



## รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

**2565**

งานบริการสอบเทียบ  
(กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)



รายงานฉบับย่อ  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565  
งานบริการสอบเทียบ  
(กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

เสนอ  
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย  
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 99 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 71 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 28 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
ผลการสำรวจงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ .....	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	37
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	67
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	80

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	1
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	2
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	3
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	3
ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	5
ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	8
ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	13
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา .....	18
ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา .....	19
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	20
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	21
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	22
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	22
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	23
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ประทับใจ .....	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ .....	25
ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	29
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	30
ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	31
ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	32
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	35
ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	36
ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	37
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	37
ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	38
ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มาติดต่อรับบริการ .....	39
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	39
ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	40
ตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	42
ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	45

## สารบัญชตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	48
ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	51
ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์ บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือ ใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา .....	52
ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	53
ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	54
ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	54
ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	55
ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	55
ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	55
ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ประทับใจ .....	56
ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ .....	57
ตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	60
ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	61

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	62
ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	63
ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด).....	65
ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) .....	66



## สารบัญแนภูมิ

	หน้า	
แผนภูมิ 1	คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	7
แผนภูมิ 2	คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	28
แผนภูมิ 3	คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	44
แผนภูมิ 4	คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	59

## ผลการสำรวจงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

### 1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)  
(n = 71)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	23	32.39
2. หญิง	48	67.61
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 – 29 ปี	10	14.08
3. 30 – 39 ปี	26	36.62
4. 40 – 49 ปี	19	26.76
5. 50 – 59 ปี	14	19.72
6. 60 ปีขึ้นไป	2	2.82
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	11.27
2. ปริญญาตรี	52	73.24
3. ปริญญาโท	10	14.08
4. ปริญญาเอก	0	0.00
5. อื่น ๆ เช่น ปวส.	1	1.41
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
1. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	43	60.56
2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	19	26.76
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	4	5.63
4. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	2	2.82
5. เกษตรกร	2	2.82
6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	1	1.41
7. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
8. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้รับบริการผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 67.61 และเพศชาย ร้อยละ 32.39 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.82 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 26.76 และอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ร้อยละ 19.72 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 73.24 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 14.08 และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.27 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 60.56 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.76 และเจ้าของธุรกิจหรือโรงงานหรืออุตสาหกรรม ร้อยละ 5.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	8	11.27
2. 1 – 2 ปี	3	4.22
3. 3 – 4 ปี	15	21.13
4. 5 – 6 ปี	17	23.94
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	28	39.44
7 ปี	2	7.14
8 ปี	3	10.72
9 ปี	2	7.14
10 ปี	7	25.00
12 ปี	2	7.14
13 ปี	1	3.57
14 ปี	2	7.14
15 ปี	5	17.87
19 ปี	1	3.57
20 ปี	1	3.57
25 ปี	2	7.14
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 8 ปี 10 ปี และ 15 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 39.44 รองลงมา ระยะเวลา 5 - 6 ปี ร้อยละ 23.94 และระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 21.13 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 71)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	58	81.69
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	51	71.83
3. ราคาค่าบริการ	37	52.11
4. เป็นส่วนราชการ	35	49.30
5. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	32	45.07
6. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	30	42.25
7. คุณภาพของการให้บริการ	27	38.03
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	13	18.31
9. ทำเลที่ตั้ง	3	4.23

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 81.69 รองลงมา ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 71.83 และราคาค่าบริการ ร้อยละ 52.11 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 71)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	47	66.20
2. บุคคลแนะนำ	41	57.75
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	12	16.90
4. สื่อสิ่งพิมพ์	11	15.49
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	3	4.23
6. วิทยุ/โทรทัศน์	3	4.23

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 66.20 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 57.75 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 16.90 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) 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  
งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 71)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.704	มาก	82.60	3.71	0.769	มาก	74.20	-0.42	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.17	0.693	มาก	83.40	4.06	0.690	มาก	81.20	-0.11	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	0.685	มาก	79.40	3.88	0.719	มาก	77.60	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.25	0.662	มากที่สุด	85.00	4.03	0.739	มาก	80.60	-0.22	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.13</b>	<b>0.684</b>	<b>มาก</b>	<b>82.60</b>	<b>3.92</b>	<b>0.742</b>	<b>มาก</b>	<b>78.40</b>	<b>-0.21</b>	<b>ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง</b>

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

**1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60)

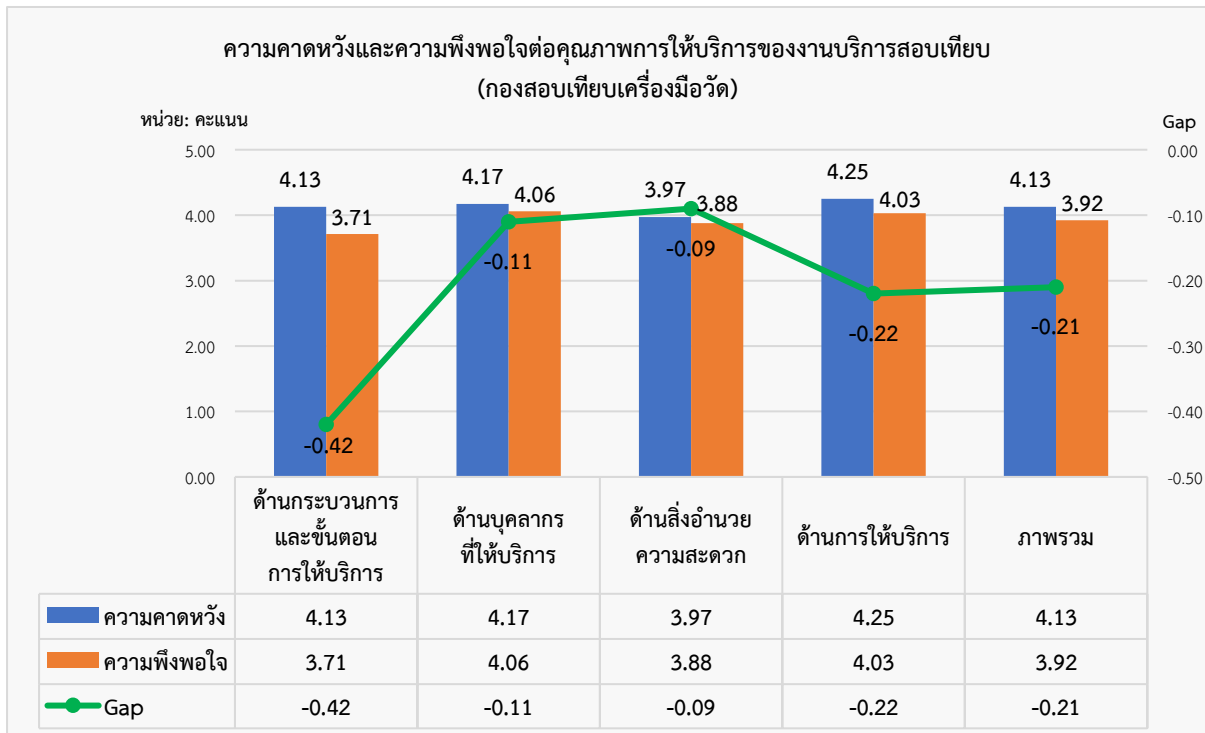
**2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 3.88 คะแนน (ร้อยละ 77.60)

**3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.42) รองลงมา ด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.22) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = -0.11) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.13</b>	<b>0.704</b>	<b>มาก</b>	<b>82.60</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (22.54)	38 (53.52)	17 (23.94)	71 (100.00)	4.01	0.686	มาก	80.20
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	1 (1.41)	9 (12.68)	39 (54.93)	22 (30.98)	71 (100.00)	4.15	0.690	มาก	83.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (2.82)	14 (19.72)	37 (52.11)	18 (25.35)	71 (100.00)	4.00	0.756	มาก	80.00
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (9.86)	35 (49.30)	29 (40.84)	71 (100.00)	4.31	0.646	มากที่สุด	86.20
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (14.08)	40 (56.34)	21 (29.58)	71 (100.00)	4.15	0.647	มาก	83.00
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	2 (2.82)	8 (11.27)	34 (47.89)	27 (38.02)	71 (100.00)	4.21	0.754	มากที่สุด	84.20
7. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	1 (1.41)	13 (18.31)	34 (47.89)	23 (32.39)	71 (100.00)	4.11	0.747	มาก	82.20

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.17</b>	<b>0.693</b>	<b>มาก</b>	<b>83.40</b>
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (15.49)	34 (47.89)	26 (36.62)	71 (100.00)	4.21	0.695	มากที่สุด	84.20
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (11.27)	38 (53.52)	25 (35.21)	71 (100.00)	4.24	0.643	มากที่สุด	84.80
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (14.08)	33 (46.48)	28 (39.44)	71 (100.00)	4.25	0.691	มากที่สุด	85.00
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (1.41)	14 (19.72)	36 (50.70)	20 (28.17)	71 (100.00)	4.06	0.735	มาก	81.20
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (12.68)	36 (50.70)	26 (36.62)	71 (100.00)	4.24	0.665	มากที่สุด	84.80
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (25.35)	34 (47.89)	19 (26.76)	71 (100.00)	4.01	0.727	มาก	80.20

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>3.97</b>	<b>0.685</b>	<b>มาก</b>	<b>79.40</b>
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (23.94)	38 (53.52)	16 (22.54)	71 (100.00)	3.99	0.686	มาก	79.80
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	18 (25.35)	37 (52.11)	16 (22.54)	71 (100.00)	3.97	0.696	มาก	79.40
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	2 (2.82)	10 (14.08)	39 (54.93)	20 (28.17)	71 (100.00)	4.08	0.732	มาก	81.60
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (23.94)	43 (60.57)	11 (15.49)	71 (100.00)	3.92	0.627	มาก	78.40
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (28.17)	37 (52.11)	14 (19.72)	71 (100.00)	3.92	0.692	มาก	78.40
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (1.41)	16 (22.54)	39 (54.93)	15 (21.12)	71 (100.00)	3.96	0.706	มาก	79.20
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (22.54)	41 (57.74)	14 (19.72)	71 (100.00)	3.97	0.654	มาก	79.40

ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.25</b>	<b>0.662</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.00</b>
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (9.86)	38 (53.52)	26 (36.62)	71 (100.00)	4.27	0.632	มากที่สุด	85.40
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (8.45)	37 (52.11)	28 (39.44)	71 (100.00)	4.31	0.623	มากที่สุด	86.20
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (9.86)	38 (53.52)	26 (36.62)	71 (100.00)	4.27	0.632	มากที่สุด	85.40
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	0 (0.00)	2 (2.82)	10 (14.08)	35 (49.30)	24 (33.80)	71 (100.00)	4.14	0.761	มาก	82.80
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.13</b>	<b>0.684</b>	<b>มาก</b>	<b>82.60</b>

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) รองลงมา ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) รองลงมา ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) รองลงมา ประเด็นสถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ และประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.40) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) และประเด็นการส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>3.71</b>	<b>0.769</b>	<b>มาก</b>	<b>74.20</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1 (1.41)	0 (0.00)	29 (40.84)	34 (47.89)	7 (9.86)	71 (100.00)	3.65	0.719	มาก	73.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	2 (2.82)	24 (33.80)	36 (50.70)	9 (12.68)	71 (100.00)	3.73	0.716	มาก	74.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3 (4.23)	5 (7.04)	38 (53.52)	19 (26.76)	6 (8.45)	71 (100.00)	3.28	0.881	ปานกลาง	65.60
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (16.90)	40 (56.34)	19 (26.76)	71 (100.00)	4.10	0.658	มาก	82.00
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	2 (2.82)	23 (32.39)	35 (49.30)	11 (15.49)	71 (100.00)	3.77	0.741	มาก	75.40
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1 (1.41)	5 (7.04)	13 (18.31)	39 (54.93)	13 (18.31)	71 (100.00)	3.82	0.867	มาก	76.40
7. ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1 (1.41)	5 (7.04)	20 (28.17)	39 (54.93)	6 (8.45)	71 (100.00)	3.62	0.799	มาก	72.40

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.06</b>	<b>0.690</b>	<b>มาก</b>	<b>81.20</b>
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (18.31)	41 (57.75)	17 (23.94)	71 (100.00)	4.06	0.652	มาก	81.20
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (1.41)	10 (14.08)	35 (49.30)	25 (35.21)	71 (100.00)	4.18	0.723	มาก	83.60
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (11.27)	39 (54.93)	24 (33.80)	71 (100.00)	4.23	0.637	มากที่สุด	84.60
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (16.90)	38 (53.52)	21 (29.58)	71 (100.00)	4.13	0.675	มาก	82.60
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (18.31)	38 (53.52)	20 (28.17)	71 (100.00)	4.10	0.679	มาก	82.00
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	1 (1.41)	2 (2.82)	26 (36.62)	34 (47.89)	8 (11.26)	71 (100.00)	3.65	0.776	มาก	73.00

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>3.88</b>	<b>0.719</b>	<b>มาก</b>	<b>77.60</b>
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	1 (1.41)	0 (0.00)	22 (30.99)	37 (52.11)	11 (15.49)	71 (100.00)	3.80	0.749	มาก	76.00
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	28 (39.44)	33 (46.48)	10 (14.08)	71 (100.00)	3.75	0.691	มาก	75.00
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (22.53)	41 (57.75)	14 (19.72)	71 (100.00)	3.97	0.654	มาก	79.40
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (2.82)	20 (28.17)	36 (50.70)	13 (18.31)	71 (100.00)	3.85	0.749	มาก	77.00
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	25 (35.21)	32 (45.07)	14 (19.72)	71 (100.00)	3.85	0.730	มาก	77.00
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	3 (4.23)	16 (22.53)	40 (56.34)	12 (16.90)	71 (100.00)	3.86	0.743	มาก	77.20
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (22.53)	35 (49.30)	20 (28.17)	71 (100.00)	4.06	0.715	มาก	81.20



ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.03</b>	<b>0.739</b>	<b>มาก</b>	<b>80.60</b>
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	1 (1.41)	9 (12.68)	43 (60.56)	18 (25.35)	71 (100.00)	4.10	0.658	มาก	82.00
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (15.49)	35 (49.30)	25 (35.21)	71 (100.00)	4.20	0.689	มาก	84.00
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	2 (2.82)	6 (8.44)	41 (57.75)	22 (30.99)	71 (100.00)	4.17	0.697	มาก	83.40
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	3 (4.23)	5 (7.04)	13 (18.31)	43 (60.56)	7 (9.86)	71 (100.00)	3.65	0.912	มาก	73.00
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>3.92</b>	<b>0.742</b>	<b>มาก</b>	<b>78.40</b>

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.92 คะแนน (ร้อยละ 78.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยภาพรวม คิดเป็น 3.71 คะแนน (ร้อยละ 74.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) รองลงมา ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 3.82 คะแนน (ร้อยละ 76.40) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 3.77 คะแนน (ร้อยละ 75.40) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) รองลงมา ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.88 คะแนน (ร้อยละ 77.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.06 คะแนน (ร้อยละ 81.20) รองลงมา ประเด็นอุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็น 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.40) และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 3.86 คะแนน (ร้อยละ 77.20) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.03 คะแนน (ร้อยละ 80.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 71)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	61 (85.92)	10 (14.08)	71 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	11 (15.49)	60 (84.51)	71 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	4 (5.63)	67 (94.37)	71 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	1 (1.41)	70 (98.59)	71 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	37 (52.11)	34 (47.89)	71 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 85.92 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 52.11 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 15.49 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 61)	1 (1.64)	1 (1.64)	19 (31.14)	34 (55.74)	6 (9.84)	61 (100.00)	3.70	0.738	มาก	74.00
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 11)	1 (9.09)	0 (0.00)	4 (36.36)	6 (54.55)	0 (0.00)	11 (100.00)	3.36	0.924	ปานกลาง	67.20
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 4)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	3.75	1.258	มาก	75.00
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 1)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00	0.000	ปานกลาง	60.00
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 37)	0 (0.00)	2 (5.41)	6 (16.22)	23 (62.15)	6 (16.22)	37 (100.00)	3.89	0.737	มาก	77.80

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.89 คะแนน (ร้อยละ 77.80) รองลงมา ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.75 คะแนน (ร้อยละ 75.00) และเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.70 คะแนน (ร้อยละ 74.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 20)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>5.00</b>
1. ความยุ่งยากในการใช้งาน เช่น การกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการ	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>9</b>	<b>45.00</b>
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	5	55.56
2. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	2	22.22
3. มีความหลากหลาย ค้นหาได้ง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน	2	22.22
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>10</b>	<b>50.00</b>
1. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	3	30.00
2. เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ	2	20.00
3. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	2	20.00
4. ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง	1	10.00
5. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service)	1	10.00
6. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	1	10.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ ความยุ่งยากในการใช้งาน เช่น การกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการ ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ

ยากต่อการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 55.56 รองลงมา ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูล้าตา และมีความหลากหลาย ค้นหาง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 22.22 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 30.00 รองลงมา เป็นของหน่วยงานภาครัฐ มีความน่าเชื่อถือ และเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 20.00 และไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service) และค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 4)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>25.00</b>
1. ไม่มีการตอบกลับ	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>25.00</b>
1. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>50.00</b>
1. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	1	50.00
2. ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	1	50.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ ไม่มีการตอบกลับ ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก และใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>50.00</b>
1. ไม่สะดวกในการติดต่อ	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>50.00</b>
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	1	100.00
2. ใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ	1	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>2</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ ไม่สะดวกในการติดต่อ ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งหมด เพราะ เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ตารางที่ 14** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 10)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>20.00</b>
1. ไม่มีการตอบกลับ	2	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>8</b>	<b>80.00</b>
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	5	62.50
2. ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	2	25.00
3. เป็นช่องทางที่ใช้บ่อย	1	12.50
4. ไม่เสียเวลาเดินทาง ประหยัดทรัพยากร	1	12.50
5. ใช้งานง่าย	1	12.50
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ ไม่มีการตอบกลับ ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 62.50 รองลงมา ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ร้อยละ 25.00 และเป็นช่องทางที่ใช้บ่อย ไม่เสียเวลาเดินทาง ประหยัดทรัพยากร และใช้งานง่าย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ



**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

**ตารางที่ 15** จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ประทับใจ

(n = 71)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>33</b>	<b>46.48</b>
1. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	11	33.33
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	10	30.30
3. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	6	18.18
4. ค่าบริการมีความเหมาะสม	5	15.15
5. ช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	2	6.06
6. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	2	6.06
7. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	1	3.03
8. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	1	3.03
9. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	1	3.03
10. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	1	3.03
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>38</b>	<b>53.52</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 53.52 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 46.48 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องเป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล มากที่สุด ร้อยละ 33.33 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 30.30 และการให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 71)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>20</b>	<b>28.17</b>
1. ใช้ระยะเวลาเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ช่วงวันหยุดราชการ	9	45.00
2. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง	6	30.00
3. มีความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ปรับแก้เอกสารต่าง ๆ	3	15.00
4. ไม่มีแจ้งให้ทราบหรือการติดตามสถานะการให้บริการ	1	5.00
5. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก	1	5.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>51</b>	<b>71.83</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>4.23</b>
1. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน	1	33.33
2. บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1	33.33
3. ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน	1	33.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>68</b>	<b>95.77</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>4.23</b>
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รพภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	2	66.67
2. ใช้เวลาให้บริการนาน เช่น การสอบเทียบ	1	33.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>68</b>	<b>95.77</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

**ตารางที่ 16 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**

(n = 71)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>9</b>	<b>12.68</b>
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกไปรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	6	66.67
2. ปรับวิธีการชำระค่าบริการให้สามารถโอนเงินได้	2	22.22
3. บุคลากรไม่เพียงพอ	1	11.11
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>62</b>	<b>87.32</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 71.83 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 28.17 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องใช้ระยะเวลาเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ช่วงวันหยุดราชการ มากที่สุด ร้อยละ 45.00 รองลงมา เรื่องขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก, ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 30.00 และเรื่องมีความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ปรับแก้เอกสารต่าง ๆ ร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.77 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.23 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม และขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 33.33

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.77 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.23 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รก. ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา เรื่องใช้เวลาให้บริการนาน เช่น การสอบเทียบ ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

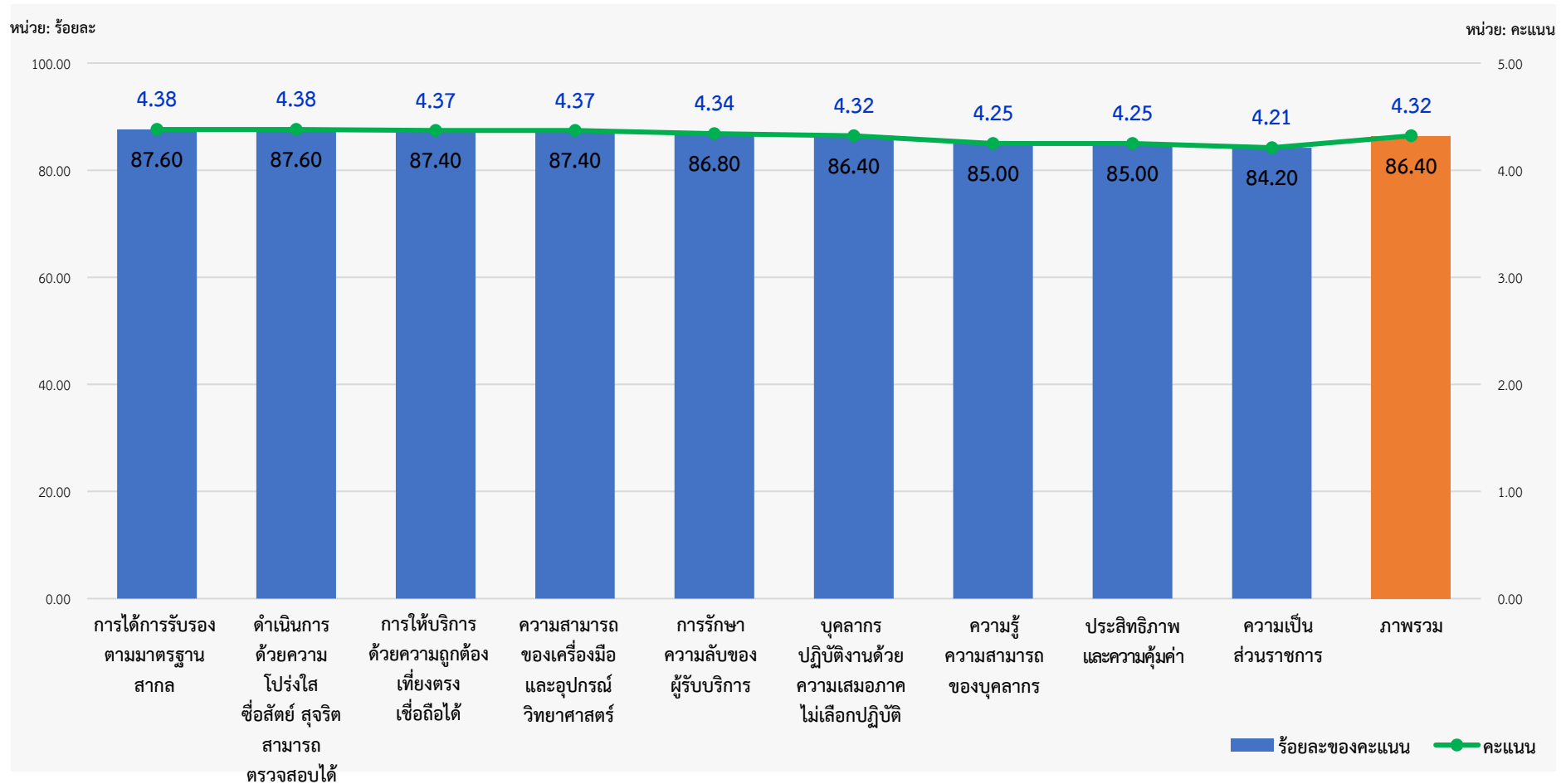
**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 87.32 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 12.68 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา เรื่องปรับวิธีการชำระค่าบริการให้สามารถโอนเงินได้ ร้อยละ 22.22 และเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม  
จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (12.68)	38 (53.52)	24 (33.80)	71 (100.00)	4.21	0.653	มากที่สุด	84.20
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (2.81)	40 (56.34)	29 (40.85)	71 (100.00)	4.38	0.544	มากที่สุด	87.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (4.22)	47 (66.20)	21 (29.58)	71 (100.00)	4.25	0.527	มากที่สุด	85.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (8.45)	41 (57.75)	24 (33.80)	71 (100.00)	4.25	0.603	มากที่สุด	85.00
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (4.22)	39 (54.93)	29 (40.85)	71 (100.00)	4.37	0.567	มากที่สุด	87.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (2.81)	41 (57.75)	28 (39.44)	71 (100.00)	4.37	0.541	มากที่สุด	87.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (5.63)	36 (50.70)	31 (43.67)	71 (100.00)	4.38	0.594	มากที่สุด	87.60
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (9.86)	34 (47.89)	30 (42.25)	71 (100.00)	4.32	0.650	มากที่สุด	86.40
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (5.63)	39 (54.93)	28 (39.44)	71 (100.00)	4.34	0.584	มากที่สุด	86.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.32	0.585	มากที่สุด	86.40

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล และดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) และการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 71)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	62	87.32
2. โทรศัพท์	52	73.24
3. ติดต่อด้วยตนเอง	29	40.85
4. ไลน์ (Line)	18	25.35
5. ไปรษณีย์	16	22.54
6. โทรสาร (Fax)	5	7.04
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	3	4.23
8. ข้อความ (SMS)	1	1.41

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 87.32 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 73.24 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 40.85 ตามลำดับ

**ตารางที่ 19** อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	19.50
2	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	17.75
3	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจกผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	10.50
4	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	10.00
5	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ นครราชสีมา (n = 3) ชลบุรี (n = 2) พระนครศรีอยุธยา (n = 2) สมุทรปราการ (n = 2) จันทบุรี (n = 1) ปทุมธานี (n = 1) พะเยา (n = 1) เพชรบุรี (n = 1) ราชบุรี (n = 1) สมุทรสาคร (n = 1) อุบลราชธานี (n = 1)	8.75
6	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	7.50
7	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	7.25
8	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	6.75
9	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.75
10	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	2.50
11	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	2.00
12	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	1.50
13	In house Training	1.25

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย



จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 19.50 อันดับ 2 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 17.75 และอันดับ 3 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

**ตารางที่ 20** จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 27)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการสอบเทียบ</b>	<b>16</b>	<b>59.26</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>5</b>	<b>31.25</b>
1. สิ่งที่น่ามาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแห่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่อง LPC (Liquid particle count), ตุ่มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสถานะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	2	40.00
2. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การสิ้นไกลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	1	20.00
3. ให้บริการนอกสถานที่	1	20.00
4. มีการบริการที่หลากหลาย ครบวงจรมากขึ้น	1	20.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>11</b>	<b>68.75</b>
<b>งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา</b>	<b>7</b>	<b>25.93</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>28.57</b>
1. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พินยางสังเคราะห์, กระจาด, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ)	2	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>5</b>	<b>71.43</b>

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 27)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	5	18.52
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	40.00
1. ด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สีน้ค่า sulfuric acid 98%, sodiumhydroxide 50%, แร่ธาตุ, โลหะหนัก, วัตถุเจือปนอาหาร (Food additive), Ash insoluble in Hydrochloric acid (Sand), centrifuge pH, pesticide (active ingredient), Aluminium, Acidity, chloride, Sulfur dioxide ในเครื่องต้ม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, บีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร	1	50.00
2. ขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลาย ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	60.00
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	2	7.41
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00
งานวิจัย	2	7.41
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	50.00
1. การทดสอบด้านความร้อน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	50.00
งานบริการหน่วยตรวจ	1	3.70
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	1	3.70
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 27)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการอื่น ๆ	1	3.70
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	100.00
1. ทดสอบได้ออกซิน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานรับรองบุคลากร	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
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) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 27 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการสอบเทียบ มากที่สุด ร้อยละ 59.26 โดยต้องการให้เพิ่มสิ่งที่นำมาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่อง LPC (Liquid particle count), ตุ่มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสถานะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer ร้อยละ 40.00 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 25.93 โดยผู้รับบริการทั้งหมดต้องการให้เพิ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ) และงานบริการทดสอบ

ความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 18.52 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สิ้นค้า 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 ในเครื่องตี, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, ปีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร และขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลาย ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 21** จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ</b>	<b>70</b>	<b>98.59</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้</b>	<b>42</b>	<b>60.00</b>
1. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	28	66.67
2. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	9	21.43
3. ราคามีความเหมาะสม	7	16.67
4. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	3	7.14
5. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการทดสอบ การสอบเทียบเครื่องมือ การรับรองมาตรฐาน มีน้อย	1	2.38
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>28</b>	<b>40.00</b>
<b>ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ</b>	<b>1</b>	<b>1.41</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 98.59 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ การให้บริการ เชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐาน ระดับสากล มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 1.41 ตัวอย่างทั้งหมด ไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 71)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	1.41
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	70	98.59
รวมทั้งสิ้น	71	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.59 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.41 โดยผู้รับบริการทั้งหมด มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ

## 2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 28)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. องค์กรวิชาชีพ	13	46.44
2. หน่วยงานเอกชน	8	28.57
3. รัฐวิสาหกิจ	3	10.71
4. ส่วนราชการ	2	7.14
5. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	2	7.14
6. องค์กรมหาชน	0	0.00
7. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	28	100.00

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นองค์กรวิชาชีพ มากที่สุด ร้อยละ 46.44 รองลงมา หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 28.57 และรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 28)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	1	3.57
2. 1 - 2 ปี	2	7.14
3. 3 - 4 ปี	3	10.72
4. 5 - 6 ปี	6	21.43

**ตารางที่ 24 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

(n = 28)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี</b>	<b>16</b>	<b>57.14</b>
8 ปี	2	12.50
10 ปี	4	25.00
11 ปี	1	6.25
17 ปี	1	6.25
20 ปี	6	37.50
25 ปี	2	12.50
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 8 ปี 10 ปี 20 ปี และ 25 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 57.14 รองลงมา ระยะเวลา 5 – 6 ปี ร้อยละ 21.43 และระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 10.72 ตามลำดับ

**ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

(n = 28)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอรับบริการ	24	85.71
2. ขอคำปรึกษา	15	53.57
3. ขอข้อมูล	12	42.86
4. ประชุม/สัมมนา	10	35.71
5. ประสานงานทั่วไป	8	28.57
6. อื่น ๆ เช่น คู่ค้า ผู้ตรวจประเมิน ศึกษาดูงาน เป็นต้น	2	7.14

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อขอรับบริการ มากที่สุด ร้อยละ 85.71 รองลงมา เพื่อขอคำปรึกษา ร้อยละ 53.57 และเพื่อขอข้อมูล ร้อยละ 42.86 ตามลำดับ

**ตารางที่ 26** จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มาติดต่อรับบริการ

(n = 28)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	28	100.00
2. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	10	35.71
3. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	10	35.71
4. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	6	21.43
5. กองวัสดุวิศวกรรม	5	17.86
6. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	4	14.29
7. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	3	10.71
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	3	10.71
9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	2	7.14
10. กองเทคโนโลยีชุมชน	1	3.57
11. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	0	0.00
12. กองพัฒนารูรกีจวิทยาการบริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการ กองสอบเทียบเครื่องมือวัดมากที่สุด รองลงมา กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ และกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 35.71 และกองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 21.43 ตามลำดับ

**ตารางที่ 27** จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 28)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	5	17.87
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	3	10.71
3. ทุก 6 เดือน	3	10.71
4. ทุกปี	14	50.00
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	3	10.71
2 ปีครั้ง	2	66.67
4 ปีครั้ง	1	33.33
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา ทุกเดือน ร้อยละ 17.87 และทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ทุก 6 เดือน และนาน ๆ ครั้ง (เช่น 2 ปีครั้ง และ 4 ปีครั้ง) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 28)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	23	82.14
2. บุคคลแนะนำ	18	64.29
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	10	35.71
4. สื่อสิ่งพิมพ์	4	14.29
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	3.57
6. อื่น ๆ เช่น เคยทำงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เป็นต้น	1	3.57
7. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 82.14 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 64.29 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 35.71 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) 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) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 28)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.602	มากที่สุด	87.40	3.96	0.741	มาก	79.20	-0.41	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.37	0.545	มากที่สุด	87.40	4.31	0.681	มากที่สุด	86.20	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.656	มากที่สุด	87.40	4.07	0.759	มาก	81.40	-0.30	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.57	0.537	มากที่สุด	91.40	4.33	0.655	มากที่สุด	86.60	-0.24	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.585</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.40</b>	<b>4.17</b>	<b>0.709</b>	<b>มาก</b>	<b>83.40</b>	<b>-0.25</b>	<b>ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง</b>

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

**1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

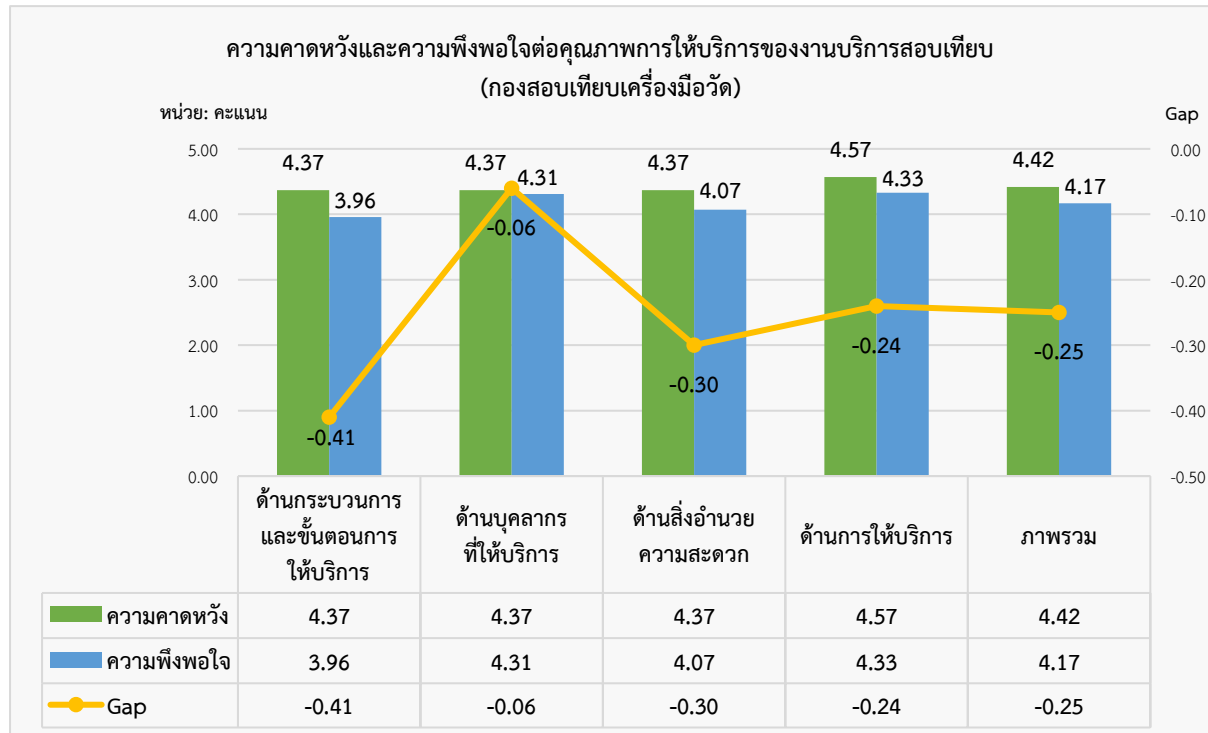
**2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40)

**3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.41) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.30) และด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.24) รายละเอียด ดังแผนภูมิ 3 (หน้า 44)

ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 28)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.37</b>	<b>0.602</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.40</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (7.14)	14 (50.00)	12 (42.86)	28 (100.00)	4.36	0.621	มากที่สุด	87.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (7.14)	15 (53.57)	11 (39.29)	28 (100.00)	4.32	0.612	มากที่สุด	86.40
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.57)	14 (50.00)	13 (46.43)	28 (100.00)	4.43	0.573	มากที่สุด	88.60
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.37</b>	<b>0.545</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.40</b>
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (60.71)	11 (39.29)	28 (100.00)	4.39	0.497	มากที่สุด	87.80
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	16 (57.14)	9 (32.15)	28 (100.00)	4.21	0.630	มากที่สุด	84.20
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (50.00)	14 (50.00)	28 (100.00)	4.50	0.509	มากที่สุด	90.00

**ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**  
(n = 28)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.37</b>	<b>0.656</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.40</b>
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	12 (42.86)	13 (46.43)	28 (100.00)	4.36	0.678	มากที่สุด	87.20
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (14.28)	12 (42.86)	12 (42.86)	28 (100.00)	4.29	0.713	มากที่สุด	85.80
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.57)	13 (46.43)	14 (50.00)	28 (100.00)	4.46	0.576	มากที่สุด	89.20
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.57</b>	<b>0.537</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.40</b>
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.57)	12 (42.86)	15 (53.57)	28 (100.00)	4.50	0.577	มากที่สุด	90.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.57)	11 (39.29)	16 (57.14)	28 (100.00)	4.54	0.576	มากที่สุด	90.80
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (39.29)	17 (60.71)	28 (100.00)	4.61	0.497	มากที่สุด	92.20
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (39.29)	17 (60.71)	28 (100.00)	4.61	0.497	มากที่สุด	92.20
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.42</b>	<b>0.585</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.40</b>

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็นโดยภาพรวม คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) และประเด็นอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) ตามลำดับ



ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 28)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>3.96</b>	<b>0.741</b>	<b>มาก</b>	<b>79.20</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (21.43)	16 (57.14)	6 (21.43)	28 (100.00)	4.00	0.667	มาก	80.00
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	1 (3.57)	9 (32.14)	14 (50.00)	4 (14.29)	28 (100.00)	3.75	0.752	มาก	75.00
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (25.00)	10 (35.71)	11 (39.29)	28 (100.00)	4.14	0.803	มาก	82.80
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.31</b>	<b>0.681</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.20</b>
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	11 (39.29)	14 (50.00)	28 (100.00)	4.39	0.685	มากที่สุด	87.80
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (25.00)	14 (50.00)	7 (25.00)	28 (100.00)	4.00	0.720	มาก	80.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (7.14)	9 (32.14)	17 (60.72)	28 (100.00)	4.54	0.637	มากที่สุด	90.80

**ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**  
(n = 28)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.07</b>	<b>0.759</b>	<b>มาก</b>	<b>81.40</b>
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (21.43)	12 (42.86)	10 (35.71)	28 (100.00)	4.14	0.756	มาก	82.80
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (32.14)	12 (42.86)	7 (25.00)	28 (100.00)	3.93	0.766	มาก	78.60
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (21.43)	12 (42.86)	10 (35.71)	28 (100.00)	4.14	0.756	มาก	82.80
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.33</b>	<b>0.655</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.60</b>
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	15 (53.57)	10 (35.71)	28 (100.00)	4.25	0.645	มากที่สุด	85.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (7.14)	15 (53.57)	11 (39.29)	28 (100.00)	4.32	0.612	มากที่สุด	86.40
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	11 (39.29)	14 (50.00)	28 (100.00)	4.39	0.685	มากที่สุด	87.80
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	12 (42.86)	13 (46.43)	28 (100.00)	4.36	0.678	มากที่สุด	87.20
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.17</b>	<b>0.709</b>	<b>มาก</b>	<b>83.40</b>

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.75 คะแนน (ร้อยละ 75.00) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน ในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) รองลงมา ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง คิดเป็น 3.93 คะแนน (ร้อยละ 78.60) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) ตามลำดับ

**ตารางที่ 32** จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 28)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	15 (53.57)	13 (46.43)	28 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	4 (14.29)	24 (85.71)	28 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	2 (7.14)	26 (92.86)	28 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	28 (100.00)	28 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	11 (39.29)	17 (60.71)	28 (100.00)
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบชุม (Zoom) เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 53.57 รองลงมาอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 39.29 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

**ตารางที่ 33** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 15)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (26.67)	7 (46.67)	4 (26.67)	15 (100.00)	4.00	0.756	มาก	80.00
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 4)	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (75.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.25	0.500	ปานกลาง	65.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	2 (100.00)	4.50	0.707	มากที่สุด	90.00
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 = 11)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (18.18)	4 (36.36)	5 (45.46)	11 (100.00)	4.27	0.786	มากที่สุด	85.40
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบ Zoom (Zoom) เป็นต้น (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) และเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 34** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	50.00
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	50.00
1. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	1	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>2</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ยากต่อการค้นหาข้อมูล และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว

**ตารางที่ 35** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	1	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก

**ตารางที่ 36** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ตารางที่ 37** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ตารางที่ 38** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 0)

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

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ตารางที่ 39** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 0)

การประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ



จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

### ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ประทับใจ

(n = 28)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	14.29
1. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	2	50.00
2. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	1	25.00
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	1	25.00
4. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	1	25.00
5. ค่าบริการมีความเหมาะสม	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	24	85.71
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 85.71 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 14.29 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน ร้อยละ 50.00 รองลงมา ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล และค่าบริการมีความเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 41** จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 28)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	3.57
1. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	27	96.43
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	3.57
1. บุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	27	96.43
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	28	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	3.57
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกไปรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	27	96.43
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.43 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.57 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.43 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.57 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องบุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

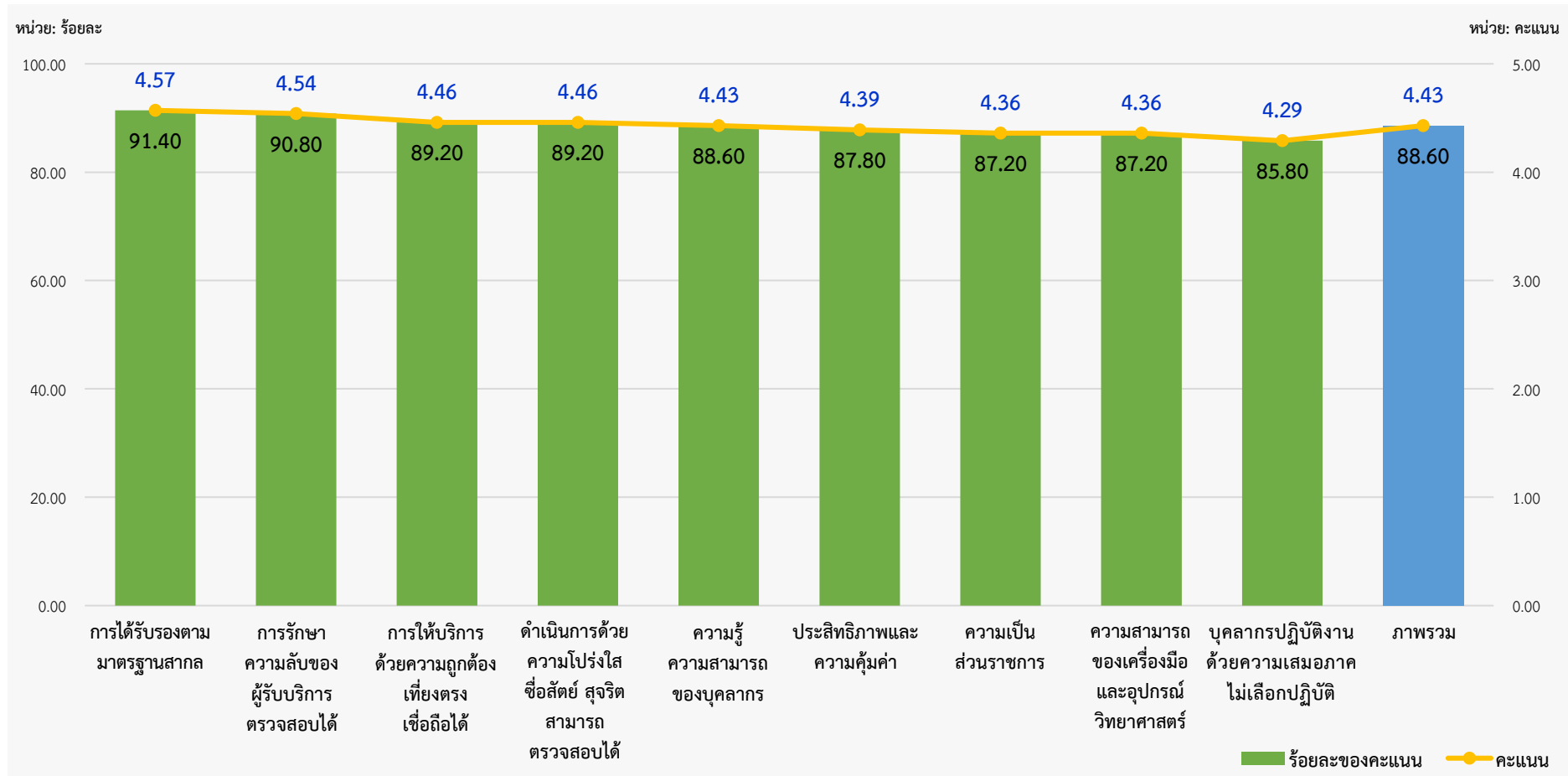
**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.43 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.57 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ

#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่นแบ่งเป็น 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม  
จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 28)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (7.14)	14 (50.00)	12 (42.86)	28 (100.00)	4.36	0.621	มากที่สุด	87.20
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.57)	10 (35.72)	17 (60.71)	28 (100.00)	4.57	0.573	มากที่สุด	91.40
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	10 (35.72)	15 (53.57)	28 (100.00)	4.43	0.690	มากที่สุด	88.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	11 (39.29)	14 (50.00)	28 (100.00)	4.39	0.685	มากที่สุด	87.80
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	9 (32.15)	16 (57.14)	28 (100.00)	4.46	0.693	มากที่สุด	89.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	12 (42.86)	13 (46.43)	28 (100.00)	4.36	0.678	มากที่สุด	87.20
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (3.57)	13 (46.43)	14 (50.00)	28 (100.00)	4.46	0.576	มากที่สุด	89.20
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (10.71)	14 (50.00)	11 (39.29)	28 (100.00)	4.29	0.659	มากที่สุด	85.80
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (46.43)	15 (53.57)	28 (100.00)	4.54	0.508	มากที่สุด	90.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.43	0.631	มากที่สุด	88.60

จากตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) รองลงมา ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) และประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ และดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ในคะแนนที่เท่ากัน 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 28)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	25	89.29
2. ติดต่อด้วยตนเอง	20	71.43
3. อีเมล (E-mail)	20	71.43
4. ไลน์ (Line)	8	28.57
5. ไปรษณีย์	4	14.29
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	3	10.71
7. ข้อความ (SMS)	2	7.14
8. โทรสาร (Fax)	1	3.57

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ มากที่สุด ร้อยละ 89.29 รองลงมา ติดต่อด้วยตนเอง และอีเมล (E-mail) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 71.43 และไลน์ (Line) ร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

**ตารางที่ 44** อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) (n = 28)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	15.17
2	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	13.79
3	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	13.10
4	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	10.34
4	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	10.34
5	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	8.97
5	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	8.97
6	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	6.90
7	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	4.14
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.45
9	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	2.76
10	In house Training	2.07
11	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	0.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 15.17 อันดับ 2 การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ร้อยละ 13.79 และอันดับ 3 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 13.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 45** จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 19)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	8	42.11
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	8	100.00
งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา	8	42.11
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	25.00
1. เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ	1	50.00
2. จัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กร	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	75.00
งานบริการสอบเทียบ	3	15.79
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	66.67
1. สิ่งนำมาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่อง LPC (Liquid particle count), ตุ่มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุ วิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	1	50.00
2. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การลื่นไถลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสี่ยง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	33.33
งานวิจัย	3	15.79
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ	2	10.53
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00



**ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)**

(n = 19)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการหน่วยตรวจ	1	5.26
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	100.00
1. สิ่งที่ให้ตรวจ เช่น ผลิตภัณฑ์, การแปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์, วัสดุและผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง, โรงงาน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	5.26
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	100.00
1. เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น วารสารนานาชาติ, บทความวารสารมาตรฐานต่าง ๆ, เอกสารมาตรฐานครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม, เอกสารมาตรฐาน ASTM	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานรับรองบุคลากร	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 19 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น และงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 42.11 โดยต้องการ

ให้เพิ่มเทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ และจัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กร ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 รองลงมา งานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 15.79 โดยต้องการให้เพิ่มสิ่งที่นำมาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่อง LPC (Liquid particle count), ตู้ม้าน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer และเรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การลื่นไถลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of  $\geq 0.5 \mu\text{m}$  ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และงานวิจัย ร้อยละ 15.79 โดยตัวอย่างทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็น ตามลำดับ

**ตารางที่ 46** จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 28)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้</b>	<b>8</b>	<b>28.57</b>
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/ เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	4	50.00
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	2	25.00
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	1	12.50
4. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพตรง และให้คำแนะนำได้ดี	1	12.50
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>20</b>	<b>71.43</b>
<b>ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>28</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ตัวอย่างทั้งหมดติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล ร้อยละ 25.00 และการให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ตรง และให้คำแนะนำได้ดี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

(n = 28)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	3.57
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล, การทดสอบ, การสอบเทียบ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	27	96.43
รวมทั้งสิ้น	28	100.00

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 96.43 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 3.57 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผลการทดสอบ การสอบเทียบ

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานบริการสอบเทียบ  
(กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ  
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

**1.6 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

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

**1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

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

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ**

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
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. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสอบเทียบ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการ</b>										
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. 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	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	

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

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....  
.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุ  
ประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....  
.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....  
.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....  
.....



#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

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

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1.1 ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

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

1.2 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี

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

1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

1.4 หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

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

1.5 ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

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

1.6 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ**

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

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

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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

### ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

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

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....  
 .....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....  
 .....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....  
 .....

**ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

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

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ติดต่อด้วยตนเอง                       2. E-mail                                       3. ไปรษณีย์  
 4. โทรศัพท์                                       5. โทรสาร (Fax)                               6. ข้อความ SMS  
 7. Facebook                                       8. Line     9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

**5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง**  
*(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)*

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

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

**5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง**  
*(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

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

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

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



ภาคผนวก ข  
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

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

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

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

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

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

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.9 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก

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

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

## งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.942	24

#### 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	93.23	114.116	0.610	0.940
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	93.57	109.013	0.839	0.936
3. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสอบเทียบ	93.43	108.737	0.844	0.936
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	93.23	116.530	0.436	0.942
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	93.00	113.586	0.693	0.939
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	93.03	114.792	0.672	0.939
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	93.07	115.375	0.631	0.940
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	93.10	114.714	0.701	0.939
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	93.27	116.202	0.522	0.941
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	93.20	115.752	0.525	0.941
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	93.03	114.792	0.672	0.939
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	92.97	114.309	0.703	0.939
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	93.83	114.557	0.373	0.945
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	94.27	117.099	0.407	0.942
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	93.77	104.806	0.796	0.937
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	93.70	114.838	0.410	0.943
17. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	93.33	112.092	0.657	0.939

## งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

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. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	93.13	114.257	0.759	0.938
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	93.90	115.541	0.455	0.942
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	93.43	110.875	0.754	0.938
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	93.53	114.189	0.608	0.940
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93.37	115.895	0.556	0.940
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	93.33	110.713	0.747	0.938
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	93.23	110.047	0.741	0.938

## งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.941	24

#### 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	94.13	110.257	0.865	0.934
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	94.13	108.809	0.859	0.934
3. ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสอบเทียบ	94.13	112.326	0.733	0.936
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	93.80	116.097	0.646	0.938
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	93.73	115.789	0.733	0.937
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	93.73	115.789	0.733	0.937
7.ระบบขอรับบริการทดสอบออนไลน์ (One Stop Service) ใช้งานง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.00	116.897	0.500	0.940
8. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	93.87	116.395	0.715	0.937
9. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	93.97	118.033	0.549	0.939
10. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	94.00	117.724	0.531	0.939
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	93.73	115.789	0.733	0.937
12. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	93.97	114.861	0.674	0.937
13. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	94.57	110.599	0.671	0.938
14. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	94.43	112.875	0.667	0.937
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	94.67	115.333	0.465	0.941
16. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	94.20	116.993	0.441	0.941
17. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	93.87	114.051	0.754	0.936

## งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสอบเทียบ

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. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	93.90	113.817	0.722	0.937
19. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	94.60	117.559	0.332	0.943
20. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	94.20	116.234	0.562	0.939
21. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	94.20	120.028	0.491	0.940
22. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	94.03	118.447	0.645	0.938
23. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	94.03	112.240	0.731	0.936
24. การส่งมอบงานภายในระยะเวลาที่กำหนด	94.70	118.286	0.346	0.942

## งานบริการสอบเทียบ (กองสอบเทียบเครื่องมือวัด)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.912	9

#### Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	4.43	0.504	30	4.43
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	4.47	0.507	30	4.47
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	4.40	0.498	30	4.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	4.17	0.747	30	4.17
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	4.33	0.547	30	4.33
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	4.33	0.479	30	4.33
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	4.47	0.571	30	4.47
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	0.547	30	4.33
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	4.53	0.507	30	4.53



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