 (100.00)	4.07	0.869	มาก	81.40
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 (0.44)	4 (1.77)	47 (20.80)	95 (42.04)	79 (34.95)	226 (100.00)	4.09	0.814	มาก	81.80

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							**4.19**	**0.750**	**มาก**	**83.80**
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	1 (0.44)	2 (0.88)	32 (14.16)	99 (43.81)	92 (40.71)	226 (100.00)	4.23	0.756	มากที่สุด	84.60
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	1 (0.44)	1 (0.44)	26 (11.50)	102 (45.14)	96 (42.48)	226 (100.00)	4.29	0.719	มากที่สุด	85.80
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1 (0.44)	0 (0.00)	24 (10.62)	97 (42.92)	104 (46.02)	226 (100.00)	4.34	0.702	มากที่สุด	86.80
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	1 (0.44)	1 (0.44)	40 (17.70)	108 (47.79)	76 (33.63)	226 (100.00)	4.14	0.745	มาก	82.80
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	2 (0.88)	5 (2.21)	33 (14.60)	111 (49.12)	75 (33.19)	226 (100.00)	4.12	0.797	มาก	82.40
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	2 (0.88)	5 (2.21)	41 (18.14)	119 (52.66)	59 (26.11)	226 (100.00)	4.01	0.783	มาก	80.20

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							**3.99**	**0.802**	**มาก**	**79.80**
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	1 (0.44)	5 (2.21)	51 (22.57)	114 (50.44)	55 (24.34)	226 (100.00)	3.96	0.774	มาก	79.20
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	1 (0.44)	8 (3.54)	45 (19.91)	119 (52.66)	53 (23.45)	226 (100.00)	3.95	0.784	มาก	79.00
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	3 (1.33)	2 (0.88)	46 (20.35)	103 (45.58)	72 (31.86)	226 (100.00)	4.06	0.823	มาก	81.20
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	3 (1.33)	0 (0.00)	61 (26.99)	100 (44.25)	62 (27.43)	226 (100.00)	3.96	0.816	มาก	79.20
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	2 (0.88)	1 (0.44)	62 (27.44)	97 (42.92)	64 (28.32)	226 (100.00)	3.97	0.811	มาก	79.40
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	3 (1.33)	3 (1.33)	52 (23.00)	99 (43.81)	69 (30.53)	226 (100.00)	4.01	0.843	มาก	80.20
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	1 (0.44)	5 (2.21)	39 (17.26)	118 (52.21)	63 (27.88)	226 (100.00)	4.05	0.761	มาก	81.00

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							**4.25**	**0.749**	**มากที่สุด**	**85.00**
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1 (0.44)	2 (0.88)	30 (13.27)	102 (45.14)	91 (40.27)	226 (100.00)	4.24	0.746	มากที่สุด	84.80
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	1 (0.44)	2 (0.88)	24 (10.62)	96 (42.48)	103 (45.58)	226 (100.00)	4.32	0.734	มากที่สุด	86.40
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	1 (0.44)	6 (2.65)	26 (11.50)	103 (45.59)	90 (39.82)	226 (100.00)	4.22	0.784	มากที่สุด	84.40
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	1 (0.44)	1 (0.44)	32 (14.16)	107 (47.35)	85 (37.61)	226 (100.00)	4.21	0.730	มากที่สุด	84.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							**4.12**	**0.787**	**มาก**	**82.40**

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ และประเด็นระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) และประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) รองลงมา ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) รองลงมา ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) และมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							**3.85**	**0.904**	**มาก**	**77.00**
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5 (2.21)	8 (3.54)	64 (28.32)	108 (47.79)	41 (18.14)	226 (100.00)	3.76	0.867	มาก	75.20
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	5 (2.21)	8 (3.54)	65 (28.76)	101 (44.69)	47 (20.80)	226 (100.00)	3.78	0.890	มาก	75.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4 (1.77)	10 (4.42)	72 (31.86)	95 (42.04)	45 (19.91)	226 (100.00)	3.74	0.888	มาก	74.80
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	7 (3.10)	12 (5.31)	70 (30.97)	88 (38.94)	49 (21.68)	226 (100.00)	3.71	0.968	มาก	74.20
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	3 (1.33)	10 (4.42)	34 (15.05)	113 (50.00)	66 (29.20)	226 (100.00)	4.01	0.861	มาก	80.20
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	3 (1.33)	8 (3.54)	53 (23.45)	104 (46.02)	58 (25.66)	226 (100.00)	3.91	0.865	มาก	78.20
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	7 (3.10)	8 (3.54)	47 (20.80)	92 (40.71)	72 (31.85)	226 (100.00)	3.95	0.974	มาก	79.00
8. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5 (2.21)	3 (1.33)	65 (28.76)	83 (36.73)	70 (30.97)	226 (100.00)	3.93	0.921	มาก	78.60

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							**4.17**	**0.804**	**มาก**	**83.40**
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	3 (1.33)	5 (2.21)	33 (14.60)	91 (40.27)	94 (41.59)	226 (100.00)	4.19	0.859	มาก	83.80
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2 (0.88)	3 (1.33)	30 (13.27)	90 (39.83)	101 (44.69)	226 (100.00)	4.26	0.804	มากที่สุด	85.20
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	1 (0.44)	0 (0.00)	32 (14.16)	83 (36.73)	110 (48.67)	226 (100.00)	4.33	0.749	มากที่สุด	86.60
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	1 (0.44)	0 (0.00)	37 (16.38)	94 (41.59)	94 (41.59)	226 (100.00)	4.24	0.752	มากที่สุด	84.80
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	1 (0.44)	4 (1.77)	39 (17.26)	101 (44.69)	81 (35.84)	226 (100.00)	4.14	0.791	มาก	82.80
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	2 (0.88)	12 (5.31)	53 (23.45)	104 (46.02)	55 (24.34)	226 (100.00)	3.88	0.871	มาก	77.60

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							**3.93**	**0.822**	**มาก**	**78.60**
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	3 (1.33)	9 (3.98)	52 (23.01)	110 (48.67)	52 (23.01)	226 (100.00)	3.88	0.853	มาก	77.60
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	1 (0.44)	9 (3.98)	47 (20.80)	122 (53.98)	47 (20.80)	226 (100.00)	3.91	0.780	มาก	78.20
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	2 (0.88)	12 (5.31)	40 (17.70)	107 (47.35)	65 (28.76)	226 (100.00)	3.98	0.871	มาก	79.60
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.44)	9 (3.98)	56 (24.78)	109 (48.23)	51 (22.57)	226 (100.00)	3.88	0.814	มาก	77.60
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.44)	6 (2.65)	58 (25.66)	111 (49.13)	50 (22.12)	226 (100.00)	3.90	0.785	มาก	78.00
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	2 (0.88)	8 (3.54)	58 (25.66)	105 (46.47)	53 (23.45)	226 (100.00)	3.88	0.837	มาก	77.60
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	2 (0.88)	9 (3.98)	29 (12.83)	118 (52.22)	68 (30.09)	226 (100.00)	4.07	0.817	มาก	81.40

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านการให้บริการ							**4.09**	**0.869**	**มาก**	**81.80**
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	2 (0.88)	6 (2.65)	31 (13.72)	106 (46.90)	81 (35.85)	226 (100.00)	4.14	0.815	มาก	82.80
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	2 (0.88)	6 (2.65)	28 (12.39)	95 (42.04)	95 (42.04)	226 (100.00)	4.22	0.828	มากที่สุด	84.40
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	1 (0.44)	17 (7.52)	28 (12.39)	97 (42.92)	83 (36.73)	226 (100.00)	4.08	0.911	มาก	81.60
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	7 (3.10)	4 (1.77)	51 (22.57)	101 (44.69)	63 (27.87)	226 (100.00)	3.92	0.923	มาก	78.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							**4.01**	**0.865**	**มาก**	**80.20**

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.85 คะแนน (ร้อยละ77.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) รองลงมา ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) และประเด็นระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) รองลงมา ประเด็นอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม คิดเป็น 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.60) และประเด็นความเพียงพอของจุดหรือช่องการให้บริการ คิดเป็น 3.91 คะแนน (ร้อยละ 78.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 226)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	154 (68.14)	72 (31.86)	**226 (100.00)**
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	35 (15.49)	191 (84.51)	**226 (100.00)**
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	13 (5.75)	213 (94.25)	**226 (100.00)**
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	2 (0.88)	224 (99.12)	**226 (100.00)**
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	106 (46.90)	120 (53.10)	**226 (100.00)**

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 68.14 รองลงมาอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 46.90 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 15.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 154)	1 (0.65)	1 (0.65)	38 (24.67)	92 (59.74)	22 (14.29)	154 (100.00)	3.86	0.677	มาก	77.20
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 35)	0 (0.00)	1 (2.86)	16 (45.71)	13 (37.14)	5 (14.29)	35 (100.00)	3.63	0.770	มาก	72.60
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 13)	0 (0.00)	4 (30.77)	3 (23.08)	4 (30.77)	2 (15.38)	13 (100.00)	3.31	1.109	ปานกลาง	66.20
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	3.00	0.000	ปานกลาง	60.00
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 106)	1 (0.94)	0 (0.00)	18 (16.98)	55 (51.89)	32 (30.19)	106 (100.00)	4.10	0.742	มาก	82.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.63 คะแนน (ร้อยละ 72.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 42)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	**0**	**0.00**
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	**15**	**35.71**
1. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือกกรอกแบบฟอร์ม ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/ e-Accredited ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ ขัดข้องบ่อยตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยากมีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	6	40.00
2. ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน	3	20.00
3. เพิ่มความถี่ในการเผยแพร่ข่าวสาร	3	20.00
4. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	2	13.33
5. ใช้ขอเอกสารเกี่ยวกับใบเสนอราคา-การทดสอบ/สืบค้นข้อมูลเฉพาะทาง	1	6.67
6. มีความหลากหลาย ค้นหาง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน	1	6.67
7. เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	6.67
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	**27**	**64.29**
1. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	9	33.33
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	8	29.63
3. ยังมีจุดที่อยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยากหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอนพบปัญหาการการตอบสนองในบางฟังก์ชันเสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป การนำเสนอเนื้อหา/ รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST ติดต่อค่อนข้างยาก	5	18.52
4. ติดต่อกลับรวดเร็ว ชัดเจน ตรงกับความต้องการ	3	11.11
5. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	3	11.11

ตารางที่ 10 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 42)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
6. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ	2	7.41
7. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One stop service)	2	7.41
8. ใช้สมัครหรือทบทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	1	3.70
9. ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง	1	3.70
รวมทั้งสิ้น	**42**	**100.00**

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก กรอกแบบฟอร์ม ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/e-Accredited ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา ร้อยละ 40.00 รองลงมา ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน และเพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 และยากต่อการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 13.33 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 33.33 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ร้อยละ 29.63 และยังมีจุดที่อยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน พบปัญหาการการตอบสนองในบางฟังก์ชัน เสียงของข้อความอัตโนมัติดังไป การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST ติดต่อค่อนข้างยาก ร้อยละ 18.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 9)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	**0**	**0.00**
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	**5**	**55.56**
1. ตอบกลับล่าช้า	2	40.00
2. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	20.00
3. ใช้ติดตามข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ต่าง ๆ	1	20.00
4. ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว	1	20.00
5. เข้าถึงได้ง่าย สะดวก	1	20.00

ตารางที่ 11 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 9)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	**4**	**44.44**
1. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	1	25.00
2. เจ้าหน้าที่ตอบกลับไว ให้แนะนำได้ดี	1	25.00
3. นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ	1	25.00
4. นำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	1	25.00
รวมทั้งสิ้น	**9**	**100.00**

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ตอบกลับล่าช้า ร้อยละ 40.00 และเป็นข่าวทั่วๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย ใช้ติดตามข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ต่างๆ ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก เจ้าหน้าที่ตอบกลับไว ให้แนะนำได้ดี นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ และนำเสนอข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	**1**	**100.00**
1. ไม่มีการตอบกลับ	1	100.00
2. ข้อมูลที่เผยแพร่ไม่ทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน	1	100.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	**0**	**0.00**
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	**0**	**0.00**
รวมทั้งสิ้น	**1**	**100.00**

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมด เพราะ ไม่มีการตอบกลับ และข้อมูลที่เผยแพร่ไม่ทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 28)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	5	17.86
1. ตอบกลับล่าช้า	4	80.00
2. ใช้งานยุ่งยาก มีตกหล่น ถูกตีกลับ	1	20.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	23	82.14
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	11	47.83
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	8	34.78
3. ใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	2	8.70
4. ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	2	8.70
รวมทั้งสิ้น	28	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ(กองวัสดุวิศวกรรม) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ตอบกลับล่าช้า ร้อยละ 80.00 และใช้งานยุ่งยาก มีตกหล่น ถูกตีกลับ ร้อยละ 20.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 47.83 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 34.78 และใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน และให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ประทับใจ

(n = 226)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**65**	**28.76**
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	19	29.23
2. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง การติดต่อประสานงาน การสืบค้นข้อมูล การส่งผลทดสอบ การขอใบเสนอราคา	13	20.00
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานรับตัวอย่าง	12	18.46
4. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	11	16.92
5. ค่าบริการมีความเหมาะสม	8	12.31
6. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	6	9.23
7. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	5	7.69
8. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	5	7.69
9. การติดตามและแจ้งผลแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	4	6.15
10. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	3	4.62
11. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3	4.62
12. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ	2	3.08
13. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ แล้วนำไปปรับปรุงการให้บริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	1	1.54
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**161**	**71.24**
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**

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

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 71.24 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 28.76 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี มากที่สุด ร้อยละ 29.23 รองลงมา ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง การติดต่อประสานงาน การสืบค้นข้อมูล การส่งผลทดสอบ การขอใบเสนอราคา ร้อยละ 20.00 และเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน พนักงานรับตัวอย่าง ร้อยละ 18.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 226)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**26**	**11.50**
1. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า	12	46.15
2. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง	10	38.46
3. ไม่มีแจ้งให้ทราบหรือการติดตามสถานะการให้บริการ	1	3.85
4. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์เข้าใช้ล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก	1	3.85
5. มีความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ปรับแก้เอกสารต่าง ๆ	1	3.85
6. เครื่องมือชำรุด ไม่สามารถให้บริการได้	1	3.85
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**200**	**88.50**
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**9**	**3.98**
1. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	4	44.44
2. บุคลากรยังมีความรู้ไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ	2	22.22
3. บุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	11.11
4. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน	1	11.11
5. บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1	11.11
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**217**	**96.02**
รวมทั้งสิ้น	**239**	**100.00**

ตารางที่ 16 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 226)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**5**	**2.21**
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	2	40.00
2. ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ ใบเสนอราคา	1	20.00
3. ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระ	1	20.00
4. ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับบุคลากรในการให้บริการ เช่น รถสำหรับเดินทางไปให้บริการ	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**221**	**97.79**
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**6**	**2.65**
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	2	33.33
2. ปรับวิธีการชำระค่าบริการให้สามารถโอนเงินได้	1	16.67
3. เพิ่มการบริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะด้านอาหาร เช่น ภาชนะที่สัมผัสอาหาร และไม่สัมผัสอาหารโดยตรง	1	16.67
4. ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า	1	16.67
5. ควรทำความเข้าใจเรื่อง MSTQ มากขึ้น	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**220**	**97.35**
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 88.50 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 11.50 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ การชำระค่าบริการล่าช้า ช่วงวันหยุดราชการ มากที่สุด ร้อยละ 46.15 รองลงมา เรื่องขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 38.46 และเรื่องไม่มีแจ้งให้ทราบหรือการติดตามสถานะการให้บริการ เรื่องปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์เข้าใช้ล่มบ่อย ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง

สืบค้นข้อมูลยาก ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์ ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก เรื่องมีความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ปรับแก้เอกสารต่าง ๆ และเรื่องเครื่องมือชำรุด ไม่สามารถให้บริการได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 3.85 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.02 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.98 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ มากที่สุด ร้อยละ 44.44 รองลงมา เรื่องบุคลากรยังมีความรู้ไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ ร้อยละ 22.22 และเรื่องบุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ เรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน และเรื่องบุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.79 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.21 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมา เรื่องความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ ใบเสนอราคา เรื่องความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ ใบเสนอราคา เรื่องห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระ และเรื่องควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับบุคลากรในการให้บริการ เช่น รถสำหรับเดินทางไปให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.35 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.65 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ มากที่สุด ร้อยละ 33.33 รองลงมา เรื่องปรับวิธีการชำระค่าบริการให้สามารถโอนเงินได้ เรื่องเพิ่มการบริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะด้านอาหาร เช่น ภาชนะที่สัมผัสอาหาร และไม่สัมผัสอาหารโดยตรง เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า และเรื่องควรทำความเข้าใจเรื่อง MSTQ มากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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

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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	1 (0.44)	2 (0.88)	24 (10.62)	107 (47.35)	92 (40.71)	226 (100.00)	4.27	0.720	มากที่สุด	85.40
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	1 (0.44)	1 (0.44)	17 (7.52)	100 (44.25)	107 (47.35)	226 (100.00)	4.38	0.683	มากที่สุด	87.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	1 (0.44)	2 (0.88)	28 (12.39)	97 (42.92)	98 (43.37)	226 (100.00)	4.28	0.747	มากที่สุด	85.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	1 (0.44)	2 (0.88)	24 (10.62)	102 (45.14)	97 (42.92)	226 (100.00)	4.29	0.726	มากที่สุด	85.80
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	1 (0.44)	2 (0.88)	20 (8.85)	93 (41.16)	110 (48.67)	226 (100.00)	4.37	0.720	มากที่สุด	87.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	1 (0.44)	3 (1.33)	26 (11.50)	102 (45.14)	94 (41.59)	226 (100.00)	4.26	0.747	มากที่สุด	85.20
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	1 (0.44)	2 (0.88)	26 (11.50)	83 (36.73)	114 (50.45)	226 (100.00)	4.36	0.754	มากที่สุด	87.20
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	1 (0.44)	4 (1.77)	27 (11.95)	91 (40.27)	103 (45.57)	226 (100.00)	4.29	0.778	มากที่สุด	85.80
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	1 (0.44)	3 (1.33)	17 (7.52)	92 (40.71)	113 (50.00)	226 (100.00)	4.38	0.723	มากที่สุด	87.60
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	1 (0.44)	0 (0.00)	19 (8.41)	96 (42.48)	110 (48.67)	226 (100.00)	4.39	0.679	มากที่สุด	87.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							**4.33**	**0.728**	**มากที่สุด**	**86.60**

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) รองลงมา ประเด็นการได้การรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ในคะแนนที่เท่ากัน 4.38 (ร้อยละ 87.60) และประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 226)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	164	72.57
2. โทรศัพท์	154	68.14
3. ติดต่อด้วยตนเอง	119	52.65
4. ไลน์ (Line)	59	26.11
5. ไปรษณีย์	37	16.37
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	25	11.06
7. ข้อความ (SMS)	9	3.98
8. โทรสาร (Fax)	2	0.88

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 72.57 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 68.14 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 52.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	18.72
2	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	14.23
3	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	10.05
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั้วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	9.20
5	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	9.13
6	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	6.88
7	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	6.03
7	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ชลบุรี (n = 10) ระยอง (n = 4) นครปฐม (n = 3) ฉะเชิงเทรา (n = 2) สมุทรปราการ (n = 2) สมุทรสาคร (n = 2) อุบลราชธานี (n = 2) ขอนแก่น (n = 1) ปทุมธานี (n = 1) ประจวบคีรีขันธ์ (n = 1) ปราจีนบุรี (n = 1) พระนครศรีอยุธยา (n = 1) มหาสารคาม (n = 1) ลพบุรี (n = 1)	6.03
8	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	5.03
9	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	4.10
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	3.87
11	In house Training ได้แก่ การสอบเทียบปรับเทียบเครื่องวัด (n = 1) การอบรมเรื่องการทดสอบเชื้อจุลินทรีย์/การทดสอบยางข้น (n = 1)	3.79
12	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	2.94

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 18.72 อันดับ 2 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 14.23 และอันดับ 3 ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ 10.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 96)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	**36**	**37.50**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**9**	**25.00**
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of ≥0.5 μ m ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก	4	44.44
2. ฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น polymer testing, การนำความร้อน, อัตราการซึมผ่านไอน้ำของพลาสติก	2	22.22
3. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	2	22.22
4. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) , ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	2	22.22
5. มีการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน	1	11.11
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**27**	**75.00**
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	**34**	**35.42**
แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**6**	**17.65**
1. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พื้นยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ)	3	50.00
2. การสอบเทียบ เช่น UV-vis spectrophotometer , เครื่องเป่าแอลกอฮอล์, turbidity, การทวนสอบผลสอบเทียบ, มาตรฐานการรสอบเทียบต่าง ๆ	1	16.67
3. บรรจุภัณฑ์ เช่น วัสดุสำหรับยา, การออกแบบ	1	16.67
4. เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**28**	**82.35**

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 96)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการสอบเทียบ	**27**	**28.13**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**8**	**29.63**
1. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	3	37.50
2. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การลื่นไถลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of ≥0.5 μ m ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	3	37.50
3. มีการบริการที่หลากหลาย ครบวงจรมากขึ้น	1	12.50
4. สิ่งที่นำมาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชันสูตร, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความขุ่น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่องLPC (Liquid particle count), ตุ้มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	1	12.50
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**19**	**70.37**
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	**23**	**23.96**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**5**	**21.74**
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	3	60.00
2. ผ่านมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ASTM G21, Co2 carbon footprint, HPLC, GMP HACCP	2	40.00
3.เนื้อหาการรับรอง เช่น อายุการใช้งาน, การจัดเก็บ, การตรวจสอบมาตรฐาน, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ตามวัตถุประสงค์ที่ร้องขอ	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**18**	**78.26**
งานวิจัย	**11**	**11.46**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**2**	**18.18**
1. งานวิจัยเพื่อยกระดับหรือเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ เช่น พื้นยางสังเคราะห์, กระดาษ recycle fiber (เพิ่มความแข็งแรง), ยา (บรรจุภัณฑ์), คุณสมบัติของวัตถุดิบ (จากธรรมชาติ/ชุมชน), อาหาร (ยืดอายุ), เครื่องกรองน้ำ (แปรรูปสำเร็จรูป), จัดทำเป็นมอก.	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**9**	**81.82**

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 96)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	**10**	**10.42**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**2**	**20.00**
1. ด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สินค้า 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, ปิโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร	1	50.00
2. ขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลาย ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**8**	**80.00**
งานบริการหน่วยตรวจ	**6**	**6.25**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**1**	**16.67**
1. หน่วยงานหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., อย., ชีวะอนามัย	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**5**	**83.33**
งานบริการอื่น ๆ	**6**	**6.25**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**4**	**66.67**
1. ตรวจสอบ FDA, RoHS, EU Reach SVHC	2.00	50.00
2. พื้นยางสังเคราะห์	1.00	25.00
3. ที่ปรึกษาด้านทดสอบบรรจุภัณฑ์, ห้องปฏิบัติการสอบเทียบ, การรับรองมาตรฐาน ISO	1.00	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**2**	**33.33**
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	**4**	**4.17**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**4**	**100.00**

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 96)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	**4**	**4.17**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**1**	**25.00**
1. ความปลอดภัย	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**3**	**75.00**
งานรับรองบุคลากร	**2**	**2.08**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**2**	**100.00**
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	**4**	**4.17**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**4**	**100.00**
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	**2**	**2.08**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 96 หน่วยตัวอย่าง
2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการมากที่สุด ร้อยละ 37.50 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of ≥0.5 μ m ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า SO_2 ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก ร้อยละ 44.44 รองลงมางานบริการฝึกอบรมหรือสัมมนา ร้อยละ 35.42 โดยต้องการให้เพิ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พื้นยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ) ร้อยละ 50.00 และงานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 28.13 โดยต้องการให้เพิ่มเครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ และเรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การลื่นไถลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of ≥0.5 μm ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	**221**	**97.79**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	**71**	**32.13**
1. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	31	43.66
2. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	30	42.25
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	9	12.68
4. ราคามีความเหมาะสม	4	5.63
5. มีการให้บริการที่หลากหลาย	4	5.63
6. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการทดสอบ การสอบเทียบเครื่องมือ การรับรองมาตรฐานมีน้อย	2	2.82
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**150**	**67.87**
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	**5**	**2.21**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	**1**	**20.00**
1. ระยะทางไกล ไม่สะดวกเดินทาง	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**4**	**80.00**
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**

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

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 97.79 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล มากที่สุด ร้อยละ 43.66 และผู้รับบริการทั้งหมดที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 2.21 เพราะ ระยะทางไกล ไม่สะดวกเดินทาง

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 226)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**6**	**2.65**
1. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ	1	16.67
2. ควรพัฒนาแอปพลิเคชันและเตรียมสถานะแต่ละขั้นตอน หรือมีระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล เมื่อมีการปรับแก้เอกสาร หรือออกระเบียบใหม่	1	16.67
3. นำหัวข้อการทดสอบที่ยกเลิก กลับมาทดสอบใหม่	1	16.67
4. ประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น	1	16.67
5. มีอบรมต่อเนื่อง อัปเดตแผนอบรมให้ถูกต้อง แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ขยายรอบอบรมเปิดกว้างให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ และเพิ่มหลักสูตรอบรมมากขึ้น เช่น โรงเรือนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซล่าเซลล์)	1	16.67
6. นำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง, ดูแล แนะนำสนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง/ เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง/ อยากให้ดูแล แนะนำเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/ เพิ่มศักยภาพเพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/ หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐานรองรับ สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/ รบกวนเพิ่มขอบข่าย ในเรื่องของงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการของขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry	1	16.67
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**220**	**97.35**
รวมทั้งสิ้น	**226**	**100.00**

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

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 97.35 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.65 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ ควรมีแอปพลิเคชันอัปเดตสถานะแต่ละขั้นตอน หรือมีระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล เมื่อมีการปรับแก้เอกสาร

หรือออกระเบียบใหม่ ควรนำหัวข้อการทดสอบที่ยกเลิก กลับมาทดสอบใหม่ ควรมีการประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ควรมีการมีอบรมต่อเนื่อง อัปเดตแผนอบรมให้ถูกต้อง แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ขยายรอบอบรมเปิดกว้างให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ และเพิ่มหลักสูตรอบรมมากขึ้น เช่น โรงเรือนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซล่าเซลล์) และควรนำเสนอบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของผลผลิต เช่น เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง, ดูแล แนะนำ สนับสนุนอุปกรณ์-เทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ เป็นพันธมิตรกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน : หาสิ่งใหม่มาเพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง/ เพิ่มจัด PT และให้การรับรอง ISO 17025 ห้องปฏิบัติการจุลฯ ด้านเครื่องสำอาง/ อยากให้ดูแล แนะนำเทคโนโลยีใหม่ในการผลิตให้ทันตลาด/ เพิ่มศักยภาพ เพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพ/ หากกรมวิทยาศาสตร์บริการร่วมมือเป็นพันธมิตรประสานงานกันกับหน่วยงานด้านการมาตรฐาน เพื่อกำหนดและจัดทำมาตรฐานเพื่อยกระดับมาตรฐานสินค้าของประเทศ จะทำให้สามารถพัฒนาสินค้า, ผลิตภัณฑ์ ให้มีมาตรฐานรองรับสินค้ามีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและส่งออกไปแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น/ รบกวนเพิ่มขอบข่าย ในเรื่องของงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการของขอบข่าย RF ขอบข่าย Fiber Optic ขอบข่าย Time & Frequency ขอบข่าย Photometry and Radiometry ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 24)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานเอกชน	18	75.00
2. ส่วนราชการ	2	8.33
3. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	2	8.33
4. รัฐวิสาหกิจ	1	4.17
5. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	1	4.17
6. องค์การมหาชน	0	0.00
7. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
8. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 75.00 รองลงมา ส่วนราชการและส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.33 และรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 4.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	**4**	**16.67**
2. 1 – 2 ปี	**4**	**16.67**
3. 3 – 4 ปี	**4**	**16.67**
4. 5 – 6 ปี	**4**	**16.67**
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	**8**	**33.33**
11 ปี	2	25.00
12 ปี	1	12.50
19 ปี	1	12.50
20 ปี	2	25.00
25 ปี	1	12.50
26 ปี	1	12.50
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 11 ปี 12 ปี 19 ปี 20 ปี 25 ปี และ 26ปี) มากที่สุด ร้อยละ 33.33 รองลงมา ปีแรก ระยะเวลา 1 – 2 ปี ระยะเวลา 3 – 4 ปี และระยะเวลา 5 – 6 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	14	58.33
2. ประสานงานทั่วไป	10	41.67
3. ประชุม/สัมมนา	7	29.17
4. ขอคำปรึกษา	6	25.00
5. ขอข้อมูล	5	20.83
6. อื่นๆ เช่น คู่ค้า ศึกษาดูงาน	4	16.67

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 58.33 รองลงมา เพื่อประสานงานทั่วไป ร้อยละ 41.67 และเพื่อประชุมหรือสัมมนา ร้อยละ 29.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองวัสดุวิศวกรรม	24	100.00
2. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	8	33.33
3. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	6	25.00
4. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	12.50
5. กองเทคโนโลยีชุมชน	2	8.33
6. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	2	8.33
7. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	2	8.33
8. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	2	8.33
9. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	1	4.17
10. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	1	4.17
11. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	1	4.17
12. กองพัฒนาธุรกิจวิทยาศาสตร์บริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองวัสดุวิศวกรรม มากที่สุด รองลงมา สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จการเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 33.33 และกองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	**6**	**25.00**
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	**4**	**16.67**
3. ทุก 6 เดือน	**6**	**25.00**
4. ทุกปี	**6**	**25.00**
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	**2**	**8.33**
3 ปี/ครั้ง	2	100.00
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มาติดต่อทุกเดือน ทุก 6 เดือน และทุกปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 25.00 รองลงมา ทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ร้อยละ 16.67 และนาน ๆ ครั้ง ร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 24)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลแนะนำ	14	58.33
2. เว็บไซต์ (Website)	13	54.17
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	7	29.17
4. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	8.33
5. อื่น ๆ เช่น หนังสือเชิญ/หนังสือราชการ	2	8.33
6. วิทยุ/โทรทัศน์	1	4.17
7. สื่อสิ่งพิมพ์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 58.33 รองลงมา เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 54.17 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 29.17 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

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

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

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ช่องว่าง (ค่า Gap) = คะแนนความพึงพอใจ – คะแนนความคาดหวัง

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

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

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

(n = 24)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.93	0.775	มาก	78.60	3.68	0.971	มาก	73.60	-0.25	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.16	0.688	มาก	83.20	3.99	0.797	มาก	79.80	-0.17	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.805	มาก	80.20	3.64	0.837	มาก	72.80	-0.37	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.27	0.744	มากที่สุด	85.40	4.07	0.811	มาก	81.40	-0.20	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ภาพรวม	**4.09**	**0.753**	**มาก**	**81.80**	**3.85**	**0.854**	**มาก**	**77.00**	**-0.24**	**ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง**

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

1) ผลสำรวจ<u>ความคาดหวัง</u>ต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) ตามลำดับ

2) ผลสำรวจ<u>ความพึงพอใจ</u>ต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.85 คะแนน (ร้อยละ 77.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 3.68 คะแนน (ร้อยละ 73.60) ตามลำดับ

3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.37) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่า Gap = -0.25) และด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.20) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3 (หน้า 46)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							**3.93**	**0.775**	**มาก**	**78.60**
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	1 (4.17)	7 (29.17)	9 (37.49)	7 (29.17)	24 (100.01)	3.92	0.881	มาก	78.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (29.17)	14 (58.33)	3 (12.50)	24 (100.00)	3.83	0.637	มาก	76.60
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (29.17)	9 (37.50)	8 (33.33)	24 (100.00)	4.04	0.806	มาก	80.80
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							**4.16**	**0.688**	**มาก**	**83.20**
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (12.50)	14 (58.33)	7 (29.17)	24 (100.00)	4.17	0.637	มาก	83.40
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (29.17)	12 (50.00)	5 (20.83)	24 (100.00)	3.92	0.717	มาก	78.40
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (12.50)	9 (37.50)	12 (50.00)	24 (100.00)	4.38	0.711	มากที่สุด	87.60

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							**4.01**	**0.805**	**มาก**	**80.20**
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่ายและมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (29.17)	10 (41.66)	7 (29.17)	24 (100.00)	4.00	0.780	มาก	80.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	1 (4.17)	6 (25.00)	10 (41.66)	7 (29.17)	24 (100.00)	3.96	0.859	มาก	79.20
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (25.00)	10 (41.66)	8 (33.33)	24 (100.00)	4.08	0.776	มาก	81.60
ด้านการให้บริการ							**4.27**	**0.744**	**มากที่สุด**	**85.40**
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (16.66)	10 (41.67)	10 (41.67)	24 (100.00)	4.25	0.737	มากที่สุด	85.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (16.67)	9 (37.50)	11 (45.83)	24 (100.00)	4.29	0.751	มากที่สุด	85.80
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (16.66)	10 (41.67)	10 (41.67)	24 (100.00)	4.25	0.737	มากที่สุด	85.00

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (16.67)	9 (37.50)	11 (45.83)	24 (100.00)	4.29	0.751	มากที่สุด	85.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							**4.09**	**0.753**	**มาก**	**81.80**

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.83 คะแนน (ร้อยละ 76.60) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.01 คะแนน (ร้อยละ 80.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่ายและมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสมและผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากัน 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ							**3.68**	**0.971**	**มาก**	**73.60**
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	2 (8.33)	10 (41.67)	6 (25.00)	6 (25.00)	24 (100.00)	3.67	0.963	มาก	73.40
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	2 (8.33)	0 (0.00)	10 (41.67)	9 (37.50)	3 (12.50)	24 (100.00)	3.46	1.021	มาก	69.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	2 (8.33)	5 (20.83)	10 (41.67)	7 (29.17)	24 (100.00)	3.92	0.929	มาก	78.40
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							**3.99**	**0.797**	**มาก**	**79.80**
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	2 (8.33)	4 (16.67)	11 (45.83)	7 (29.17)	24 (100.00)	3.96	0.908	มาก	79.20
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (12.50)	6 (25.00)	13 (54.17)	2 (8.33)	24 (100.00)	3.58	0.830	มาก	71.60
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (8.33)	10 (41.67)	12 (50.00)	24 (100.00)	4.42	0.654	มากที่สุด	88.40

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							**3.64**	**0.837**	**มาก**	**72.80**
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่ายและมีความหลากหลาย	0 (0.00)	3 (12.50)	7 (29.17)	11 (45.83)	3 (12.50)	24 (100.00)	3.58	0.881	มาก	71.60
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	3 (12.50)	5 (20.84)	14 (58.33)	2 (8.33)	24 (100.00)	3.63	0.824	มาก	72.60
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	2 (8.33)	6 (25.00)	13 (54.17)	3 (12.50)	24 (100.00)	3.71	0.806	มาก	74.20
ด้านการให้บริการ							**4.07**	**0.811**	**มาก**	**81.40**
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	2 (8.33)	5 (20.83)	10 (41.67)	7 (29.17)	24 (100.00)	3.92	0.929	มาก	78.40
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันมีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (20.84)	11 (45.83)	8 (33.33)	24 (100.00)	4.13	0.741	มาก	82.60
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (25.00)	9 (37.50)	9 (37.50)	24 (100.00)	4.13	0.797	มาก	82.60

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (25.00)	10 (41.67)	8 (33.33)	24 (100.00)	4.08	0.776	มาก	81.60
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							**3.85**	**0.854**	**มาก**	**77.00**

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.85 คะแนน (ร้อยละ 77.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.68 คะแนน (ร้อยละ 73.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.67 คะแนน (ร้อยละ 73.40) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.46 คะแนน (ร้อยละ 69.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.58 คะแนน (ร้อยละ 71.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.64 คะแนน (ร้อยละ 72.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.71 คะแนน (ร้อยละ 74.20) รองลงมา ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.63 คะแนน (ร้อยละ 72.60) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 3.58 คะแนน (ร้อยละ 71.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 24)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	13 (54.17)	11 (45.83)	**24 (100.00)**
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	4 (16.67)	20 (83.33)	**24 (100.00)**
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0 (0.00)	24 (100.00)	**24 (100.00)**
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	24 (100.00)	**24 (100.00)**
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	7 (29.17)	17 (70.83)	**24 (100.00)**

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 54.17 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 29.17 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 13)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (30.77)	7 (53.85)	2 (15.38)	13 (100.00)	3.85	0.689	มาก	77.00
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 4)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (50.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.50	0.577	มาก	70.00
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 = 7)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	6 (85.71)	0 (0.00)	7 (100.00)	3.86	0.378	มาก	77.20

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.85 คะแนน (ร้อยละ 77.00) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.50 คะแนน (ร้อยละ 70.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 6)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	**0**	**0.00**
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	**1**	**16.67**
1. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือกกรอกแบบฟอร์ม ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	**5**	**83.33**
1. ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	1	20.00
2. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One stop service)	1	20.00
3. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	1	20.00
4. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	1	20.00
5. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	1	20.00
รวมทั้งสิ้น	**6**	**100.00**

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือกกรอกแบบฟอร์ม ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning) มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One stop

service) มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	**0**	**0.00**
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	**0**	**0.00**
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	**2**	**100.00**
1. นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ	2	100.00
2. ใช้ติดตามข่าวสารความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	1	50.00
รวมทั้งสิ้น	**2**	**100.00**

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดและพึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ และใช้ติดตามข่าวสารความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) 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. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	1	100.00
2. ใช้งานง่าย	1	100.00
รวมทั้งสิ้น	1	100.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และใช้งานง่าย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ประทับใจ

(n = 24)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**10**	**41.67**
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	4	40.00
2. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	3	30.00
3. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	2	20.00
4. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	1	10.00
5. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	1	10.00
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	1	10.00
7. ค่าบริการมีความเหมาะสม	1	10.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**14**	**58.33**
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**

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

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 58.33 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 41.67 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง มากที่สุด ร้อยละ 40.00 รองลงมา การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน ร้อยละ 30.00 และเจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 24)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**4**	**16.67**
1. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่างๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า	2	50.00
2. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์เข้าใช้งานไม่ได้บ่อยครั้ง, ข้อมูลในหน้าเว็บไซต์ไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก	1	25.00
3. เครื่องมือชำรุด ไม่สามารถให้บริการได้	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**20**	**83.33**
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**1**	**4.17**
1. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**23**	**95.83**
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**1**	**4.17**
1. จุดบริการจอดรถไม่สะดวก เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**23**	**95.83**
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**24**	**100.00**
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 83.33 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 16.67 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา เรื่องปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์เข้าใช้งานไม่ได้บ่อยครั้ง, ข้อมูลในหน้าเว็บไซต์ไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก และเรื่องเครื่องมือชำรุด ไม่สามารถให้บริการได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.83 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.17 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.83 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.17 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่สะดวก เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ

ด้านการให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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

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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (8.34)	14 (58.33)	8 (33.33)	24 (100.00)	4.25	0.608	มากที่สุด	85.00
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (50.00)	12 (50.00)	24 (100.00)	4.50	0.511	มากที่สุด	90.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (12.50)	13 (54.17)	8 (33.33)	24 (100.00)	4.21	0.658	มากที่สุด	84.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (12.50)	14 (58.33)	7 (29.17)	24 (100.00)	4.17	0.637	มาก	83.40
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (12.50)	13 (54.17)	8 (33.33)	24 (100.00)	4.21	0.658	มากที่สุด	84.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	1 (4.17)	2 (8.33)	15 (62.50)	6 (25.00)	24 (100.00)	4.08	0.717	มาก	81.60
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (62.50)	9 (37.50)	24 (100.00)	4.37	0.495	มากที่สุด	87.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.17)	13 (54.17)	10 (41.66)	24 (100.00)	4.37	0.576	มากที่สุด	87.40
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (50.00)	12 (50.00)	24 (100.00)	4.50	0.511	มากที่สุด	90.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							**4.30**	**0.597**	**มากที่สุด**	**86.00**

จากตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้การรับรองตามมาตรฐานสากล และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) และประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 24)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	19	79.17
2. อีเมล (E-mail)	19	79.17
3. โทรศัพท์	14	58.33
4. ไลน์ (Line)	7	29.17
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	2	8.33
6. ไปรษณีย์	1	4.17
7. โทรสาร (Fax)	1	4.17
8. ข้อความ (SMS)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านการติดต่อด้วยตนเอง และผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) ในสัดส่วนที่เท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 79.17 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 58.33 และไลน์ (Line) ร้อยละ 29.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	17.56
2	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	14.50
3	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	11.45
4	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	10.69
5	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	9.16
6	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตั้วฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	8.40
7	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สมุทรปราการ (n = 2) ฉะเชิงเทรา (n = 2)	6.88
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	5.34
8	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	5.34
9	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	4.58
10	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	3.05
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	3.05
11	In house Training	0.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 17.56 อันดับ 2 มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก ร้อยละ 14.50 และอันดับ 3 ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ 11.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 15)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	**4**	**26.67**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**2**	**50.00**
1. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	1	50.00
2. การอบรมออนไลน์ เช่น เพิ่มความถี่, เพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ, ปรับปรุงรูปแบบการสอน	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**2**	**13.33**
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	**3**	**20.00**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**1**	**33.33**
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**2**	**66.67**
งานบริการอื่น ๆ	**2**	**13.33**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**2**	**100.00**
งานบริการหน่วยตรวจ	**1**	**6.67**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**1**	**100.00**
งานรับรองบุคลากร	**1**	**6.67**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**1**	**100.00**
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	**1**	**6.67**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	**1**	**100.00**
1. วิศวกรรม	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
งานวิจัย	**1**	**6.67**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**1**	**100.00**

ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 15)

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 15 หน่วยตัวอย่าง
2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา มากที่สุด ร้อยละ 26.67 โดยต้องการให้เพิ่มด้านข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series และต้องการให้เพิ่มการอบรมออนไลน์ เช่น เพิ่มความถี่, เพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ, ปรับปรุงรูปแบบการสอน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 รองลงมา งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 20.00 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดต้องการให้เพิ่มประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน และงานบริการอื่น ๆ ร้อยละ 13.33 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น ตามลำดับ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	**24**	**100.00**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	**12**	**50.00**
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	8	66.67

ตารางที่ 46 (ต่อ) จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐเป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	5	41.67
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	2	16.67
4. มีการให้บริการที่หลากหลาย	1	8.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**12**	**50.00**
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**

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

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็นสอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 66.67

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

(n = 24)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	**0**	**0.00**
รวมทั้งสิ้น	**24**	**100.00**

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

จากตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
(กองวัสดุวิศวกรรม)

แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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)*

☐ 1. เป็นส่วนราชการ ☐ 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ 5. คุณภาพของการให้บริการ ☐ 6. ราคาค่าบริการ
☐ 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ 9. ทำเลที่ตั้ง ☐ 10. อื่น ๆ (ระบุ).....

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

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

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ 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. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *<u>(หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)</u>*

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. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
10. 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 อาคารตั้วฯ) 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) แจ้งผลการทดสอบสอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

อันดับ 1 ..... **อันดับ 2** ..... **อันดับ 3** .....

5.3 <u>ในอนาคต</u> 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 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1.1 ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

❍ 1. ส่วนราชการ ❍ 2. รัฐวิสาหกิจ
❍ 3. องค์การมหาชน ❍ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่ คือ หน่วยธุรการขององค์การของรัฐที่เป็นอิสระ กองทุนที่เป็นนิติบุคคล หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ
❍ 5. สมาคม/มูลนิธิ ❍ 6. องค์กรวิชาชีพ
❍ 7. หน่วยงานเอกชน ❍ 8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)
❍ 9. อื่น ๆ.....

1.2 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี

❍ 1. ปีแรก ❍ 2. 1-2 ปี
❍ 3. 3-4 ปี ❍ 4. 5-6 ปี
❍ 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี

1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

☐ 1. ขอคำปรึกษา ☐ 2. ขอข้อมูล ☐ 3. ขอรับบริการ
☐ 4. ประสานงานทั่วไป ☐ 5. ประชุม/สัมมนา ☐ 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

1.4 หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ *(เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)*

☐ 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์
☐ 2. กองเทคโนโลยีชุมชน ☐ 3. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
☐ 4. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค ☐ 5. กองวัสดุวิศวกรรม
☐ 6. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร ☐ 7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด
☐ 8. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
☐ 9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์
☐ 10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ
☐ 11. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
☐ 12. กองพัฒนาธุรกิจวิทยาศาสตร์บริการ

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 โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : <u>ความคาดหวัง</u> หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

<u>ความพึงพอใจ</u> 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. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง 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 เข้าถึงง่ายและมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	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. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	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. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	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 <u>ไม่พึงพอใจ</u> ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *<u>(หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)</u>*

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. 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 *(เลือกตอบได้มากกวา 1 ข่อ)*

☐ 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 อาคารตั้วฯ) 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) แจ้งผลการทดสอบสอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

อันดับ 1 ..... **อันดับ 2** ..... **อันดับ 3** .....

5.3 <u>ในอนาคต</u> ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ) .....

☐ 2. งานบริการสอบเทียบ
ด้าน (โปรดระบุ) .....

☐ 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ) .....

☐ 4. งานบริการหน่วยตรวจ
ด้าน (โปรดระบุ) .....

☐ 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์
ด้าน (โปรดระบุ) .....

☐ 6. งานรับรองบุคลากร
ด้าน (โปรดระบุ) .....

☐ 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ
ด้าน (โปรดระบุ) .....

☐ 8. งานวิจัย
ด้าน (โปรดระบุ) .....

☐ 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน
ด้าน (โปรดระบุ) .....
☐ 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ด้าน (โปรดระบุ) .....
☐ 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา
ด้าน (โปรดระบุ) .....
☐ 12. งานบริการอื่น ๆ .....

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

❍ **1. ติดต่อ/ต้องการ** เพราะ .....
.....

❍ **2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ** เพราะ .....
.....

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

***** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****

ภาคผนวก ข
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1984))[1] โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

โดย α คือ ค่าความเชื่อมั่น
k คือ จำนวนข้อ
s_i^2 คือ ความแปรปรวน (variance) ของข้อที่ *i*
s_t^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

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

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

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.9 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก

[1] Conbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc–Graw Hill.
[2] ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใชสถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.968	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	100.17	226.006	0.751	0.966
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	100.27	224.823	0.734	0.967
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	100.00	224.345	0.789	0.966
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	100.27	227.582	0.635	0.968
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	99.70	234.286	0.614	0.967
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	99.60	233.007	0.659	0.967
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	99.77	233.840	0.498	0.968
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	100.03	231.344	0.724	0.967
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	99.87	227.361	0.802	0.966
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	99.97	228.723	0.708	0.967
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	99.90	228.231	0.781	0.966
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	99.83	226.764	0.813	0.966
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	99.77	226.323	0.911	0.965
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	99.97	222.171	0.821	0.966
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	99.90	220.714	0.848	0.966
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	99.87	220.051	0.831	0.966
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	99.57	232.254	0.694	0.967

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	99.60	235.214	0.477	0.968
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	99.60	235.214	0.477	0.968
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	99.87	229.154	0.771	0.966
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	99.90	232.645	0.675	0.967
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	99.77	226.875	0.831	0.966
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	99.93	227.099	0.851	0.966
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	99.77	226.530	0.800	0.966
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	99.93	221.099	0.789	0.966

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.957	25

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	97.93	183.375	0.737	0.955
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	97.83	181.937	0.799	0.954
3. ความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง	97.80	181.269	0.775	0.955
4. ความรวดเร็วในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	97.60	193.766	0.412	0.958
5. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	97.27	189.237	0.693	0.956
6. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	97.47	190.120	0.552	0.957
7. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	97.77	190.944	0.611	0.956
8.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	97.83	190.971	0.676	0.956
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	97.70	188.079	0.668	0.956
10. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	97.77	190.185	0.605	0.956
11. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	97.57	186.392	0.725	0.955
12. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	97.83	180.557	0.762	0.955
13. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	97.93	184.961	0.642	0.956
14. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	97.93	182.340	0.748	0.955
15. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	97.63	181.551	0.816	0.954
16. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	98.00	187.034	0.598	0.956
17. อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการวิเคราะห์ทดสอบมีความเหมาะสม	97.37	191.206	0.597	0.956

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ**

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	97.33	189.402	0.691	0.956
19. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	97.50	191.224	0.478	0.958
20. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	97.67	189.540	0.665	0.956
21. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	97.57	186.668	0.758	0.955
22. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	97.63	187.757	0.690	0.955
23. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	97.60	187.834	0.670	0.956
24. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	97.57	184.599	0.729	0.955
25. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	97.50	187.224	0.807	0.955

งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (กองวัสดุวิศวกรรม)

➢ **ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.981	10

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	40.50	44.121	0.923	0.978
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	40.53	44.464	0.882	0.980
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	40.63	43.551	0.869	0.980
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	40.67	43.747	0.852	0.981
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	40.57	43.978	0.931	0.978
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	40.63	44.102	0.918	0.979
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	40.57	43.978	0.931	0.978
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	40.63	44.378	0.888	0.980
9. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	40.50	43.707	0.968	0.977
10. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	40.67	43.609	0.916	0.979

ถูกต้อง เที่ยงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ

www.nidapoll.nida.ac.th