



## รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

**2565**

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ  
(กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)



รายงานฉบับย่อ  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565  
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ  
(กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

เสนอ  
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย  
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 453 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 239 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 214 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 .....	ง
ผลการสำรวจงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) .....	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ .....	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	39
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	75
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	88

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) .....	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) .....	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	3
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	3
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) จำแนกรายด้าน .....	5
ตารางที่ 6	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) .....	8
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) .....	13
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา .....	18
ตารางที่ 9	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา .....	19
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	20
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	21
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	22
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	22
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	23
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ .....	24
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ .....	25

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	29
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	30
ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการ เพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	31
ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม ขอบเขตงาน ของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	32
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคต ของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	36
ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) .....	37
ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ ....	39
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	39
ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	41
ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ.....	41
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละความถี่ในการมาติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	42
ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	42
ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวัง และความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรอง ระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) จำแนกรายด้าน.....	44
ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	47
ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	51
ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรอง ระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา .....	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 33	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	56
ตารางที่ 34	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ..	57
ตารางที่ 35	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .	58
ตารางที่ 36	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	58
ตารางที่ 37	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	59
ตารางที่ 38	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ...	59
ตารางที่ 39	จำนวนและร้อยละเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	60
ตารางที่ 40	จำนวนและร้อยละจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงาน ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ .....	61
ตารางที่ 41	จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ.....	62
ตารางที่ 42	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	66
ตารางที่ 43	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	67
ตารางที่ 44	อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	68
ตารางที่ 45	จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	69
ตารางที่ 46	จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	72
ตารางที่ 47	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรอง ระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ).....	73

## สารบัญแนกมูม

	หน้า
<b>แผนภูมิ 1</b> คะแนนความคาคหวังและคความพืงพอใจต่อคคุณภาพการให้บริการของผูรับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	7
<b>แผนภูมิ 2</b> คะแนนความเชื่่อมั่นในคคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผูรับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	28
<b>แผนภูมิ 3</b> คะแนนความคาคหวังและคความพืงพอใจในคคุณภาพการให้บริการของผูมีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	46
<b>แผนภูมิ 4</b> คะแนนความเชื่่อมั่นในคคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผูมีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	65



## ผลการสำรวจงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

### 1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 239)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	35	14.64
2. หญิง	204	85.36
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 – 29 ปี	28	11.72
3. 30 – 39 ปี	88	36.82
4. 40 – 49 ปี	77	32.22
5. 50 – 59 ปี	45	18.83
6. 60 ปีขึ้นไป	1	0.41
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	2.92
2. ปริญญาตรี	153	64.02
3. ปริญญาโท	70	29.29
4. ปริญญาเอก	9	3.77
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
1. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	122	51.05
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	58	24.27
3. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	57	23.85
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	2	0.83
5. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	0	0.00
6. เกษตรกร	0	0.00
7. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 85.36 และเพศชาย ร้อยละ 14.64 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.82 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 32.22 และอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ร้อยละ 18.83 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 64.02 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 29.29 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 3.77 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 51.05 รองลงมา พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 24.27 และข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 23.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)  
(n = 239)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	27	11.30
2. 1 – 2 ปี	32	13.39
3. 3 – 4 ปี	80	33.47
4. 5 – 6 ปี	48	20.08
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	52	21.76
7 ปี	8	15.38
8 ปี	3	5.77
9 ปี	4	7.70
10 ปี	9	17.31
11 ปี	4	7.70
12 ปี	2	3.85
13 ปี	1	1.92
14 ปี	1	1.92
15 ปี	8	15.38
16 ปี	2	3.85
17 ปี	1	1.92
18 ปี	1	1.92
20 ปี	5	9.62
22 ปี	1	1.92
25 ปี	1	1.92
26 ปี	1	1.92
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วง 3 - 4 ปี มากที่สุด ร้อยละ 33.47 รองลงมา ระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 7 ปี 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี) ร้อยละ 21.76 และระยะเวลา 5 - 6 ปี ร้อยละ 20.08 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 239)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	200	83.68
2. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	190	79.50
3. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	150	62.76
4. คุณภาพของการให้บริการ	116	48.54
5. เป็นส่วนราชการ	104	43.51
6. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	90	37.66
7. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	76	31.80
8. ราคาค่าบริการ	58	24.27
9. ทำเลที่ตั้ง	11	4.60

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน มากที่สุด ร้อยละ 83.68 รองลงมา ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ 79.50 และคุณภาพหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ 62.76 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 239)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	177	74.06
2. งานสัมมนา/นิทรรศการ	143	59.83
3. บุคคลแนะนำ	129	53.97
4. สื่อสิ่งพิมพ์	39	16.32
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	17	7.11
6. วิทยุ/โทรทัศน์	8	3.35

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 74.06 รองลงมา งานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 59.83 และบุคคลแนะนำ ร้อยละ 53.97 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) 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 งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 239)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.659	มากที่สุด	86.80	4.20	0.685	มาก	84.00	-0.14	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.49	0.621	มากที่สุด	89.80	4.46	0.609	มากที่สุด	89.20	-0.03	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.674	มากที่สุด	84.20	4.11	0.670	มาก	82.20	-0.10	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.59	0.572	มากที่สุด	91.80	4.57	0.566	มากที่สุด	91.40	-0.02	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.635</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.20</b>	<b>4.34</b>	<b>0.640</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.80</b>	<b>-0.07</b>	<b>ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง</b>

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

**1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80)

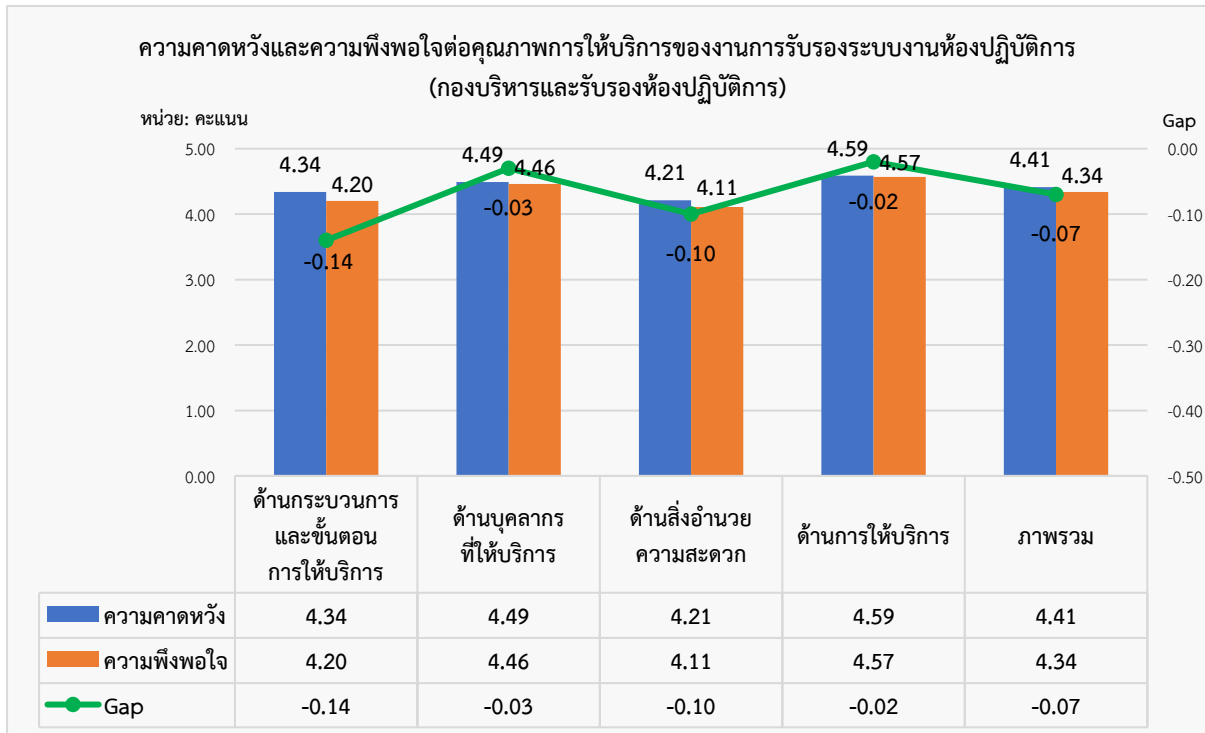
**2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00)

**3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.14) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.10) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ (ค่า Gap = -0.03) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 7)

**ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน**



**แผนภูมิ 1** คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ(กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

**ตารางที่ 6** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.34</b>	<b>0.659</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.80</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	22 (9.20)	128 (53.56)	88 (36.82)	239 (100.00)	4.27	0.638	มากที่สุด	85.40
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (8.36)	116 (48.54)	103 (43.10)	239 (100.00)	4.35	0.629	มากที่สุด	87.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	25 (10.46)	101 (42.26)	112 (46.86)	239 (100.00)	4.36	0.682	มากที่สุด	87.20
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	14 (5.85)	108 (45.19)	116 (48.54)	239 (100.00)	4.42	0.622	มากที่สุด	88.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.42)	32 (13.39)	119 (49.79)	87 (36.40)	239 (100.00)	4.22	0.684	มากที่สุด	84.40
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	3 (1.26)	21 (8.79)	94 (39.32)	121 (50.63)	239 (100.00)	4.39	0.701	มากที่สุด	87.80



**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.49</b>	<b>0.621</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.80</b>
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (5.44)	100 (41.84)	126 (52.72)	239 (100.00)	4.47	0.600	มากที่สุด	89.40
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.42)	9 (3.76)	94 (39.33)	135 (56.49)	239 (100.00)	4.52	0.593	มากที่สุด	90.40
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.42)	6 (2.51)	75 (31.38)	157 (65.69)	239 (100.00)	4.62	0.558	มากที่สุด	92.40
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.84)	25 (10.46)	92 (38.49)	120 (50.21)	239 (100.00)	4.38	0.705	มากที่สุด	87.60
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.42)	10 (4.18)	74 (30.96)	154 (64.44)	239 (100.00)	4.59	0.593	มากที่สุด	91.80
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.84)	20 (8.37)	101 (42.25)	116 (48.54)	239 (100.00)	4.38	0.675	มากที่สุด	87.60

**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.21</b>	<b>0.674</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.20</b>
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	2 (0.84)	29 (12.13)	130 (54.39)	78 (32.64)	239 (100.00)	4.19	0.669	มาก	83.80
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (13.39)	128 (53.56)	79 (33.05)	239 (100.00)	4.20	0.654	มาก	84.00
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	1 (0.42)	0 (0.00)	34 (14.23)	130 (54.39)	74 (30.96)	239 (100.00)	4.15	0.684	มาก	83.00
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.42)	0 (0.00)	40 (16.74)	118 (49.37)	80 (33.47)	239 (100.00)	4.15	0.720	มาก	83.00
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	3 (1.26)	35 (14.64)	119 (49.79)	82 (34.31)	239 (100.00)	4.17	0.716	มาก	83.40
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพชบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.42)	21 (8.79)	113 (47.28)	104 (43.51)	239 (100.00)	4.34	0.653	มากที่สุด	86.80
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (9.62)	132 (55.23)	84 (35.15)	239 (100.00)	4.26	0.620	มากที่สุด	85.20

**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.59</b>	<b>0.572</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.80</b>
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (4.18)	88 (36.82)	141 (59.00)	239 (100.00)	4.55	0.577	มากที่สุด	91.00
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (3.76)	78 (32.64)	152 (63.60)	239 (100.00)	4.60	0.563	มากที่สุด	92.00
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (4.60)	71 (29.71)	157 (65.69)	239 (100.00)	4.61	0.575	มากที่สุด	92.20
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.41</b>	<b>0.635</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>88.20</b>

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) รองลงมา ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการรับตัวอย่าง คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.62 คะแนน (ร้อยละ 92.40) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) รองลงมา ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และประเด็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.20</b>	<b>0.685</b>	<b>มาก</b>	<b>84.00</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	24 (10.04)	141 (59.00)	73 (30.54)	239 (100.00)	4.20	0.621	มาก	84.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	1 (0.42)	29 (12.13)	134 (56.07)	75 (31.38)	239 (100.00)	4.18	0.648	มาก	83.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	5 (2.09)	46 (19.25)	113 (47.28)	75 (31.38)	239 (100.00)	4.08	0.766	มาก	81.60
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (8.79)	117 (48.95)	101 (42.26)	239 (100.00)	4.33	0.633	มากที่สุด	86.60
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	2 (0.84)	51 (21.33)	108 (45.19)	78 (32.64)	239 (100.00)	4.10	0.753	มาก	82.00
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	0 (0.00)	2 (0.84)	25 (10.46)	111 (46.44)	101 (42.26)	239 (100.00)	4.30	0.687	มากที่สุด	86.00

**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.46</b>	<b>0.609</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.20</b>
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.42)	14 (5.86)	123 (51.46)	101 (42.26)	239 (100.00)	4.36	0.611	มากที่สุด	87.20
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	1 (0.42)	1 (0.42)	4 (1.67)	112 (46.86)	121 (50.63)	239 (100.00)	4.47	0.599	มากที่สุด	89.40
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.42)	4 (1.67)	85 (35.57)	149 (62.34)	239 (100.00)	4.60	0.548	มากที่สุด	92.00
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.26)	6 (2.51)	105 (43.93)	125 (52.30)	239 (100.00)	4.47	0.613	มากที่สุด	89.40
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	2 (0.84)	5 (2.09)	94 (39.33)	138 (57.74)	239 (100.00)	4.54	0.585	มากที่สุด	90.80
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.84)	27 (11.30)	110 (46.03)	100 (41.83)	239 (100.00)	4.29	0.695	มากที่สุด	85.80

**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.11</b>	<b>0.670</b>	<b>มาก</b>	<b>82.20</b>
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	3 (1.26)	56 (23.42)	121 (50.63)	59 (24.69)	239 (100.00)	3.99	0.730	มาก	79.80
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	48 (20.08)	133 (55.65)	57 (23.85)	239 (100.00)	4.03	0.676	มาก	80.60
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	46 (19.25)	129 (53.97)	63 (26.36)	239 (100.00)	4.06	0.686	มาก	81.20
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	48 (20.08)	129 (53.97)	62 (25.95)	239 (100.00)	4.06	0.677	มาก	81.20
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.42)	44 (18.41)	127 (53.14)	67 (28.03)	239 (100.00)	4.09	0.690	มาก	81.80
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพจบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (0.84)	19 (7.95)	123 (51.46)	95 (39.75)	239 (100.00)	4.30	0.649	มากที่สุด	86.00
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (8.37)	146 (61.09)	73 (30.54)	239 (100.00)	4.22	0.584	มากที่สุด	84.40

**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.57</b>	<b>0.566</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.40</b>
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.42)	9 (3.76)	95 (39.75)	134 (56.07)	239 (100.00)	4.51	0.593	มากที่สุด	90.20
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (2.93)	86 (35.98)	146 (61.09)	239 (100.00)	4.58	0.551	มากที่สุด	91.60
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (3.34)	78 (32.64)	153 (64.02)	239 (100.00)	4.61	0.554	มากที่สุด	92.20
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.34</b>	<b>0.640</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.80</b>



จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ประเด็นการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) และประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.60 คะแนน (ร้อยละ 92.00) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) รองลงมา ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 239)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	201 (84.10)	38 (15.90)	239 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	42 (17.57)	197 (82.43)	239 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	7 (2.93)	232 (97.07)	239 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	239 (100.00)	239 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	111 (46.44)	128 (53.56)	239 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 84.10 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 46.44 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 17.57 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 201)	2 (1.00)	2 (1.00)	47 (23.37)	120 (59.70)	30 (14.93)	201 (100.00)	3.87	0.705	มาก	77.40
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 42)	1 (2.38)	1 (2.38)	18 (42.86)	20 (47.62)	2 (4.76)	42 (100.00)	3.50	0.741	มาก	70.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 7)	0 (0.00)	2 (28.57)	1 (14.29)	4 (57.14)	0 (0.00)	7 (100.00)	3.29	0.951	ปานกลาง	65.80
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 = 111)	0 (0.00)	4 (3.60)	28 (25.23)	60 (54.05)	19 (17.12)	111 (100.00)	3.85	0.741	มาก	77.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 3.87 คะแนน (ร้อยละ 77.40) รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 3.85 คะแนน (ร้อยละ 77.00) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.50 คะแนน (ร้อยละ 70.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 46)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>2.17</b>
1. เจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>9</b>	<b>19.57</b>
1. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	5	55.56
2. เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย	2	22.22
3. ควรเพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร	1	11.11
4. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, การกรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูยุ่งยาก	1	11.11
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>36</b>	<b>78.26</b>
1. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	14	38.89
2. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	10	27.78
3. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	5	13.89
4. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service)	5	13.89
5. อัปเดตรายละเอียดต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ	4	11.11
6. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	3	8.33
7. ใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร	2	5.56
8. ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	2	5.56
9. รูปแบบเว็บไซต์ ดูสวยงาม ทันสมัย	1	2.78
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ เจ้าหน้าที่ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ยากต่อการค้นหาข้อมูล ร้อยละ 55.56 รองลงมา เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย ร้อยละ 22.22 และควรเพิ่มความถี่ในการอัปเดตข่าวสาร การใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบบรอมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 11.11 ตามลำดับ และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ร้อยละ 38.89 รองลงมา มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 27.78 และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 13.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 12)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>8.33</b>
1. ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>4</b>	<b>33.33</b>
1. ใช้ติดตามข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ต่าง ๆ	2	50.00
2. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	25.00
3. ไม่ค่อยอัปเดตข้อมูล	1	25.00
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>7</b>	<b>58.33</b>
1. อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3	42.86
2. ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	2	28.57
3. ใช้งานง่าย	2	28.57
4. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	1	14.29
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ ไม่ค่อยมีการอัปเดตข้อมูล ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ใช้ติดตาม

ข่าวสาร กิจกรรม และความรู้ต่าง ๆ ร้อยละ 50.00 รองลงมา เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูล ข่าวสารน้อย และไม่ค่อยอัปเดตข้อมูล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ร้อยละ 42.86 รองลงมา ใช้ติดตามข่าวสาร ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ และใช้งานง่าย ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.57 และเข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 3)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	3	100.00
1. แจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบ ได้อย่างรวดเร็ว	2	66.67
2. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	1	33.33
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผล ได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ แจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบ ได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 66.67 รองลงมา ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(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 และสามารถระบุเหตุผล ได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทวิดีโอของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 19)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>10.53</b>
1. ตอบกลับล่าช้า	1	50.00
2. ใช้งานยุ่งยาก มีตกหล่น อีเมลถูกตีกลับ	1	50.00
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>17</b>	<b>89.47</b>
1. ติดต่อยาก สะดวก รวดเร็ว	6	35.29
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	6	35.29
3. ใ้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	3	17.65
4. ใ้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	3	17.65
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>19</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ตอบกลับล่าช้า และใช้งานยุ่งยาก มีตกหล่น อีเมลถูกตีกลับ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อยาก สะดวก รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 35.29 รองลงมา ใ้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน และใ้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 17.65 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ  
ของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

**ตารางที่ 15** จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ  
(กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ

(n = 239)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>58</b>	<b>24.27</b>
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	26	44.83
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	11	18.97
3. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	7	12.07
4. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	7	12.07
5. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	6	10.34
6. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	6	10.34
7. การติดตามและแจ้งผลแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	8.62
8. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	3	5.17
9. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง ความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3	5.17
10. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3	5.17
11. มีการกำหนดกรอบเวลาการทำงานชัดเจน	2	3.45
12. หลักสูตรการอบรมมีหลากหลายและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง	2	3.45
13. ช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์, อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	1	1.72
14. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	1	1.72
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>181</b>	<b>75.73</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 75.73 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 24.27 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี มากที่สุด ร้อยละ 44.83 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงาน



รับตัวอย่าง ร้อยละ 18.97 และความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา และเป็นหน่วยงานราชการงานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.07 ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 239)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>8</b>	<b>3.35</b>
1. ใช้ระยะเวลาเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้ในการทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ช่วงวันหยุดราชการ	4	50.00
2. มีความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ควรปรับแก้เอกสารต่าง ๆ	2	25.00
3. การให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ, การออกไปรับรองตามกฎมาตรฐานต่าง ๆ	1	12.50
4. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยากต้องเดินเรื่องเอง	1	12.50
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>231</b>	<b>96.65</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>10</b>	<b>4.18</b>
1. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก, สื่อสารผิดพลาด, ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน, ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	2	20.00
2. บุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	2	20.00
3. ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน	2	20.00
4. บุคลากรขาดความกระตือรือร้น, ความรวดเร็วในการให้บริการ	1	10.00
5. บุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก ไม่น่าเชื่อถือ	1	10.00
6. บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ	1	10.00
7. การลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	1	10.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>229</b>	<b>95.82</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>

**ตารางที่ 16 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**

(n = 239)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>1.26</b>
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	2	66.67
2. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด	1	33.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>236</b>	<b>98.74</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>0.42</b>
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	1	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>238</b>	<b>99.58</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.65 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.35 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องใช้เวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้าช่วงวันหยุดราชการ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา เรื่องความยุ่งยากในการกรอกแบบฟอร์ม ควรปรับแก้เอกสารต่าง ๆ ร้อยละ 25.00 และเรื่องการให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรอง ตามกฎมาตรฐานต่าง ๆ และเรื่องขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยากไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.82 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.18 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ เรื่องบุคลากรไม่เต็มใจให้บริการ พฤติกรรมไม่เหมาะสม และเรื่องขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 20.00 รองลงมา เรื่องบุคลากรขาดความกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการให้บริการ บุคลากรยังมีความเชี่ยวชาญไม่มากพอ ทำให้ตอบข้อสงสัยไม่ได้มาก

ไม่น่าเชื่อถือ บุคลากรไม่รับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และการลาออกของพนักงาน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 98.74 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 1.26 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รถสกปรก, ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา เรื่องสถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล, รถติด ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

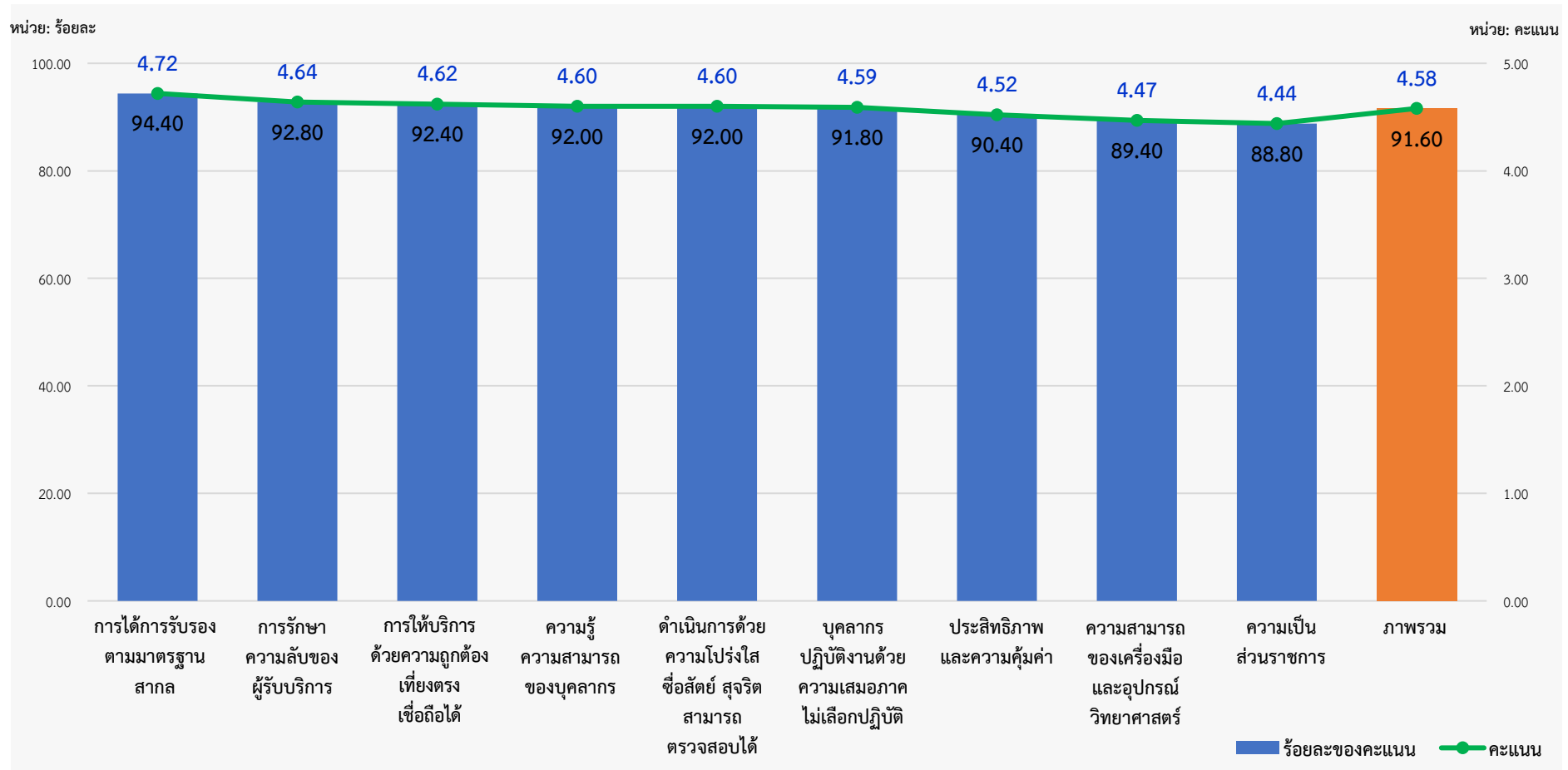
**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 99.58 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 0.42 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกไปรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ

#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) 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

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 239)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (6.69)	102 (42.68)	121 (50.63)	239 (100.00)	4.44	0.618	มากที่สุด	88.80
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (0.84)	64 (26.78)	173 (72.38)	239 (100.00)	4.72	0.470	มากที่สุด	94.40
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (2.09)	86 (35.98)	148 (61.93)	239 (100.00)	4.60	0.532	มากที่สุด	92.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (2.09)	105 (43.93)	129 (53.98)	239 (100.00)	4.52	0.541	มากที่สุด	90.40
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงต่อเวลา เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.67)	82 (34.31)	153 (64.02)	239 (100.00)	4.62	0.519	มากที่สุด	92.40
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (4.18)	106 (44.35)	123 (51.47)	239 (100.00)	4.47	0.578	มากที่สุด	89.40
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (2.09)	86 (35.98)	148 (61.93)	239 (100.00)	4.60	0.532	มากที่สุด	92.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.42)	7 (2.93)	82 (34.31)	149 (62.34)	239 (100.00)	4.59	0.572	มากที่สุด	91.80
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (2.09)	76 (31.80)	158 (66.11)	239 (100.00)	4.64	0.523	มากที่สุด	92.80
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.58</b>	<b>0.543</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.60</b>

จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) รองลงมา ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) และประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.62 คะแนน (ร้อยละ 92.40) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 239)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	207	86.61
2. โทรศัพท์	175	73.22
3. ติดต่อด้วยตนเอง	95	39.75
4. ไลน์ (Line)	85	35.56
5. ไปรษณีย์	55	23.01
6. ข้อความ (SMS)	10	4.18
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	8	3.35
8. โทรสาร (Fax)	7	2.93

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 86.61 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 73.22 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 39.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 19** อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 239)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	13.87
2	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ เชียงใหม่ (n = 9) ขอนแก่น (n = 6) สมุทรปราการ (n = 6) สุราษฎร์ธานี (n = 6) ชลบุรี (n = 5) พระนครศรีอยุธยา (n = 5) ระยอง (n = 4) ประจวบคีรีขันธ์ (n = 3) กาญจนบุรี (n = 3) นครปฐม (n = 3) สระบุรี (n = 3) อุตรธานี (n = 3) อุบลราชธานี (n = 3) สมุทรสาคร (n = 2) ปทุมธานี (n = 2) เพชรบูรณ์ (n = 2) นครราชสีมา (n = 1) ลำปาง (n = 1) สงขลา (n = 1) นครนายก (n = 1)	12.40
3	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	11.44
4	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	10.33
5	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	9.08
6	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัว A) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	8.78
7	In house Training ได้แก่ การวิเคราะห์ดินและกากตะกอน (n = 1) เปิดอบรมคอร์สด้านความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการและการป้องกันการใช้สารเคมีอันตราย (n = 1) อบรมประกาศกระทรวงสาธารณสุข ฉบับที่ 435 เรื่อง กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานของภาชนะบรรจุที่ทำจากพลาสติก (n = 1) Biosafety and Biosecurity training (n = 1) Validation method uncertainty การประเมินเครื่องมือวัดหลังสอบเทียบ (n = 1)	8.12
8	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	6.42
9	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	5.09
10	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.94
11	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	4.35
12	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	3.03
13	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	2.07
14	อื่น ๆ เช่น ปรับรูปแบบการให้บริการในเชิงดิจิทัล (Digital) มากขึ้น เป็นต้น	0.08

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น ร้อยละ 13.87 อันดับ 2 เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 12.40 และอันดับ 3 ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ร้อยละ 11.44 ตามลำดับ

**ตารางที่ 20** จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 145)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ</b>	<b>62</b>	<b>42.76</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>22</b>	<b>35.48</b>
1. ด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สีน้ํา sulfuric acid 98%, sodiumhydroxide 50%, แร่ธาตุ, โลหะหนัก, วัตถุเจือปนอาหาร (Food additive), Ash insoluble in Hydrochloric acid (Sand), centrifuge pH, pesticide (active ingredient), Aluminium, Acidity, chloride, Sulfur dioxide ในเครื่องดื่ม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, บีโตร์เลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร	12	54.55
2. ด้านชีววิทยา เช่น เชื้อก่อโรค, Salinomycin in feed, mycotoxin, โรคพืชในเมล็ดพันธุ์, จุลินทรีย์, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร, Salmonella spp. detection/Total plate count/E.coli and Coliforms enumeration ในอาหารสัตว์	9	40.91
3. ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ดิน, น้ำ, น้ำเสีย, อากาศ	4	18.18
4. ผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระดาษ, กระดาษเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลียว, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE	1	4.55
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>40</b>	<b>64.52</b>



**ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 145)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา</b>	<b>51</b>	<b>35.17</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>9</b>	<b>17.65</b>
1. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่างๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	2	22.22
2. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พืชยางสังเคราะห์, กระจก, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ)	1	11.11
3. เครื่องมือทดสอบ เช่น Bilirubin meter, HPLC LC-MS/MS GC-MS	1	11.11
4. เทคนิคการวิเคราะห์ทดสอบ	1	11.11
5. จัดอบรมนอกสถานที่ หรือภายในองค์กร	1	11.11
6. จุลชีววิทยา เช่น uncertainty, เครื่องสำอาง	1	11.11
7. เพิ่มรอบการอบรม	1	11.11
8. การอบรมออนไลน์ เช่น เพิ่มความถี่, เพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ, ปรับรูปแบบการสอน	1	11.11
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>42</b>	<b>82.35</b>
<b>งานบริการสอบเทียบ</b>	<b>34</b>	<b>23.45</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>4</b>	<b>11.76</b>
1. สิ่งที่นำมาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยางแท่งเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่องLPC (Liquid particle count), ตุ่มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสถานะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer	4	100.00
2. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การลื่นไถลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	2	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>30</b>	<b>88.24</b>

**ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและ  
รับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 145)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ</b>	<b>31</b>	<b>21.38</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>8</b>	<b>25.81</b>
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหาร เสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า $\text{SO}_2$ ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก,	5	62.50
2. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้อก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	3	37.50
3. ชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีววิทยาอาหาร, เชื้อ E.coli and Coliforms /100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ	1	12.50
4. สิ่งแวดล้อม เช่น น้ำ ฝุ่น อากาศ	1	12.50
5. เครื่องมือตรวจวัดต่าง ๆ เช่น การใช้เครื่องมือ, เครื่อง LPC (Liquid particle count), เครื่อง XRD, ฟิล์ม OTR-WVTR	1	12.50
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>23</b>	<b>74.19</b>
<b>งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ</b>	<b>17</b>	<b>11.72</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>5</b>	<b>29.41</b>
1. จุลชีววิทยา เช่น เครื่องสำอาง	2	40.00
2. อาหาร	1	20.00
3. คุ้มครองผู้บริโภค	1	20.00
4. สิ่งแวดล้อม เช่น อากาศ	1	20.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>12</b>	<b>70.59</b>
<b>งานรับรองบุคลากร</b>	<b>14</b>	<b>9.66</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>14.29</b>
1. ภายในห้องปฏิบัติการ เช่น เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์, ผู้ปฏิบัติการ	1	50.00
2. ทางเทคนิค เช่น เคมี, การเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, Tensile strength	1	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>12</b>	<b>85.71</b>

**ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและ  
รับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 145)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์</b>	<b>11</b>	<b>7.59</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>18.18</b>
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	1	50.00
2. ความรวดเร็วของระยะเวลาการทดสอบ	1	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>9</b>	<b>81.82</b>
<b>งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</b>	<b>7</b>	<b>4.83</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>28.57</b>
1. ข้อมูลทางเทคนิค เช่น งานทดสอบคุณสมบัติของยางแท่งเอสทีอาร์, มาตรฐานคุณภาพของน้ำ, การยืดอายุ-ต่อยอดผลิตภัณฑ์ใหม่	2	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>5</b>	<b>71.43</b>
<b>งานวิจัย</b>	<b>6</b>	<b>4.14</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>16.67</b>
1. การใช้อุปกรณ์ เคมี เชื้อจุลทรีย์ต่าง ๆ เช่น GT Test ตรวจวิเคราะห์ยาฆ่าแมลง, อาหารเลี้ยงเชื้อ สารเคมีที่นิยมใช้ในไทย, ประเภทและปริมาณเชื้อจุลทรีย์สำหรับทดสอบ/ตามเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ	1	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>5</b>	<b>83.33</b>
<b>งานบริการเทคโนโลยีชุมชน</b>	<b>3</b>	<b>2.07</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>
<b>งานบริการหน่วยตรวจ</b>	<b>3</b>	<b>2.07</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 145 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 42.76 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น ปุ๋ยเคมี, สีน้ดำ sulfuric acid 98%, sodiumhydroxide 50%, แร่ธาตุ, โลหะหนัก, วัตถุเจือปนอาหาร (Food additive), Ash insoluble in Hydrochloric acid (Sand), centrifuge pH, pesticide (active ingredient), Aluminium, Acidity, chloride, Sulfur dioxide ในเครื่องตีหม, 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 ร้อยละ 54.55 รองลงมา งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 35.17 โดยต้องการให้เพิ่มข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่างๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series ร้อยละ 22.22 และงานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 23.45 โดยผู้รับบริการทั้งหมดต้องการให้เพิ่มสิ่งๆที่นำมาทดสอบ เช่น เครื่องมือในห้องปฏิบัติการ ชั้นสูง, เครื่องแก้ว, Thermocouple, เครื่องมือห้องปฏิบัติการยี่ห้อเอสทีอาร์, AA ICP GC HPLC เครื่องวัดความชื้น, heating digester, ไฟฟ้า, micropipette, Oven, Incubator, เครื่องชั่ง Auto Pipette, ตู้เย็น water bath, เครื่อง LPC (Liquid particle count), ต้มน้ำหนัก, เครื่องมือวัดสภาวะแวดล้อมห้องสอบเทียบ, DO Meter, วัสดุวิทยาศาสตร์, เครื่องมือวัดทางวิศวกรรม, Extensometer ตามลำดับ

**ตารางที่ 21** จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) (n = 239)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ</b>	<b>236</b>	<b>98.74</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้</b>	<b>65</b>	<b>27.54</b>
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	43	66.15
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	23	35.38
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	9	13.85
4. ราคามีความเหมาะสม	1	1.54
5. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสพการณ์ตรง และให้คำแนะนำได้ดี	2	3.08
6. มีการให้บริการที่หลากหลาย	4	6.15
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>171</b>	<b>72.46</b>

**ตารางที่ 21 (ต่อ)** จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 239)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	3	1.26
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 98.74 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการเพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 66.15 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 1.26 โดยผู้รับบริการทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ตารางที่ 22** จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 239)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	1.26
1. ควรมีแอปพลิเคชันอัปเดตสถานะแต่ละขั้นตอน หรือมีระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล เมื่อมีการปรับแก้เอกสาร หรือออกระเบียบใหม่	1	33.33
2. ควรมีการอบรมต่อเนื่อง อัปเดตแผนอบรมให้ถูกต้อง แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ขยายรอบอบรมและเปิดกว้างให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ และเพิ่มหลักสูตรอบรมมากขึ้น เช่น โรงเรียนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์)	1	33.33
3. ควรมีความเต็มใจในการให้บริการ และควรปฏิบัติกับทุกคนอย่างเสมอภาค	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	236	98.74
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>239</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 98.74 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 1.26 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรมีแอปพลิเคชันอัปเดตสถานะแต่ละขั้นตอน หรือมีระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล เมื่อมีการปรับแก้เอกสาร หรือออกระเบียบใหม่ ควรมีการอบรมต่อเนื่อง อัปเดตแผนอบรมให้ถูกต้อง แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ขยายรอบอบรมและเปิดกว้างให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ และเพิ่มหลักสูตรอบรมมากขึ้น เช่น โรงเรียนพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์) และควรมีความเต็มใจในการให้บริการ และควรปฏิบัติกับทุกคนอย่างเสมอภาค ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

## 2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (n = 214)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	129	60.28
2. หน่วยงานเอกชน	37	17.29
3. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	15	7.01
4. องค์การมหาชน	14	6.54
5. รัฐวิสาหกิจ	8	3.74
6. อื่น ๆ เช่น ข้าราชการบำนาญ นักวิชาการอิสระ องค์กร/หน่วยงานอิสระ เป็นต้น	8	3.74
7. สมาคม/มูลนิธิ	3	1.40
8. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
9. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานส่วนราชการ มากที่สุด ร้อยละ 60.28 รองลงมา หน่วยงานเอกชน ร้อยละ 17.29 และส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง) ร้อยละ 7.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) (n = 214)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	8	3.74
2. 1 - 2 ปี	6	2.80
3. 3 - 4 ปี	25	11.68
4. 5 - 6 ปี	57	26.64

**ตารางที่ 24 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**  
(n = 214)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี</b>	<b>118</b>	<b>55.14</b>
7 ปี	8	6.78
8 ปี	8	6.78
9 ปี	6	5.08
10 ปี	29	24.58
11 ปี	8	6.78
12 ปี	4	3.39
13 ปี	2	1.69
15 ปี	23	19.49
17 ปี	6	5.08
18 ปี	1	0.85
19 ปี	5	4.24
20 ปี	13	11.02
21 ปี	1	0.85
23 ปี	1	0.85
25 ปี	1	0.85
30 ปี	2	1.69
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 10 ปี 15 ปี และ 20 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 55.14 รองลงมา ระยะเวลา 5 – 6 ปี ร้อยละ 26.64 และระยะเวลา 3 - 4 ปี ร้อยละ 11.68 ตามลำดับ



**ตารางที่ 25** จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ประชุม/สัมมนา	141	65.89
2. ขอรับบริการ	122	57.01
3. อื่น ๆ เช่น คู่ค้า ผู้ตรวจประเมิน ศึกษาดูงาน เป็นต้น	54	25.23
4. ขอข้อมูล	44	20.56
5. ขอคำปรึกษา	39	18.22
6. ประสานงานทั่วไป	36	16.82

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อประชุมหรือสัมมนา มากที่สุด ร้อยละ 65.89 รองลงมา เพื่อขอรับบริการ ร้อยละ 57.01 และอื่น ๆ เช่น คู่ค้า ผู้ตรวจประเมิน ศึกษาดูงาน เป็นต้น ร้อยละ 25.23 ตามลำดับ

**ตารางที่ 26** จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงาน  
ห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ

(n = 214)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	214	100.00
2. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	85	39.72
3. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	71	33.18
4. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	64	29.91
5. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	63	29.44
6. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	38	17.76
7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	37	17.29
8. กองวัสดุวิศวกรรม	28	13.08
9. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	24	11.21
10. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	8	3.74
11. กองเทคโนโลยีชุมชน	3	1.40
12. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ	0	0.00

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการมากที่สุด รองลงมา สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 39.72 และกองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 33.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	20	9.35
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	30	14.02
3. ทุก 6 เดือน	22	10.28
4. ทุกปี	133	62.15
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	9	4.20
2 ปีครั้ง	3	33.33
3 ปีครั้ง	5	55.56
4 ปีครั้ง	1	11.11
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มาติดต่อทุกปี มากที่สุด ร้อยละ 62.15 รองลงมา ทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ร้อยละ 14.02 และทุก 6 เดือน ร้อยละ 10.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 214)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	156	72.90
2. งานสัมมนา/นิทรรศการ	153	71.50
3. บุคคลแนะนำ	101	47.20
4. สื่อสิ่งพิมพ์	24	11.21
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	11	5.14
6. อื่น ๆ เช่น เคยทำงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เป็นต้น	8	3.74
7. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด ร้อยละ 72.90 รองลงมา งานสัมมนา หรือนิทรรศการ ร้อยละ 71.50 และบุคคลแนะนำ ร้อยละ 47.20 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) 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) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) 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) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 214)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.683	มาก	83.40	3.98	0.632	มาก	79.60	-0.19	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.34	0.585	มากที่สุด	86.80	4.28	0.569	มากที่สุด	85.60	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.710	มาก	83.60	4.09	0.653	มาก	81.80	-0.09	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.37	0.611	มากที่สุด	87.40	4.24	0.651	มากที่สุด	84.80	-0.13	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>0.647</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.40</b>	<b>4.15</b>	<b>0.626</b>	<b>มาก</b>	<b>83.00</b>	<b>-0.12</b>	<b>ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง</b>

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

**1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60)

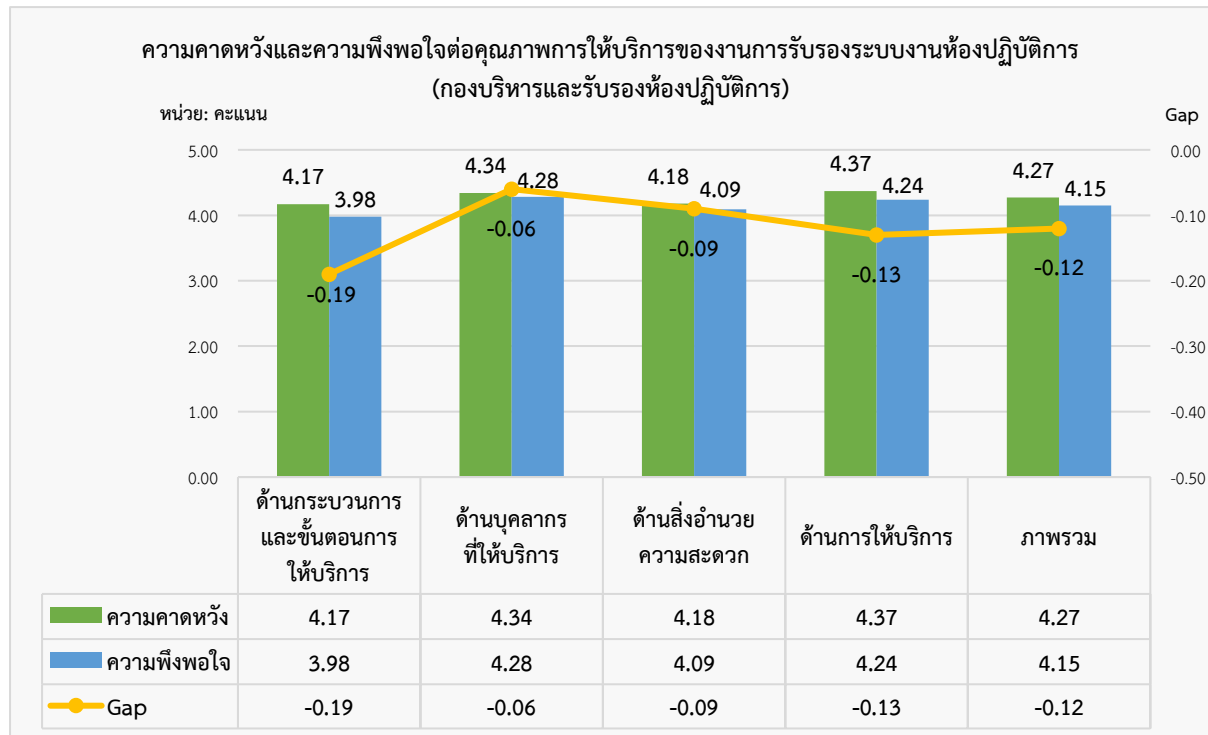
**2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80)

**3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.19) รองลงมา ด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.13) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.09) รายละเอียดดังแผนภูมิ 3 (หน้า 46)

**ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน**



แผนภูมิ 3 คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

**ตารางที่ 30** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.17</b>	<b>0.683</b>	<b>มาก</b>	<b>83.40</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	44 (20.56)	109 (50.94)	61 (28.50)	214 (100.00)	4.08	0.698	มาก	81.60
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	44 (20.56)	103 (48.13)	67 (31.31)	214 (100.00)	4.11	0.714	มาก	82.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (9.35)	107 (50.00)	87 (40.65)	214 (100.00)	4.31	0.636	มากที่สุด	86.20
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.34</b>	<b>0.585</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.80</b>
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่โปร่งใสและเป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (4.21)	125 (58.41)	80 (37.38)	214 (100.00)	4.33	0.554	มากที่สุด	86.60
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	30 (14.02)	129 (60.28)	55 (25.70)	214 (100.00)	4.12	0.621	มาก	82.40
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (4.67)	69 (32.25)	135 (63.08)	214 (100.00)	4.58	0.581	มากที่สุด	91.60

ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.18</b>	<b>0.710</b>	<b>มาก</b>	<b>83.60</b>
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	2 (0.93)	36 (16.83)	114 (53.27)	62 (28.97)	214 (100.00)	4.10	0.698	มาก	82.00
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	4 (1.87)	40 (18.69)	91 (42.52)	79 (36.92)	214 (100.00)	4.14	0.783	มาก	82.80
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	23 (10.75)	106 (49.53)	85 (39.72)	214 (100.00)	4.29	0.650	มากที่สุด	85.80
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.37</b>	<b>0.611</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.40</b>
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	27 (12.62)	106 (49.53)	81 (37.85)	214 (100.00)	4.25	0.666	มากที่สุด	85.00
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (7.95)	98 (45.79)	99 (46.26)	214 (100.00)	4.38	0.630	มากที่สุด	87.60
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (4.21)	100 (46.72)	105 (49.07)	214 (100.00)	4.45	0.577	มากที่สุด	89.00



**ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 214)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	9 (4.21)	109 (50.93)	96 (44.86)	214 (100.00)	4.41	0.572	มากที่สุด	88.20
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.27</b>	<b>0.647</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.40</b>

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.08 คะแนน (ร้อยละ 81.60) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) รองลงมา ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) ตามลำดับ

**ตารางที่ 31** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>3.98</b>	<b>0.632</b>	<b>มาก</b>	<b>79.60</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	49 (22.90)	124 (57.94)	41 (19.16)	214 (100.00)	3.96	0.649	มาก	79.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	62 (28.97)	117 (54.67)	35 (16.36)	214 (100.00)	3.87	0.663	มาก	77.40
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (12.15)	139 (64.95)	49 (22.90)	214 (100.00)	4.11	0.584	มาก	82.20
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.28</b>	<b>0.569</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.60</b>
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (6.07)	136 (63.55)	65 (30.38)	214 (100.00)	4.24	0.554	มากที่สุด	84.80
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.93)	43 (20.10)	132 (61.68)	37 (17.29)	214 (100.00)	3.95	0.641	มาก	79.00
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (1.87)	65 (30.37)	145 (67.76)	214 (100.00)	4.66	0.513	มากที่สุด	93.20

**ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 214)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.09</b>	<b>0.653</b>	<b>มาก</b>	<b>81.80</b>
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	2 (0.93)	38 (17.76)	118 (55.14)	56 (26.17)	214 (100.00)	4.07	0.689	มาก	81.40
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	43 (20.09)	130 (60.75)	41 (19.16)	214 (100.00)	3.99	0.628	มาก	79.80
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (12.15)	117 (54.67)	71 (33.18)	214 (100.00)	4.21	0.641	มากที่สุด	84.20
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.24</b>	<b>0.651</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>84.80</b>
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	2 (0.93)	34 (15.89)	127 (59.35)	51 (23.83)	214 (100.00)	4.06	0.658	มาก	81.20
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (9.35)	106 (49.53)	88 (41.12)	214 (100.00)	4.32	0.637	มากที่สุด	86.40
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (6.07)	116 (54.21)	85 (39.72)	214 (100.00)	4.34	0.589	มากที่สุด	86.80

ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ  
(กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3 (1.40)	0 (0.00)	17 (7.94)	114 (53.27)	80 (37.39)	214 (100.00)	4.25	0.720	มากที่สุด	85.00
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น							4.15	0.626	มาก	83.00

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.15 คะแนน (ร้อยละ 83.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 3.96 คะแนน (ร้อยละ 79.20) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 3.87 คะแนน (ร้อยละ 77.40) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 3.95 คะแนน (ร้อยละ 79.00) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.09 คะแนน (ร้อยละ 81.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.21 คะแนน (ร้อยละ 84.20) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 32** จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 214)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	148 (69.16)	66 (30.84)	214 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	23 (10.75)	191 (89.25)	214 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	11 (5.14)	203 (94.86)	214 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	214 (100.00)	214 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	81 (37.85)	133 (62.15)	214 (100.00)
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบชุม (Zoom) เป็นต้น	1 (0.47)	213 (99.53)	214 (100.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 69.16 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 37.85 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 10.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 33** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 148)	0 (0.00)	0 (0.00)	45 (30.41)	94 (63.51)	9 (6.08)	148 (100.00)	3.76	0.555	มาก	75.20
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 23)	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (65.22)	8 (34.78)	0 (0.00)	23 (100.00)	3.35	0.487	ปานกลาง	67.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 11)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (9.10)	5 (45.45)	5 (45.45)	11 (100.00)	4.36	0.674	มากที่สุด	87.20
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 = 81)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (19.75)	50 (61.73)	15 (18.52)	81 (100.00)	3.99	0.622	มาก	79.80
6. อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบ Zoom (Zoom) เป็นต้น (n = 1)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00	0.000	มาก	80.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา



จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา อื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบซูม (Zoom) เป็นต้น คิดเป็น 4.00 คะแนน (ร้อยละ 80.00) และอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) ตามลำดับ

**ตารางที่ 34** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 14)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>14.29</b>
1. ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน	1	50.00
2. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	1	50.00
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>12</b>	<b>85.71</b>
1. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	4	33.33
2. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	3	25.00
3. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	2	16.67
4. ใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning)	2	16.67
5. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ	1	8.33
6. มีบริการที่หลากหลาย (ระบบแบบ One Stop Service)	1	8.33
7. สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้	1	8.33
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน และยาก

ต่อการค้นหาข้อมูล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วน และชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 33.33 รองลงมา ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนู แยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ร้อยละ 25.00 และเข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และใช้สมัครหรือทวนความรู้จากการอบรมออนไลน์ (E-Learning) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

**ตารางที่ 35** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 3)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	33.33
1. ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	66.67
1. เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก	2	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน รวดเร็ว และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ เข้าถึงง่าย รวดเร็ว สะดวก

**ตารางที่ 36** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 2)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	50.00
1. ตอบกลับล่าช้า	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	50.00
1. แจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบ ได้อย่างรวดเร็ว	1	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>2</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ตอบกลับล่าช้า และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ แจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) 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 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 14)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	14	100.00
1. ติดต่อยาก สะดวก รวดเร็ว	5	35.71
2. ใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	4	28.57
3. ให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	4	28.57
4. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	3	21.43
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 35.71 รองลงมา ใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน และให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.57 และเจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 21.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

การประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบZoom (Zoom)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	0	0.00

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออื่น ๆ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอื่น ๆ เช่น ประชุมหรือตรวจประเมินผ่านระบบZoom เป็นต้น พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

**ตารางที่ 40** จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ

(n = 214)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>28</b>	<b>13.08</b>
1. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	6	21.43
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	6	21.43
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	5	17.86
4. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	5	17.86
5. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	4	14.29
6. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	3	10.71
7. การติดตามและแจ้งผลแต่ละขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	1	3.57
8. หลักสูตรการอบรมมีหลากหลายและมีการจัดอย่างต่อเนื่อง	1	3.57
9. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	1	3.57
10. ห้องสมุดบริการได้เหมาะสม รวดเร็ว	1	3.57
11. ค่าบริการมีความเหมาะสม	1	3.57
12. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1	3.57
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>186</b>	<b>86.92</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 86.92 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 13.08 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 21.43 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี และเป็น

หน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 17.86 และความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

**ตารางที่ 41** จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 214)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>7</b>	<b>3.27</b>
1. ขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง	2	28.57
2. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย เว็บไซต์ใช้งานยาก	2	28.57
3. ใช้ระยะเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้า ช่วงวันหยุดราชการ	2	28.57
4. ไม่มีการแจ้งให้ทราบถึงการปรับปรุงหรืออัปเดตข้อมูลใหม่	1	14.29
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>207</b>	<b>96.73</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>0.47</b>
1. ความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก, สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน, ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ	1	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>213</b>	<b>99.53</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>6</b>	<b>2.80</b>
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	3	50.00
2. ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ, ใบเสนอราคา	1	16.67
3. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด	1	16.67
4. พื้นที่นั่งรอรับบริการมีจำกัด	1	16.67
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>208</b>	<b>97.20</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

**ตารางที่ 41 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ**

(n = 214)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>0.93</b>
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกไปรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	1	50.00
2. สนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันของธุรกิจได้ไม่มากพอ	1	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>212</b>	<b>99.07</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 96.73 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 3.27 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องขั้นตอนไม่เอื้ออำนวย ยุ่งยาก ไม่กระชับ เช่น ติดต่อยาก ต้องเดินเรื่องเอง ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย เว็บไซต์ใช้งานยาก และใช้ระยะเวลาเวลานานเกินไป เช่น ติดต่อประสานงานล่าช้า, ระยะเวลาที่ใช้การทดสอบ ออกใบรับรอง ใบเสนอราคา ขอเอกสารต่าง ๆ, การชำระค่าบริการล่าช้าช่วงวันหยุดราชการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน มากที่สุด ร้อยละ 28.57 รองลงมา ไม่มีการแจ้งให้ทราบถึงการปรับปรุงหรืออัปเดตข้อมูลใหม่ ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 99.53 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 0.47 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อสื่อสาร เช่น ติดต่อยาก สื่อสารผิดพลาด ตอบคำถามล่าช้าไม่ชัดเจน ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าเพื่อเตรียมความพร้อมสิ่งที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.20 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.80 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา เรื่องความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ, ใบเสนอราคา สถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด และพื้นที่นั่งรอรับบริการมีจำกัด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 99.07 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 0.93 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรองทดสอบ สอบเทียบ และการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของธุรกิจได้ไม่มากพอ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

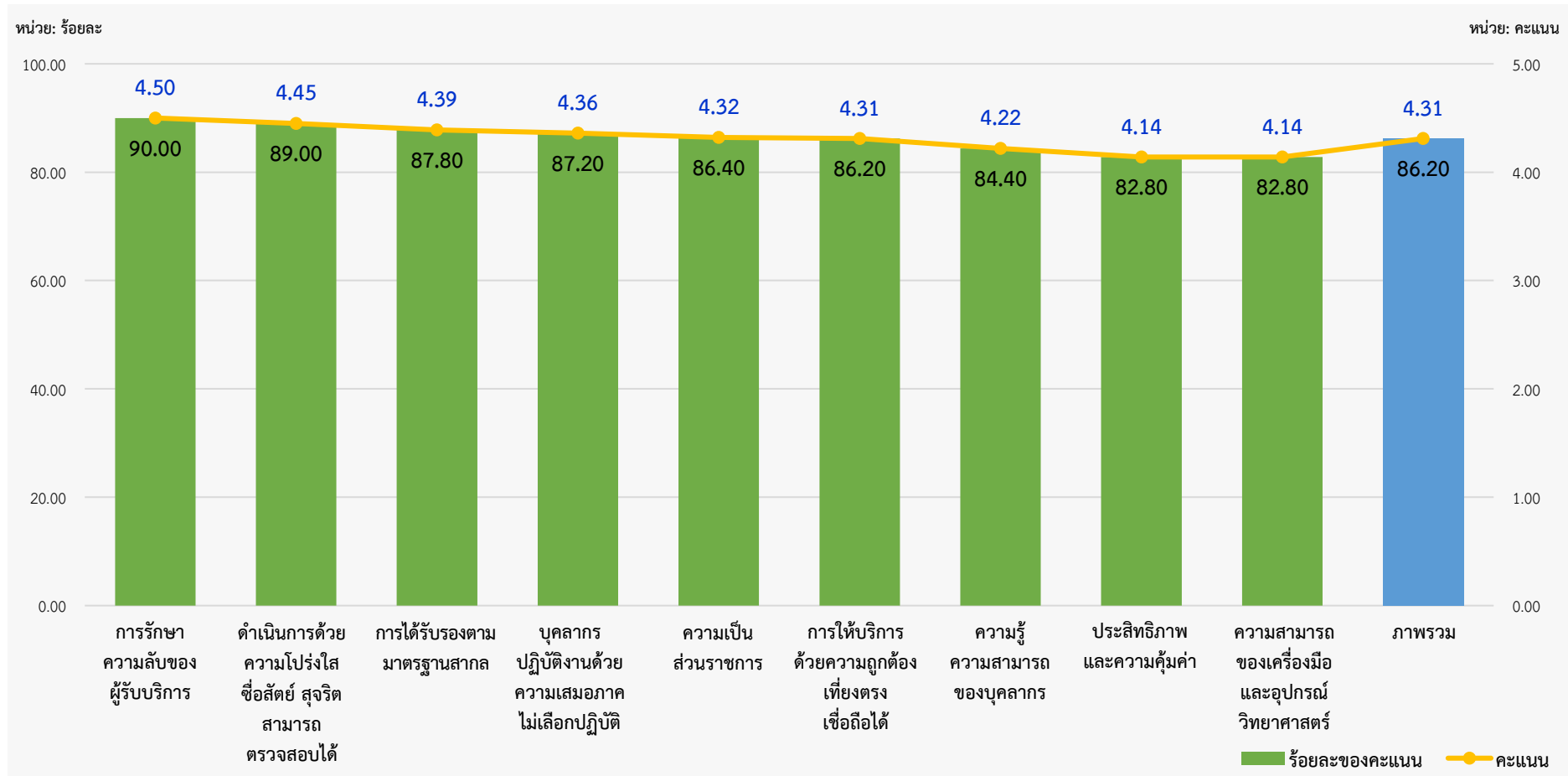
#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) 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



ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

**ตารางที่ 42** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (5.14)	124 (57.94)	79 (36.92)	214 (100.00)	4.32	0.567	มากที่สุด	86.40
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (2.80)	118 (55.14)	90 (42.06)	214 (100.00)	4.39	0.544	มากที่สุด	87.80
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	14 (6.54)	138 (64.49)	62 (28.97)	214 (100.00)	4.22	0.553	มากที่สุด	84.40
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (8.88)	146 (68.22)	49 (22.90)	214 (100.00)	4.14	0.547	มาก	82.80
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (5.61)	124 (57.94)	78 (36.45)	214 (100.00)	4.31	0.572	มากที่สุด	86.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	2 (0.93)	18 (8.41)	143 (66.82)	51 (23.84)	214 (100.00)	4.14	0.586	มาก	82.80
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	8 (3.74)	101 (47.20)	105 (49.06)	214 (100.00)	4.45	0.569	มากที่สุด	89.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	21 (9.81)	94 (43.93)	99 (46.26)	214 (100.00)	4.36	0.656	มากที่สุด	87.20
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (5.14)	84 (39.25)	119 (55.61)	214 (100.00)	4.50	0.595	มากที่สุด	90.00
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.31</b>	<b>0.577</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.20</b>

จากตารางที่ 42 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.31 คะแนน (ร้อยละ 86.20) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) และประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 214)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. อีเมล (E-mail)	161	75.23
2. โทรศัพท์	151	70.56
3. ติดต่อด้วยตนเอง	113	52.80
4. ไลน์ (Line)	57	26.64
5. ไปรษณีย์	53	24.77
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	17	7.94
7. ข้อความ (SMS)	7	3.27
8. โทรสาร (Fax)	6	2.80

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางอีเมล (E-mail) มากที่สุด ร้อยละ 75.23 รองลงมา โทรศัพท์ ร้อยละ 70.56 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 52.80 ตามลำดับ

**ตารางที่ 44** อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	20.41
2	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารต่างๆ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	15.96
3	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	10.63
4	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	9.35
5	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	8.23
5	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	8.23
6	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6.26
6	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	6.26
7	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	5.23
8	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ เชียงใหม่ (n = 3) ขอนแก่น (n = 2) ชลบุรี (n = 2) สมุทรสาคร (n = 2) ราชบุรี (n = 2) พระนครศรีอยุธยา (n = 2) กระจายตามจุดศูนย์กลางของแต่ละภาค เช่น เชียงใหม่ ขอนแก่น ระยอง ประจวบคีรีขันธ์ และสงขลา (n = 2) เป็นต้น สงขลา (n = 1)	3.69
9	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	2.40
10	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	2.32
11	In house Training มีที่ไม่ระบุ (n = 2)	1.03

**หมายเหตุ:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 44 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น

ร้อยละ 20.41 อันดับ 2 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 15.96 และอันดับ 3 การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ร้อยละ 10.63 ตามลำดับ

**ตารางที่ 45** จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 140)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ</b>	<b>69</b>	<b>49.29</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>9</b>	<b>13.04</b>
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 ในเครื่องตีหม, 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	4	44.44
2. ผลิตภัณฑ์ เช่น สุขภัณฑ์, ceramics, bio-materials, ปูนซีเมนต์, เหล็ก Tin free steel, พลาสติก, ยาง, สี, กัญชา, เครื่องสำอาง, กระจก, กระจกเหนียว, อาหาร, ผลิตภัณฑ์ประมง, วัสดุสัมผัสอาหาร (FCM), Recycle packaging, เกลียว, PTP (ด้านการแพทย์), หน้ากากอนามัย, ชุด PPE	3	33.33
3. ขยายการบริการทดสอบให้ครอบคลุม หลากหลาย ทุกมิติ โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่มีผู้ให้บริการทดสอบ	1	11.11
4. ไม่มี PT Provider ในประเทศและต่างประเทศ	1	11.11
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>60</b>	<b>86.96</b>
<b>งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ</b>	<b>40</b>	<b>28.57</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>4</b>	<b>10.00</b>
1. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้อก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	2	50.00
2. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหาร เสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า $\text{SO}_2$ ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก	1	25.00

**ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 140)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
3. ชีววิทยา เช่น Molecular Biology Testing, จุลชีวทางอาหาร, เชื้อ E. coli and coliforms/100 ml (Detected/ND) ในตัวอย่างน้ำ, จุลชีววิทยาในเครื่องสำอาง, การฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ก่อโรคของสารฆ่าเชื้อ	1	25.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>36</b>	<b>90.00</b>
<b>งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา</b>	<b>32</b>	<b>22.86</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>8</b>	<b>25.00</b>
1. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พินยางสังเคราะห์, กระจก, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ)	3	37.50
2. เคมีและสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำและอากาศ, วิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, ตรวจสอบมลพิษในแหล่งน้ำ	2	25.00
3. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	1	12.50
4. เพิ่มรอบการอบรม	1	12.50
5. ห้องปฏิบัติการ เช่น จุดที่ต้องเฝ้าระวังสำหรับห้องปฏิบัติการที่ขอการรับรอง, การปฏิบัติตัว (สิ่งที่ต้องระวัง การเก็บสารเคมีอย่างถูกวิธีเพื่อความปลอดภัย), การควบคุมความเสี่ยงของแต่ละสาขา	1	12.50
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>24</b>	<b>75.00</b>
<b>งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ</b>	<b>10</b>	<b>7.14</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>10.00</b>
1. สอบเทียบเครื่องมือวัด	1	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>9</b>	<b>90.00</b>
<b>งานรับรองบุคลากร</b>	<b>9</b>	<b>6.43</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>22.22</b>
1. เกี่ยวกับข้อกำหนด มาตรฐาน หรือใบรับรองต่าง ๆ เช่น ISO/IEC 17025, การตรวจรับผู้ตรวจประเมินในระบบ ISO 17020, การประสานกับหน่วยงานอื่น เพื่อให้ได้ใบรับรองประกอบวิชาชีพฯ	1	50.00
2. การตรวจวิเคราะห์	1	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>7</b>	<b>77.78</b>

**ตารางที่ 45 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)**

(n = 140)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์</b>	7	5.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	14.29
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	6	85.71
<b>งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</b>	6	4.29
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	16.67
1. บริการข้อมูล เชิงวิชาการ เป็นปัจจุบัน เช่น ISO AOAC	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	83.33
<b>งานบริการสอบเทียบ</b>	5	3.57
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	5	100.00
<b>งานวิจัย</b>	2	1.43
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	50.00
1. งานวิจัยใหม่ ๆ ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งของภาครัฐและเอกชน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	50.00
<b>งานบริการเทคโนโลยีชุมชน</b>	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
<b>งานบริการหน่วยตรวจ</b>	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน จำนวน 140 หน่วยตัวอย่าง  
2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 49.29 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 ในเครื่องตีหม, สารพิษตกค้าง, สารตกค้างกลุ่มยาปฏิชีวนะในผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์, ปีโตรเลียม, ขอบข่าย RF, Fiber Optic, Time & Frequency, Photometry and Radiometry, BOD (ระบบการบำบัดน้ำเสีย), TKN Oil Sulfide, การวิเคราะห์หา 3-MCPD and Glycidyl esters, วิตามิน แร่ธาตุ และใยอาหารในอาหาร ร้อยละ 44.44 รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 28.57 โดยต้องการให้เพิ่มผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชื้อก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์ ร้อยละ 50.00 และงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 22.86 โดยต้องการให้เพิ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พินยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ) ร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ	212	99.07
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้	33	15.57
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	21	63.64
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	8	24.24
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	2	6.06
4. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการทดสอบ การสอบเทียบเครื่องมือ การรับรองมาตรฐาน มีน้อย	1	3.03
5. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ตรง และให้คำแนะนำได้ดี	1	3.03
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	179	84.43



**ตารางที่ 46 (ต่อ)** จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ	2	0.93
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	2	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 99.07 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ-ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 63.64 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 0.93 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ตารางที่ 47** จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

(n = 214)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	0.93
1. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผล การทดสอบการสอบเทียบ	1	50.00
2. ควรเน้นการให้บริการที่ภาคเอกชนยังไม่มี	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	212	99.07
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>214</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 99.07 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 0.93 โดยมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การออกใบรายงานผลการทดสอบ การสอบเทียบ และควรเน้นการให้บริการที่ภาคเอกชนยังไม่มี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ  
(กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)



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  
ในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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 และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<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. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการทราบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

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

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

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

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  
ของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ**

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 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง 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 ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการในด้านต่าง 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 ช่อง)*

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

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

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

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

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

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

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

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

ภาคผนวก ข  
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



## การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

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

## งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.950	22

#### 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	90.87	80.257	0.677	0.948
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	90.70	81.666	0.581	0.949
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	90.73	80.547	0.706	0.947
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	90.60	82.041	0.580	0.949
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	90.87	79.292	0.702	0.947
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	90.73	79.375	0.745	0.947
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	90.53	80.051	0.773	0.947
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	90.50	81.086	0.666	0.948
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	90.33	82.575	0.628	0.948
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	90.73	80.754	0.567	0.949
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	90.50	79.086	0.785	0.946
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	90.50	80.328	0.743	0.947
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	90.77	81.013	0.610	0.949
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	90.77	81.702	0.608	0.949
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	90.93	81.030	0.658	0.948
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	91.00	79.586	0.662	0.948
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	90.97	78.999	0.639	0.949

### งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	90.53	81.706	0.604	0.949
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	90.83	82.282	0.691	0.948
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	90.57	80.185	0.687	0.948
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	90.53	80.257	0.677	0.948
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	90.50	79.914	0.707	0.947

## งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.946	22

#### 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	89.20	74.234	0.593	0.944
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	89.13	72.326	0.747	0.942
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	89.37	71.964	0.650	0.943
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	88.97	71.137	0.750	0.942
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	89.30	71.459	0.540	0.946
6. การแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้รับบริการ ทราบอย่างชัดเจน	89.00	70.621	0.682	0.943
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	89.03	70.309	0.793	0.941
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	88.80	72.303	0.659	0.943
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	88.67	73.678	0.521	0.945
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	88.93	70.409	0.811	0.941
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	88.87	70.533	0.777	0.941
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	89.10	69.610	0.833	0.940
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	89.30	73.045	0.533	0.945
14. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์บอกจุดบริการ	89.17	73.730	0.532	0.945
15. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	89.17	73.661	0.539	0.945
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	89.20	71.683	0.709	0.942
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	89.30	71.390	0.637	0.944

## งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ

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. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	88.80	73.545	0.601	0.944
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	88.93	74.754	0.488	0.945
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	88.87	72.740	0.622	0.944
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	88.77	72.392	0.648	0.943
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	88.73	72.754	0.610	0.944

## งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ (กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.948	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	36.07	12.547	0.718	0.946
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	35.83	12.626	0.767	0.943
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	35.83	12.489	0.810	0.941
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	35.93	12.754	0.722	0.946
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	35.83	12.213	0.897	0.936
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	36.07	12.271	0.703	0.948
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	35.87	12.189	0.898	0.936
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	35.90	12.576	0.774	0.943
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	35.87	12.189	0.898	0.936



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