



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเที่ยบ
ห้องปฏิบัติการสอบเที่ยบกองวิศวกรรมการแพทย์
ประจำปี 2561

งานห้องปฏิบัติการสอบเที่ยบ กคุมควบคุมกำกับมาตรฐานวิศวกรรม
กองวิศวกรรมการแพทย์ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2561 จัดทำขึ้นมีวัตถุเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงด้านคุณภาพการให้บริการและเพื่อทราบข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์พัฒนาการให้บริการ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง การให้บริการของห้องปฏิบัติการสอบเทียบท่อไป

ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ขอขอบคุณบุคลากรทุกท่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่มีส่วนร่วมในการแนะนำและช่วยเหลือการจัดทำรายงานเล่มนี้ ทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยเป็นอย่างดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ทุกหน่วยงานและผู้สนใจทั่วไป

ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์

สารบัญ

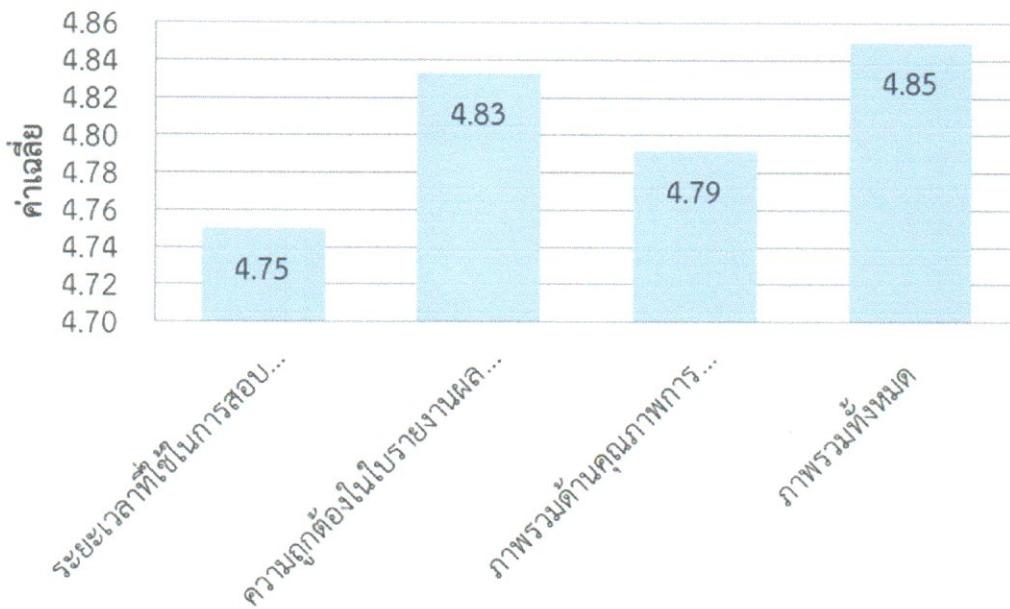
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	1
1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ	2
1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบโดยภาพรวม	3
1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4
1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5
1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	6
1.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบด้านคุณภาพการให้บริการ	7
2. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ	8
2.1 จุดเด่นในการให้บริการ	8
2.2 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุงในการให้บริการ	8
2.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ	9

- 2) การจัดเก็บและการดูแลรักษาเครื่องมือ สถานที่ที่คับแคบและจำนวนเครื่องมือของผู้รับบริการที่มากขึ้น ทำให้ไม่สามารถที่จัดเก็บเครื่องมือได้เพียงพอ เห็นควรให้ขยายพื้นที่การจัดเก็บเครื่องมือ
- 3) ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบเทียบ เป็นอย่างด้วยจำนวนเครื่องมือของผู้รับบริการที่มากขึ้น และจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่จำกัดทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบเทียบมากไม่สอดคล้องกับเวลา และเจ้าหน้าที่ต้องทำงานล่วงเวลา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ เห็นควรให้เพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อลดเวลาการทำงาน และสามารถตรวจสอบคุณภาพการให้บริการได้

2.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ

จากการสำรวจผู้รับบริการมีความคิดเห็นให้มีระบบจัดการ การรับการส่งและเวลาทำงาน มีการกำหนดที่ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันถูกต้องด้วยการแก้ไข ให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุดและถูกต้องตามมาตรฐาน

แผนภูมิที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2561



2. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

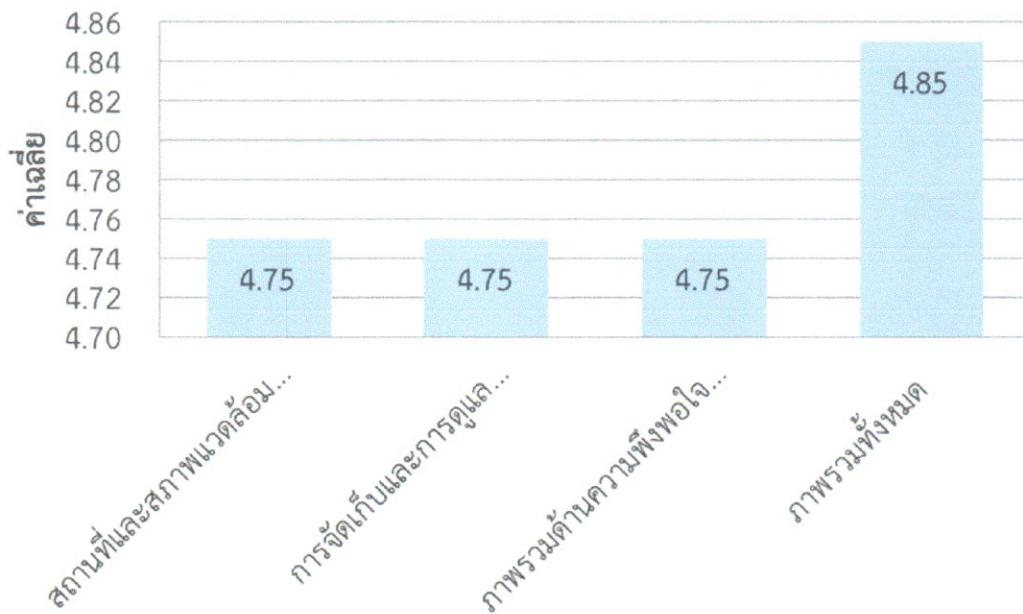
2.1 จุดเด่นในการให้บริการ

- 1) มีความสะดวกในการติดต่อ เนื่องจากห้องปฏิบัติการมีช่องทางต่างๆให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง บริการได้ เช่น เว็บไซต์กองวิศวกรรมการแพทย์ โทรศัพท์ และการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) รวมถึงเจ้าหน้าที่ยังติดต่อไปยังผู้รับบริการโดยตรงผ่านทางแอพพลิเคชัน ที่เป็นแหล่งรวม ของผู้รับ เช่น LINE , Facebook ทำให้การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการทำได้สะดวก
- 2) ความรู้ความสามารถและความชำนาญของบุคลากร เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอย่าง ถ่องแท้ ทำให้สามารถให้คำปรึกษาได้ทันท่วงที่และเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปอ้างอิงได้ พร้อมทั้งยัง สามารถให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาขอรับบริการได้
- 3) มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ติดต่อสื่อสาร เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษาตลอดเวลาถึงแม้ว่าติดต่อ ภายหลังจากเวลาทำการ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจเป็นอย่างมาก

2.2 สิ่งที่ควรแก้ไข ปรับปรุงในการให้บริการ

- 1) สถานที่และสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการสอบเทียบ เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติการสอบเทียบ ค่อนข้างคับแคบ จำนวนห้องไม่เพียงพอต่อเครื่องมือที่จัดซื้อเพิ่มและงานที่ขยายการให้บริการมากขึ้น และระหว่างการปฏิบัติงานวางแผนสิ่งของไม่เป็นระเบียบ ทำให้ห้องปฏิบัติการแลดูไม่สะอาดเรียบร้อย เห็นควรให้ขยายพื้นที่การปฏิบัติงานและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดที่ดูแลห้องปฏิบัติการ โดยตรง

แผนภูมิที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2561



1.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบด้านคุณภาพการให้บริการ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านคุณภาพการให้บริการ)

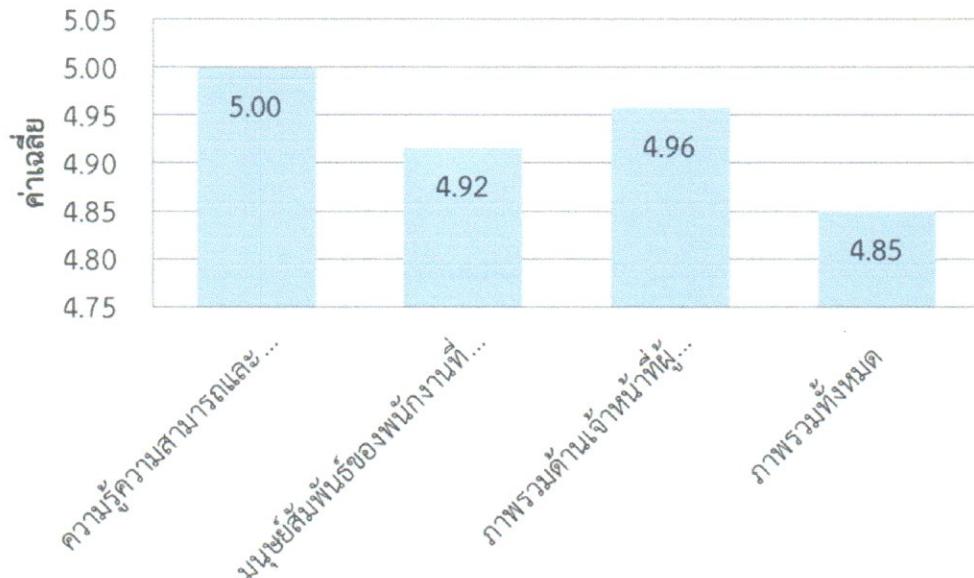
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบเทียบ	4.75	0.45	ดีมาก
ความถูกต้องในใบรายงานผลการสอบเทียบ	4.83	0.39	ดีมาก
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.42	ดีมาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.85	0.37	ดีมาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านคุณภาพการให้บริการ) พบว่าผู้รับบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการสอบเทียบในด้านคุณภาพการให้บริการ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการสอบเทียบของห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการสอบเทียบ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ในส่วนความถูกต้องในใบรายงานผลการสอบเทียบ ผู้รับบริการมีโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5)

**แผนภูมิที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2561**



1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

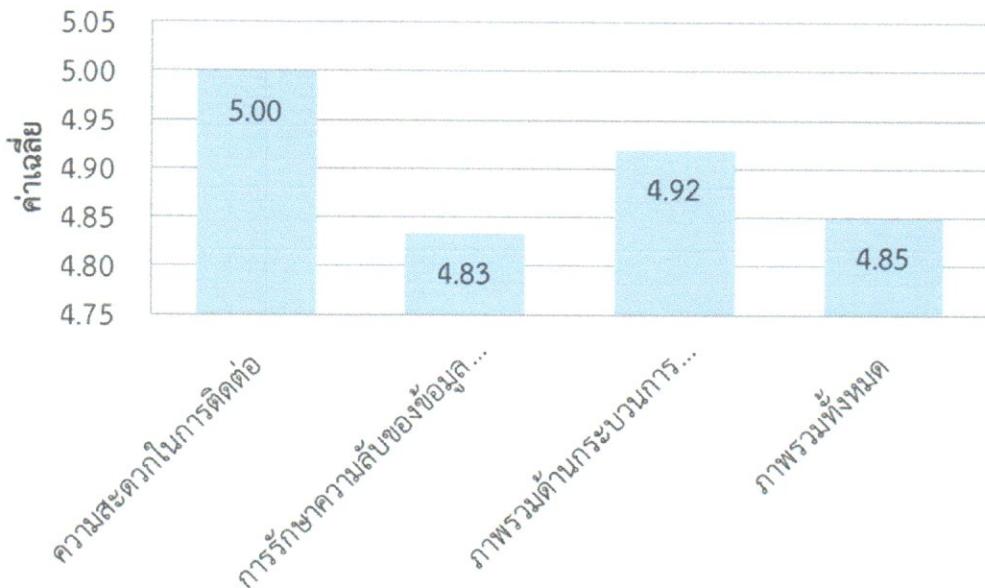
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
สถานที่และสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการสอบเทียบ	4.75	0.45	ดีมาก
การจัดเก็บและการดูแลรักษาเครื่องมือ	4.75	0.45	ดีมาก
ภาพรวมด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	ดีมาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.85	0.37	ดีมาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) พบว่าผู้รับบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการสอบเทียบในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการสอบเทียบของห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ในเรื่องสถานที่และสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการสอบเทียบ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ในส่วนการจัดเก็บและการดูแลรักษาเครื่องมือผู้รับบริการมีโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 4)

แผนภูมิที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2561



1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

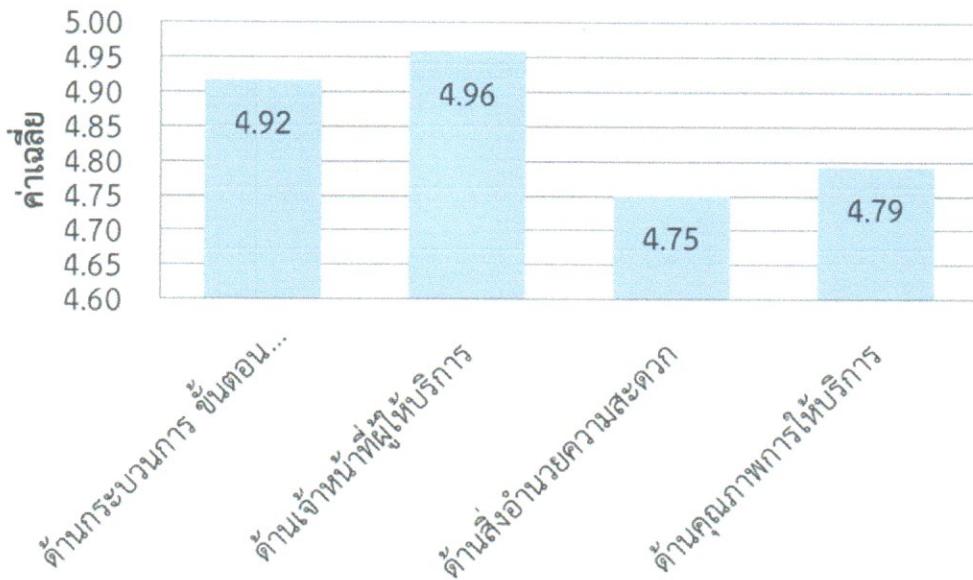
ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ความรู้ความสามารถและความชำนาญของบุคลากร	5.00	0.00	ดีมาก
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ติดต่อสื่อสาร	4.92	0.29	ดีมาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.14	ดีมาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.85	0.37	ดีมาก

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ) พบว่าผู้รับบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.23 ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการสอบเทียบในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการสอบเทียบของห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ในเรื่องความรู้ความสามารถและความชำนาญของบุคลากร ผู้รับบริการทั้งหมดที่สำรวจเห็นตรงกันว่า อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ในส่วนมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ติดต่อสื่อสาร ผู้รับบริการมีโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3)

**แผนภูมิที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ
ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2561**



1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ)

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ความสะอาดในการติดต่อ	5.00	0.00	ดีมาก
การรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ	4.83	0.39	ดีมาก
ภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.19	ดีมาก
ภาพรวมทั้งหมด	4.85	0.37	ดีมาก

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ) พบว่าผู้รับบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.19 ซึ่งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการสอบเทียบในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการดีกว่าค่าเฉลี่ยโดยภาพรวม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการสอบเทียบของห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ในเรื่องความสะอาดในการติดต่อ ผู้รับบริการทั้งหมดที่สำรวจเห็นตรงกันว่าอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ในส่วนการรักษาความลับของข้อมูลผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2)

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบโดยภาครวม

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิชากรรมการแพทย์

ประเด็นการสำรวจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.28	ดีมาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.96	0.32	ดีมาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.45	ดีมาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.41	ดีมาก
ภาครวม	4.85	0.37	ดีมาก

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิชากรรมการแพทย์ พบว่าผู้รับบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการสอบเทียบในระดับคะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสอบเทียบทองห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิชากรรมการแพทย์ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96

ลำดับ 2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสอบเทียบทองห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิชากรรมการแพทย์ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92

ลำดับ 3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสอบเทียบทองห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิชากรรมการแพทย์ในด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79

ลำดับ 4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสอบเทียบทองห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิชากรรมการแพทย์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

(รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1)

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ
ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2561**

1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ

กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 12 ตัวอย่าง
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	พัฒนาโดย ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์
การวิเคราะห์ประมวลผล	โปรแกรมลำดับเร็ว Microsoft Excel
ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล	เดือนมกราคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561
เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย	

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละตามเกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ
4.51 - 5.00	90.2-10	ดีมาก
4.01 - 4.50	80.2-90	ดี
3.51 - 4.00	70.2-80	ปานกลาง
3.01 - 3.50	60.2-70	พอใช้
ต่ำกว่า 3.00	ต่ำกว่า 60	ปรับปรุง

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ห้องปฏิบัติการสอบเทียบกองวิศวกรรมการแพทย์ ประจำปี 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสอบเทียบ ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 12 ราย พบว่าผู้รับบริการสอบเทียบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37

ผู้รับบริการสอบเทียบพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อ และ ความรู้ความสามารถ และความชำนาญของบุคลากร อยู่ในระดับดีมาก ได้คะแนน 5 เต็ม ซึ่งเป็นจุดเด่นในการให้บริการ เนื่องจาก ห้องปฏิบัติการมีช่องทางต่างๆให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ เช่น เว็บไซต์กองวิศวกรรมการแพทย์ โทรศัพท์ และการติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) รวมถึงเจ้าหน้าที่ยังติดต่อไปยังผู้รับบริการ โดยตรงผ่านทางแอพพลิเคชัน ที่เป็นแหล่งรวมของผู้รับ เช่น LINE , Facebook ทำให้การติดต่อสื่อสารกับ ผู้รับบริการทำได้สะดวก และเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอย่างถ่องแท้ ทำให้สามารถให้ คำปรึกษาได้ทันท่วงทีและเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปอ้างอิงได้ พร้อมทั้งยังสามารถให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องและ เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่มาขอรับบริการได้

ผู้รับบริการสอบเทียบพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบเทียบ สถานที่และ สภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการสอบเทียบ และการจัดเก็บและการดูแลรักษาเครื่องมือ เนื่องจากสถานที่ ปฏิบัติการสอบเทียบค่อนข้างคับแคบ จำนวนห้องไม่เพียงพอต่อเครื่องมือที่จัดซื้อเพิ่มและงานที่ขยายการ ให้บริการมากขึ้น และระหว่างการปฏิบัติงานวางแผนสิ่งของไม่เป็นระเบียบ ทำให้ห้องปฏิบัติการแลดูไม่สะอาด เรียบร้อย เห็นควรให้ขยายพื้นที่การปฏิบัติงานและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดที่ดูแลห้องปฏิบัติการ โดยตรง

ในเรื่องการจัดเก็บและการดูแลรักษาเครื่องมือ สถานที่ที่คับแคบและจำนวนเครื่องมือของผู้รับบริการ ที่มากขึ้น ทำให้มีสถานที่จัดเก็บเครื่องมือได้เพียงพอ เห็นควรให้ขยายพื้นที่การจัดเก็บเครื่องมือ และในส่วน ปัญหาด้านระยะเวลาที่ใช้ในการสอบเทียบ เนื่องด้วยจำนวนเครื่องมือของผู้รับบริการที่มากขึ้น และจำนวน เจ้าหน้าที่ที่มีอยู่จำกัดทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบเทียบมักไม่เสร็จตามกำหนดเวลา และเจ้าหน้าที่ต้อง ทำงานล่วงเวลา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ เห็นควรให้เพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อลดเวลาการทำงานและสามารถ รักษาคุณภาพการให้บริการได้

และจากการสำรวจผู้รับบริการมีความคิดเห็นให้มีระบบจัดการ การรับการส่งและเวลาทำงาน มีการ กำหนดที่ชัดเจน ซึ่งในปีงบประมาณถัดไปต้องดำเนินการแก้ไข ให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และถูกต้องตามมาตรฐาน