

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 175 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 168 หน่วยตัวอย่าง 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 7 หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 3 ท่าน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2562 – มกราคม พ.ศ. 2563 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญแผนภูมิ	จ
ผลการสำรวจ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	1
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	21
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	37
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	39
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	49

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 4	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 5	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
ตารางที่ 7	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 8	อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วน เสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 15	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	25
ตารางที่ 16	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	28
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31
ตารางที่ 18	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	33
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34
ตารางที่ 20	อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	35
ตารางที่ 21	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	36

สารบัญแนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ 1	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายด้าน	4
แผนภูมิ 2	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	17
แผนภูมิ 3	ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนก รายประเด็น	24
แผนภูมิ 4	ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น	32

ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	24	14.29
2. หญิง	144	85.71
รวมทั้งสิ้น	168	100.00
อายุ		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20-29 ปี	44	26.19
3. 30-39 ปี	77	45.83
4. 40-49 ปี	39	23.21
5. 50-59 ปี	7	4.17
6. 60 ปีขึ้นไป	1	0.60
7. ไม่ระบุ	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	168	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	2.38
2. ปริญญาตรี	111	66.07
3. ปริญญาโท	49	29.17
4. ปริญญาเอก	4	2.38
รวมทั้งสิ้น	168	100.00
สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	30	17.86
2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	138	82.14
3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	0	0.00
4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
5. เกษตรกร	0	0.00
6. นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
รวมทั้งสิ้น	168	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 85.71 และเพศชาย ร้อยละ 14.29 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 45.83 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 26.19 และอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 23.21 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.07 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 29.17 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกและต่ำกว่า ปริญญาตรี ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 2.38 ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 82.14 รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นส่วนราชการ	55	32.74
2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	69	41.07
3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	89	52.98
4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	54	32.14
5. คุณภาพของการให้บริการ	49	29.17
6. ราคาค่าบริการ	24	14.29
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	48	28.57
8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	87	51.79
9. ทำเลที่ตั้ง	7	4.17
10. อื่นๆ	0	0.00

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เลือกใช้บริการของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 52.98 รองลงมา คือ การบริการข้อมูลทางวิชาการ ร้อยละ 51.79 และความหลากหลาย/ครบถ้วน ของการให้บริการ ร้อยละ 41.07

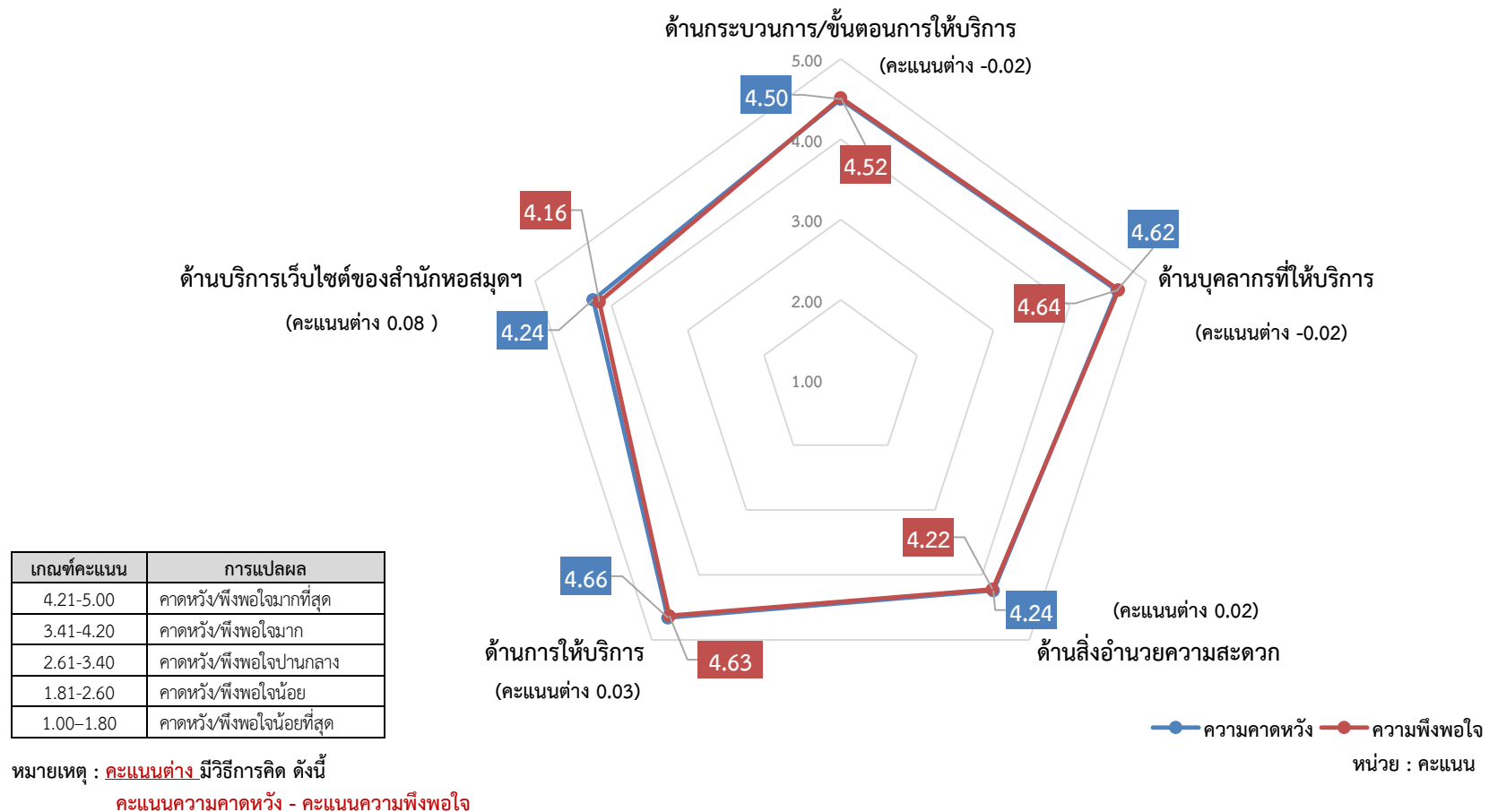
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	84	50.00
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	6	3.57
3. วิทยุ/โทรทัศน์	2	1.19
4. สื่อสิ่งพิมพ์	24	14.29
5. บุคคลแนะนำ	106	63.10
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	31	18.45
7. อื่น ๆ	7	4.17

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่าประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากบุคคลแนะนำ ร้อยละ 63.10 รองลงมา คือ เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 50.00 และงานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ 18.45 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน



แผนภูมิ 1 ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.50	0.69	มากที่สุด	90.00
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1 (0.60)	0 (0.00)	14 (8.33)	52 (30.95)	101 (60.12)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.70	มากที่สุด	90.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	1 (0.60)	0 (0.00)	14 (8.33)	52 (30.95)	101 (60.12)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.70	มากที่สุด	90.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.60)	1 (0.60)	14 (8.33)	49 (29.16)	103 (61.31)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.73	มากที่สุด	90.00
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	1 (0.60)	1 (0.60)	10 (5.95)	55 (32.73)	101 (60.12)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.51	0.69	มากที่สุด	90.20
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	2 (1.20)	10 (5.99)	60 (35.93)	95 (56.88)	167 (100.00)	1 (0.6)	4.49	0.67	มากที่สุด	89.80
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ ยอมรับได้	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (7.14)	60 (35.72)	96 (57.14)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.63	มากที่สุด	90.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.62	0.63	มากที่สุด	92.40
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	1 (0.60)	13 (7.74)	38 (22.62)	116 (69.04)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.60	0.66	มากที่สุด	92.00

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (7.74)	38 (22.62)	117 (69.64)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.62	0.63	มากที่สุด	92.40
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (1.19)	7 (4.17)	38 (22.62)	121 (72.02)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.65	0.62	มากที่สุด	93.00
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	12 (7.14)	40 (23.81)	116 (69.05)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.62	0.62	มากที่สุด	92.40
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.60)	8 (4.76)	36 (21.43)	123 (73.21)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.59	มากที่สุด	93.40
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.19)	13 (7.74)	46 (27.38)	107 (63.69)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.54	0.69	มากที่สุด	90.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.24	0.74	มากที่สุด	84.80
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	2 (1.19)	7 (4.17)	40 (23.81)	66 (39.28)	53 (31.55)	168 (100.00)	0 (0.00)	3.96	0.91	มาก	79.20
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.79)	26 (15.47)	69 (41.07)	70 (41.67)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.23	0.77	มากที่สุด	84.60
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	3 (1.78)	23 (13.69)	72 (42.86)	70 (41.67)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.24	0.75	มากที่สุด	84.80

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.60)	2 (1.19)	18 (10.71)	75 (44.64)	72 (42.86)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.28	0.75	มากที่สุด	85.60
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (10.18)	87 (52.10)	63 (37.72)	167 (100.00)	1 (0.60)	4.28	0.64	มากที่สุด	85.60
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานใน หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	3 (1.89)	13 (8.18)	71 (44.65)	72 (45.28)	159 (100.00)	9 (5.36)	4.33	0.71	มากที่สุด	86.60
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.19)	13 (7.74)	75 (44.64)	78 (46.43)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.36	0.68	มากที่สุด	87.20
ด้านการให้บริการ								4.66	0.56	มากที่สุด	93.20
20. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.60)	4 (2.38)	46 (27.38)	117 (69.64)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.66	0.56	มากที่สุด	93.20
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.60)	4 (2.38)	43 (25.59)	120 (71.43)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.68	0.55	มากที่สุด	93.60
22. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	1 (0.60)	6 (3.57)	43 (25.59)	118 (70.24)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.65	0.58	มากที่สุด	93.00

ตารางที่ 4 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ								4.24	0.60	มากที่สุด	84.80
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (15.18)	66 (58.93)	29 (25.89)	112 (100.00)	56 (33.33)	4.11	0.63	มาก	82.20
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึง ง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (8.93)	63 (56.25)	39 (34.82)	112 (100.00)	56 (33.33)	4.26	0.61	มากที่สุด	85.20
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	0 (0.00)	1 (0.89)	4 (3.57)	71 (63.39)	36 (32.15)	112 (100.00)	56 (33.33)	4.27	0.57	มากที่สุด	85.40
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความ ต้องการ	0 (0.00)	1 (0.90)	3 (2.70)	65 (58.56)	42 (37.84)	111 (100.00)	57 (33.93)	4.33	0.58	มากที่สุด	86.60
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.65)	5 (3.23)	66 (42.58)	83 (53.54)	155 (100.00)	13 (7.74)	4.49	0.60	มากที่สุด	89.80
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.46	0.64	มากที่สุด	89.20

จากตารางที่ 4 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) รองลงมา คือ ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย คิดเป็น 4.49 คะแนน (ร้อยละ 89.80) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.62 คะแนน (ร้อยละ 92.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.62 คะแนน (ร้อยละ 92.40) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) และประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) และประเด็นได้รับการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ

ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา คือ ประเด็นข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) และประเด็นการสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ								4.52	0.69	มากที่สุด	90.40
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1 (0.60)	3 (1.79)	10 (5.95)	50 (29.76)	104 (61.90)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.51	0.74	มากที่สุด	90.20
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	1 (0.60)	2 (1.19)	9 (5.35)	55 (32.74)	101 (60.12)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.51	0.71	มากที่สุด	90.20
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	1 (0.60)	1 (.60)	13 (7.73)	48 (28.57)	105 (62.50)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.52	0.72	มากที่สุด	90.40
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	1 (0.60)	2 (1.19)	10 (5.95)	54 (32.14)	101 (60.12)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.50	0.72	มากที่สุด	90.00
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการ เข้าใจง่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	10 (5.99)	61 (36.53)	96 (57.48)	167 (100.00)	1 (0.60)	4.51	0.61	มากที่สุด	90.20
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ ยอมรับได้	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (6.55)	55 (32.74)	102 (60.71)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.54	0.62	มากที่สุด	90.80
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ								4.64	0.61	มากที่สุด	92.80
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0 (0.00)	1 (.60)	11 (6.54)	34 (20.24)	122 (72.62)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.65	0.63	มากที่สุด	93.00
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (6.55)	35 (20.83)	122 (72.62)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.66	0.60	มากที่สุด	93.20

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.60)	8 (4.76)	36 (21.43)	123 (73.21)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.59	มากที่สุด	93.40
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (6.55)	38 (22.62)	119 (70.83)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.60	มากที่สุด	92.80
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.17)	38 (22.62)	123 (73.21)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.69	0.55	มากที่สุด	93.80
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	2 (1.19)	15 (8.93)	39 (23.21)	112 (66.67)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.55	0.71	มากที่สุด	91.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								4.22	0.75	มากที่สุด	84.40
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทาง สะดวก	2 (1.19)	8 (4.76)	39 (23.22)	67 (39.88)	52 (30.95)	168 (100.00)	0 (0.00)	3.95	0.92	มาก	79.00
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	0 (0.00)	4 (2.38)	24 (14.29)	74 (44.05)	66 (39.28)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.20	0.77	มาก	84.00
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	5 (2.98)	20 (11.90)	76 (45.24)	67 (39.88)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.22	0.77	มากที่สุด	84.40

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสม ของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	1 (0.60)	3 (1.78)	16 (9.52)	78 (46.43)	70 (41.67)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.27	0.75	มากที่สุด	85.40
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	2 (1.20)	12 (7.19)	91 (54.49)	62 (37.12)	167 (100.00)	1 (0.60)	4.28	0.65	มากที่สุด	85.60
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานใน หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	0 (0.00)	2 (1.26)	14 (8.8)	78 (49.06)	65 (40.88)	159 (100.00)	9 (5.36)	4.30	0.68	มากที่สุด	86.00
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.79)	12 (7.14)	79 (47.02)	74 (44.05)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.33	0.69	มากที่สุด	86.60
ด้านการให้บริการ								4.63	0.64	มากที่สุด	92.60
20. ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	3 (1.79)	9 (5.36)	39 (23.21)	117 (69.64)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.61	0.67	มากที่สุด	92.20
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	3 (1.79)	4 (2.38)	44 (26.19)	117 (69.64)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.64	0.62	มากที่สุด	92.80
22. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	3 (1.79)	3 (1.79)	43 (25.59)	119 (70.83)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.65	0.61	มากที่สุด	93.00

ตารางที่ 5 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ								4.16	0.67	มาก	83.20
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี	0 (0.00)	0 (0.00)	19 (16.96)	65 (58.04)	28 (25.00)	112 (100.00)	56 (33.33)	4.08	0.65	มาก	81.60
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (17.86)	56 (50.00)	36 (32.14)	112 (100.00)	56 (33.33)	4.14	0.70	มาก	82.80
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	0 (0.00)	3 (2.68)	10 (8.93)	64 (57.14)	35 (31.25)	112 (100.00)	56 (33.33)	4.17	0.70	มาก	83.40
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความ ต้องการ	0 (0.00)	1 (.90)	9 (8.11)	61 (54.95)	40 (36.04)	111 (100.00)	57 (33.93)	4.26	0.64	มากที่สุด	85.20
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	1 (.65)	6 (3.87)	68 (43.87)	80 (51.61)	155 (100.00)	13 (7.74)	4.46	0.61	มากที่สุด	89.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.44	0.66	มากที่สุด	88.80

จากตารางที่ 5 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.44 คะแนน (ร้อยละ 88.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.52 คะแนน (ร้อยละ 90.40) ประเด็นการประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน และประเด็นแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.51 คะแนน (ร้อยละ 90.20) ตามลำดับ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.69 คะแนน (ร้อยละ 93.80) รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.67 คะแนน (ร้อยละ 93.40) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.66 คะแนน (ร้อยละ 93.20) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.22 คะแนน (ร้อยละ 84.40) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะดวกเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นได้รับการที่คุ้มค่าและมีประโยชน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) รองลงมา คือ การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.64 คะแนน (ร้อยละ 92.80) และได้รับการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) ตามลำดับ

ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) รองลงมา คือ ประเด็นข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) และการสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม
ผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	7	4.17
1. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	7	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	161	95.83
รวมทั้งสิ้น	168	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	2.38
1. การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลานานช่างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสายกันไปมา	2	50.00
2. เจ้าหน้าที่บางคนตอบข้อสงสัยได้ไม่ชัดเจน	1	25.00
3. เจ้าหน้าที่ควรลดเวลาพักเที่ยง ไม่ควรพักกลางวันพร้อมกันเพื่อความสะดวกในการบริการ	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	164	97.62
รวมทั้งสิ้น	168	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	46	27.38
1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	26	56.53
2. เครื่องถ่ายเอกสารมีบริการน้อยเครื่องและอยู่ไกล	5	10.87
3. เว็บไซต์ของกรมฯ ออกแบบไม่ดี ค้นหาข้อมูลยากมาก	5	10.87
4. ควรเผยแพร่เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ในระบบออนไลน์	3	6.52
5. ห้องน้ำเก่าและไม่มีกระดาษชำระ	3	6.52
6. เครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุดร้อนเกินไป	2	4.35
7. ควรมีระบบสืบค้นข้อมูลในคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาเอกสาร หรือหนังสือในห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการค้นหา	1	2.17
8. ควรทำป้ายสัญลักษณ์ในแต่ละตึกให้ชัดเจน	1	2.17
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	122	72.62
รวมทั้งสิ้น	168	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	2.98
1. ควรแจ้งรายละเอียดข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ประชาชนทราบโดยเร็วและทั่วถึง	3	60.00
2. ระยะเวลารอคอยการบริการนานเกินไป	2	40.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	163	97.02
รวมทั้งสิ้น	168	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 95.83 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 4.17 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจทั้งหมด คือ ประเด็นระยะเวลา วิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป

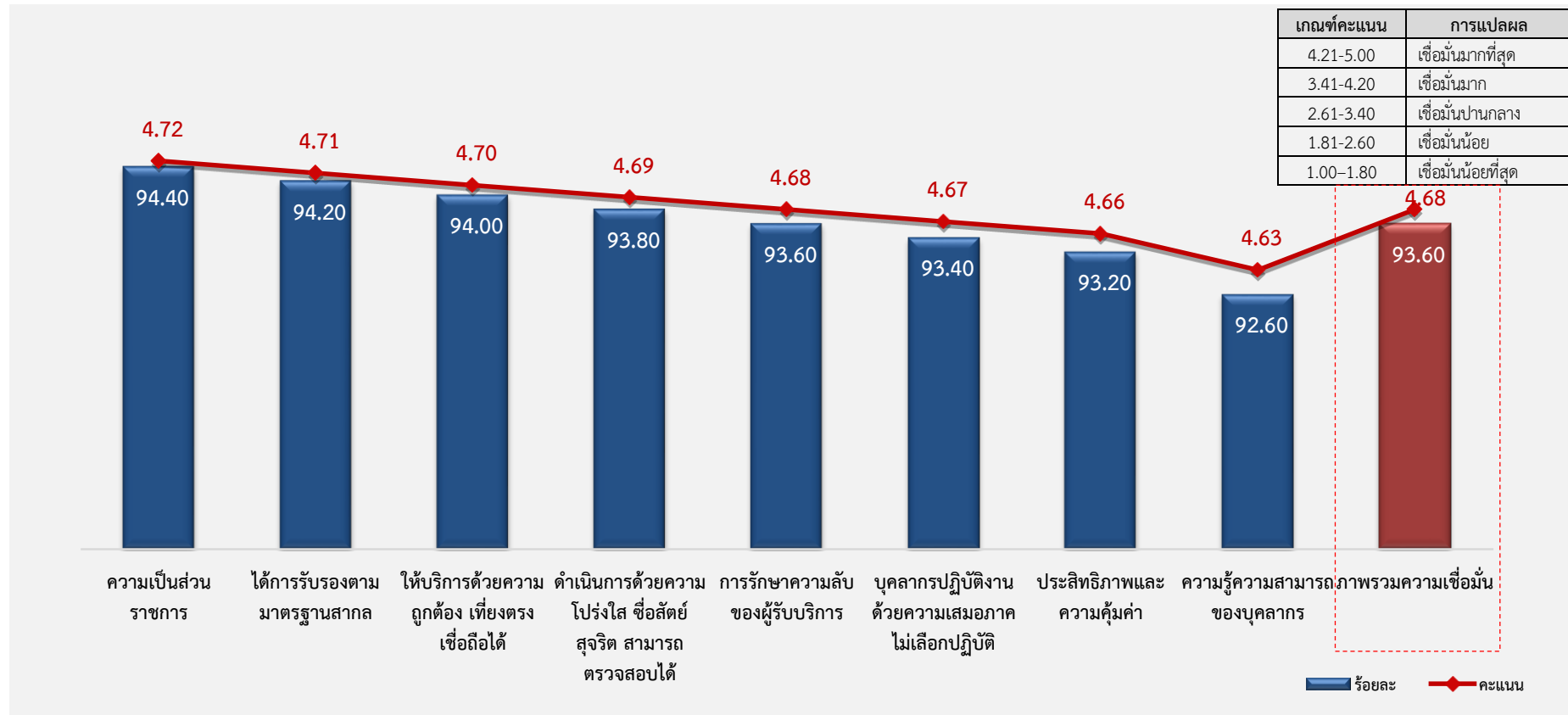
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 97.62 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.38 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ ใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าจะตอบกลับมา เนื่องจากการโอนสาย กันไปมา ร้อยละ 50.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่บางคนตอบข้อสงสัยได้ไม่ชัดเจนและ ประเด็นเจ้าหน้าที่ควรลดเวลาพักเที่ยง ไม่ควรพักกลางวันพร้อมกันเพื่อความสะดวกในการบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 72.62 และมีบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 27.38 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นสถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ ร้อยละ 56.53 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็นเครื่องถ่ายเอกสารมีบริการน้อยเครื่องและอยู่ไกล และประเด็นเว็บไซต์ของกรมฯ ออกแบบไม่ดี ค้นหาข้อมูลยากมาก ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 10.87 และ อันดับ 3 คือ ประเด็นควรเผยแพร่เอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ ในระบบออนไลน์ และประเด็นห้องน้ำเก่า และไม่มีกระดาดชำระ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 6.52 ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ ไม่แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 97.02 และมีเพียงบางส่วนที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 2.98 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ประเด็นควรแจ้งรายละเอียดข้อมูล ที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ประชาชนทราบโดยเร็วและทั่วถึง ร้อยละ 60.00 รองลงมาอันดับ 2 คือ ประเด็น ระยะเวลารอคอยการบริการนานเกินไป ร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การบริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (1.79)	41 (24.40)	124 (73.81)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.72	0.49	มากที่สุด	94.40
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.19)	45 (26.79)	121 (72.02)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.48	มากที่สุด	94.20
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.17)	48 (28.57)	113 (67.26)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.63	0.56	มากที่สุด	92.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่ากับ ค่าใช้จ่าย	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (3.57)	45 (26.79)	117 (69.64)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.66	0.55	มากที่สุด	93.20
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.19)	46 (27.38)	120 (71.43)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.70	0.48	มากที่สุด	94.00
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (1.19)	48 (28.57)	118 (70.24)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.69	0.49	มากที่สุด	93.80
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (2.98)	45 (26.78)	118 (70.24)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.67	0.53	มากที่สุด	93.40
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (4.17)	40 (23.81)	121 (72.02)	168 (100.00)	0 (0.00)	4.68	0.55	มากที่สุด	93.60
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.68	0.52	มากที่สุด	93.60

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.68 คะแนน (ร้อยละ 93.60) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น 4.72 คะแนน (ร้อยละ 94.40) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.70 คะแนน (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	20.54
2	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	16.77
3	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดชลบุรี จังหวัดสระบุรี เป็นต้น	12.10
4	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	9.72
5	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	7.84
6	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	6.85
7	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	6.65
8	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	3.77
9	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	1.59
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	0.99
11	อื่น ๆ เช่น ควรระบุวันรับผลทดสอบให้ชัดเจน เพิ่มการจัดอบรมทางออนไลน์	0.79

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 8 อันดับและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวา) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 20.54 รองลงมา คือ ส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 16.77 และเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดชลบุรี และจังหวัดสระบุรี เป็นต้น ร้อยละ 12.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	24	14.29
1. ควรมีข้อมูลและเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลดในเว็บไซต์ของกรมฯ	5	20.84
2. ควรเพิ่มการบริการถ่ายเอกสารในแต่ละตึก	4	16.68
3. เพิ่มที่จอดรถ	2	8.33
4. อยากให้มีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือทางอีเมล (E-mail)	2	8.33
5. อยากให้กรมวิทย์ฯ เปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์	2	8.33
6. เพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลาย	2	8.33
7. การทดสอบความชำนาญในบางสาขา เช่น ไฟฟ้า ควรจัดฝึกอบรม (Training) ก่อนการเริ่มกิจกรรมเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน	2	8.33
8. ค่าถ่ายเอกสารแพงเกินไป	2	8.33
9. เพิ่มช่องทางการชำระเงิน	2	8.33
10. ระยะเวลาวิเคราะห์ผลหรือทดสอบนานเกินไป	1	4.17
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	144	85.71
รวมทั้งสิ้น	168	100.00

หมายเหตุ : ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 85.71 และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ 14.29 โดยเสนอแนะในเรื่องควรมีข้อมูลและเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้ดาวน์โหลดในเว็บไซต์ของกรมฯ ร้อยละ 20.84 รองลงมา คือ ควรเพิ่มการบริการถ่ายเอกสารในแต่ละตึก ร้อยละ 16.68 และเพิ่มที่จอดรถ อยากให้มีการส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือทางอีเมล (E-mail) อยากให้กรมวิทย์ฯ เปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ เพิ่มหัวข้อการอบรมให้มีความหลากหลาย การทดสอบความชำนาญในบางสาขา เช่น ไฟฟ้า ควรจัดฝึกอบรม (Training) ก่อนการเริ่มกิจกรรมเพื่อให้ไปในทิศทางเดียวกัน ค่าถ่ายเอกสารแพงเกินไป และเพิ่มช่องทางการชำระเงิน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

(สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	1	14.29
2. รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
3. องค์กรมหาชน	0	0.00
4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	0	0.00
5. สมาคม/มูลนิธิ	0	0.00
6. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
7. หน่วยงานเอกชน	6	85.71
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 85.71 รองลงมา คือ หน่วยงานในส่วนราชการ ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอคำปรึกษา	0	0.00
2. ขอข้อมูล	0	0.00
3. ขอรับบริการ	1	14.29
4. ประสานงานทั่วไป	0	0.00
5. ประชุม/สัมมนา	0	0.00
6. อื่น ๆ เช่น ขยายสินค้าให้กับกรมฯ	6	85.71

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มาขายสินค้าให้กับกรมฯ ร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ขอรับบริการ ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	2	28.57
2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	0	0.00
3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	0	0.00
4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	0	0.00
5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	100.00
6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	0	0.00
7. กองวัสดุวิศวกรรม	0	0.00
8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	1	14.29
9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	0	0.00

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งหมดเคยมาติดต่อที่สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รองลงมา คือ สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 28.57 และกองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1 – 5 ครั้ง	4	57.14
2. 6 – 10 ครั้ง	2	28.57
3. 11 – 15 ครั้ง	0	0.00
4. มากกว่า 15 ครั้ง	1	14.29
รวม	7	100.00

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มาติดต่อ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ มาติดต่อ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 28.57 และมากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

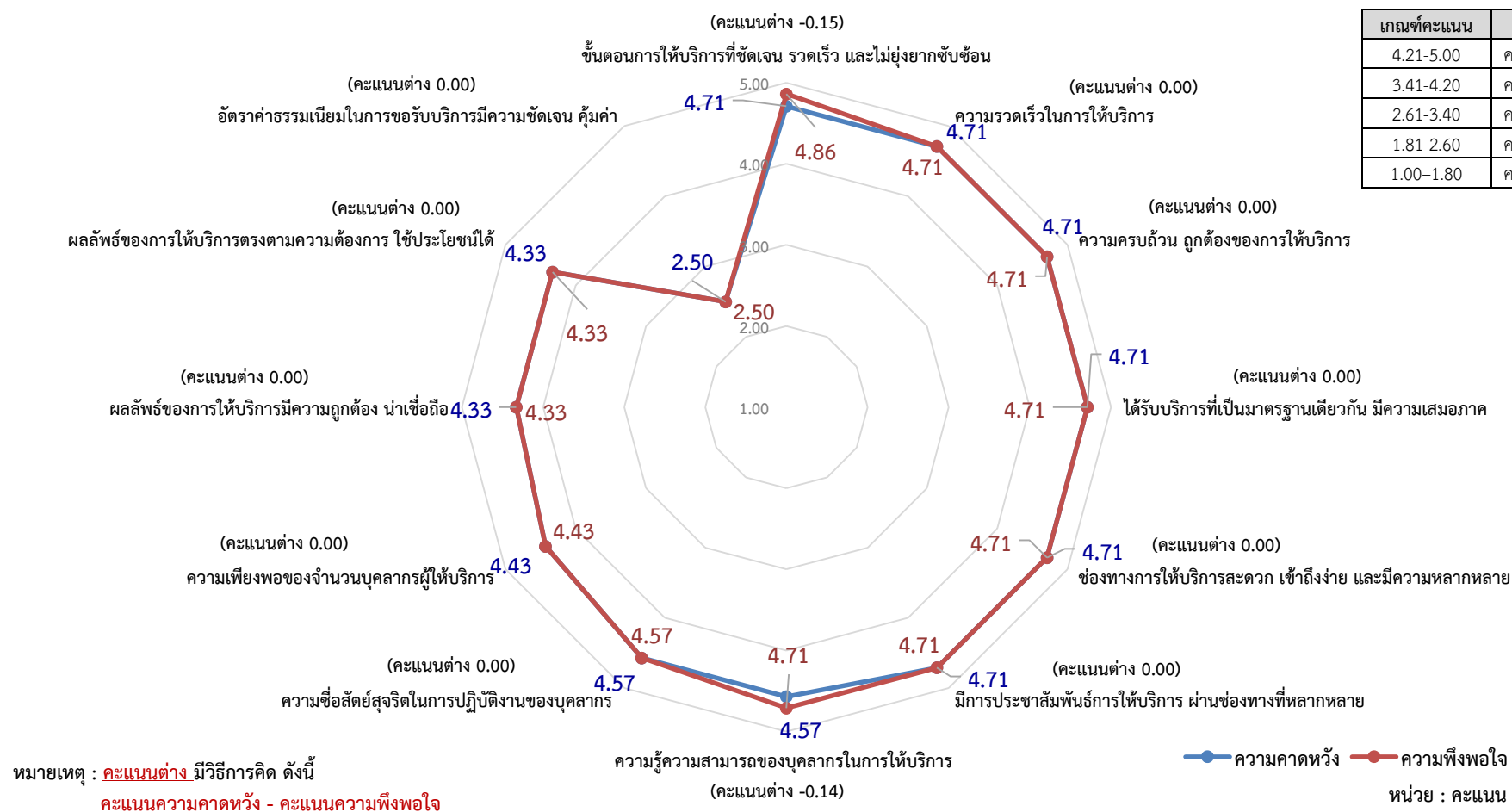
ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	5	71.43
2. เฟซบุ๊ก (Facebook)	1	14.29
3. วิทยุ/โทรทัศน์	0	0.00
4. สื่อสิ่งพิมพ์	1	14.29
5. บุคคลแนะนำ	2	28.57
6. งานสัมมนา/นิทรรศการ	0	0.00
7. อื่น ๆ ธรรมดา ติดต่อมาหา	2	28.57

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์ ร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ บุคคลแนะนำ และอื่น ๆ เช่น ทางธรรมดา ติดต่อมาหา ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.57 เฟซบุ๊ก (Facebook) และสื่อสิ่งพิมพ์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผลสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



ตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึง ง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (33.33)	0 (0.00)	2 (66.67)	3 (100.00)	4 (57.14)	4.33	1.15	มากที่สุด	86.60
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความ ต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (33.33)	0 (0.00)	2 (66.67)	3 (100.00)	4 (57.14)	4.33	1.15	มากที่สุด	86.60

ตารางที่ 15 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	5 (71.43)	2.50	0.71	น้อย	50.00
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็น ประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	1 (14.29)	5 (71.42)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.79	มากที่สุด	91.40
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	2 (28.57)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.79	มากที่สุด	88.60
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	1 (14.29)	5 (71.42)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.79	มากที่สุด	91.40
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	1 (14.29)	5 (71.42)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.79	มากที่สุด	91.40
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.43	0.82	มากที่สุด	88.60

จากตารางที่ 15 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 ดังนี้ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.86	0.38	มากที่สุด	97.20
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการ ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
4. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
5. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึง ง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
6. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ ให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย และทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
7. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (33.33)	0 (0.00)	2 (66.67)	3 (100.00)	4 (57.14)	4.33	1.15	มากที่สุด	86.60
8. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความ ต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (33.33)	0 (0.00)	2 (66.67)	3 (100.00)	4 (57.14)	4.33	1.15	มากที่สุด	86.60

ตารางที่ 16 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
9. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ มีความชัดเจน คุ่มค่า และเหมาะสม	0 (0.00)	1 (50.00)	1 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	5 (71.43)	2.50	0.71	น้อย	50.00
10. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็น ประโยชน์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
11. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	2 (28.57)	4 (57.14)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.43	0.79	มากที่สุด	88.60
12. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของ บุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	1 (14.29)	5 (71.42)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.57	0.79	มากที่สุด	91.40
ภาพรวมการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (14.29)	0 (0.00)	6 (85.71)	7 (100.00)	0 (0.00)	4.71	0.76	มากที่สุด	94.20
ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น								4.46	0.79	มากที่สุด	89.20

จากตารางที่ 16 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.86 คะแนน (ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย ประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง และประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.71 คะแนน (ร้อยละ 94.20) และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	100.00
รวมทั้งสิ้น	7	100.00
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	100.00
รวมทั้งสิ้น	7	100.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	100.00
รวมทั้งสิ้น	7	100.00
ด้านการให้บริการ		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	100.00
รวมทั้งสิ้น	7	100.00

จากตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งหมดไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

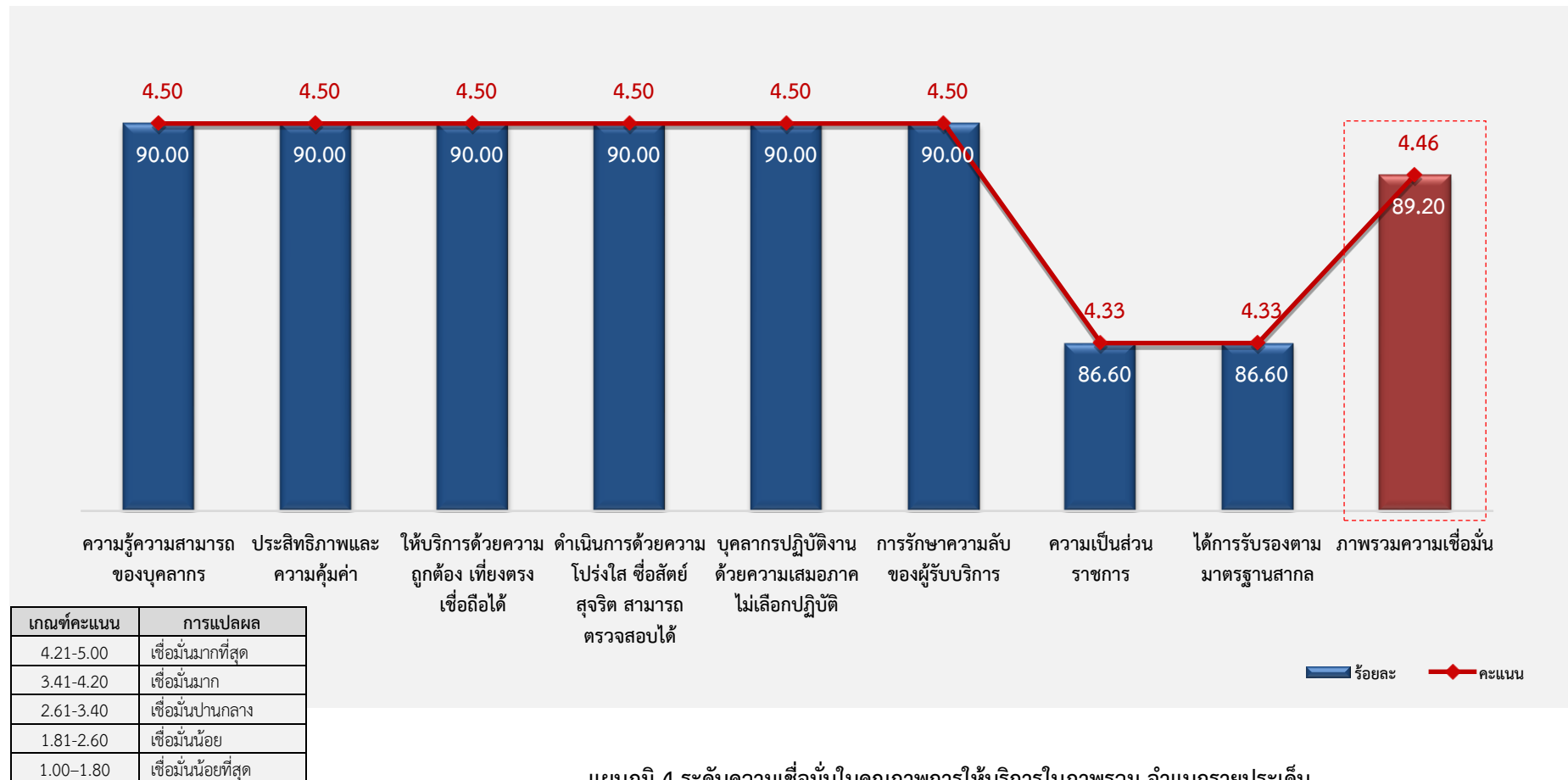
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานการรับรองงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งหมดไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งหมดไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ด้านการให้บริการ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งหมดไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผลสำรวจความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำแนกรายประเด็น

ตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						ไม่ได้รับ การ บริการ	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ร้อยละ ของ คะแนน
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม ทั้งสิ้น					
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	2 (33.33)	3 (50.00)	6 (100.00)	1 (14.29)	4.33	0.82	มากที่สุด	86.60
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	2 (33.33)	3 (50.00)	6 (100.00)	1 (14.29)	4.33	0.82	มากที่สุด	86.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	1 (16.67)	4 (66.66)	6 (100.00)	1 (14.29)	4.50	0.84	มากที่สุด	90.00
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	1 (16.67)	4 (66.66)	6 (100.00)	1 (14.29)	4.50	0.84	มากที่สุด	90.00
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เพียงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	1 (16.67)	4 (66.66)	6 (100.00)	1 (14.29)	4.50	0.84	มากที่สุด	90.00
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	1 (16.67)	4 (66.66)	6 (100.00)	1 (14.29)	4.50	0.84	มากที่สุด	90.00
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอ ภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	1 (16.67)	4 (66.66)	6 (100.00)	1 (14.29)	4.50	0.84	มากที่สุด	90.00
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (16.67)	1 (16.67)	4 (66.66)	6 (100.00)	1 (14.29)	4.50	0.84	มากที่สุด	90.00
ภาพรวมความเชื่อมั่น								4.46	0.83	มากที่สุด	89.20

จากตารางที่ 18 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ ประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00)รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
1. ติดต่อด้วยตนเอง	2	28.57
2. อีเมล (E-mail)	5	71.43
3. ไปรษณีย์	0	0.00
4. โทรศัพท์	7	100.00
5. โทรสาร (Fax)	0	0.00
6. ข้อความ (SMS)	1	14.29
7. เฟซบุ๊ก (Facebook)	0	0.00
8. ไลน์ (Line)	2	28.57

จากตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งหมดสะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ รองลงมา คือ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล (E-mail) ร้อยละ 71.43 และสะดวกติดต่อด้วยตนเอง และไลน์ (Line) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 28.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

อันดับที่	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวว่า) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	30.95
2	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น	16.67
3	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย	11.90
4	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	9.52
5	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	7.14
6	เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค เช่น จังหวัดระยอง จังหวัดชลบุรี เป็นต้น	4.76
7	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	2.38
8	การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	2.38
9	การจัดฝึกอบรม (In-house Training)	0.00
10	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	0.00

หมายเหตุ : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 20 อันดับและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้บริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวว่า) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 30.95 รองลงมา คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทางข้อความ (SMS) เป็นต้น ร้อยละ 16.67 และเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย ร้อยละ 11.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	7	100.00
รวมทั้งสิ้น	7	100.00

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน 3 ท่าน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับผู้จัดการ หัวหน้าแผนก และนักเคมี โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เป็นต้น ซึ่งผู้รับบริการมีความคิดเห็น ต่อประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเด็นการรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่ลูกค้ามีความจำเป็นต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีการเผยแพร่ อยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อการใช้อข้อมูลของผู้รับบริการในเรื่องเกี่ยวกับเอกสารมาตรฐานต่าง ๆ โดยจะเข้าติดตาม ข้อมูลทางเว็บไซต์และสื่อสารทางอีเมล (E-mail) และมีการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทางโทรศัพท์

ประเด็นความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้ตลอดโดยไม่มีการหยุด พักในช่วงเวลากลางวัน และความพึงพอใจในทีบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน และยังมีความพึงพอใจที่กรมวิทยาศาสตร์บริการมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญที่สามารถให้ความ ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาต่าง ๆ กับผู้รับบริการได้อย่างดีมาก การบริการตอบคำถามที่รวดเร็ว

ประเด็นความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยภาพรวมผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 8.67 จากคะแนนเต็ม 10 (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 3 ท่าน ให้คะแนนความเชื่อมั่น 10 คะแนน จำนวน 1 ท่าน และ 8 คะแนน จำนวน 2 ท่าน) โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในการรับบริการ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงมาก ซึ่งโดยภาพรวมจะให้คะแนนเต็มในเรื่องของความเชื่อมั่น โดยเฉพาะ การที่กรมวิทยาศาสตร์บริการสามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำกับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว

ประเด็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า จุดเด่น ของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นเรื่องของราคาที่เป็นมาตรฐานที่มีราคาไม่สูงมาก และจุดเด่นในเรื่องของความเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ครบถ้วน และมีความทันสมัย และสามารถตอบคำถามกับผู้รับบริการได้อย่างดี

ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการปรับปรุงในเรื่อง ดังนี้

- 1) กรมวิทยาศาสตร์บริการควรปรับปรุงเอกสาร หรือข้อมูลให้เก็บอยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Soft File) เพื่อความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และสามารถดาวน์โหลด (Download) เอกสารในรูปแบบต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปรับเอกสารที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 2) กรมวิทยาศาสตร์บริการควรประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รับรู้เพิ่มมากขึ้น

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ
(แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม)



แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

วัน/เดือน/ปีที่สัมภาษณ์.....
สถานที่สัมภาษณ์.....
ชื่อ-นามสกุลของผู้ให้สัมภาษณ์.....
ตำแหน่ง..... แผนก/ฝ่าย.....
สังกัดองค์กร/ หน่วยงาน/ สถาบัน/ บริษัท/ ห้างร้าน.....
ที่อยู่.....
เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล.....
ประเภทงานบริการที่ท่านได้รับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....

ส่วนที่ 2 การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 2.1 ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด
2.2 ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- 3.1 เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
3.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด
3.3 ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 4.1 โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม 10 ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 5.1 ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- 6.1 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
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
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท
☐ 4. ปริญญาเอก ☐ 5. อื่น ๆ.....
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน
☐ 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน
☐ 3. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ☐ 4. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs
☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. นักเรียน/นักศึกษา
☐ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8. อื่น ๆ.....
5. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เป็นส่วนราชการ ☐ 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
☐ 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ☐ 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
☐ 5. คุณภาพของการให้บริการ ☐ 6. ราคาค่าบริการ
☐ 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ☐ 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
☐ 9. ทำเลที่ตั้ง ☐ 10. อื่น ๆ (ระบุ).....
6. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เว็บไซต์ ☐ 2. Facebook ☐ 3. วิทยุ/โทรทัศน์
☐ 4. สื่อสิ่งพิมพ์ ☐ 5. บุคคลแนะนำ ☐ 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ
☐ 7. อื่น ๆ.....

ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. 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. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	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 ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
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
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ										
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
ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ										
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ภาพรวมการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

3.4 ด้านการให้บริการ

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย และได้มาตรฐาน	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

1. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง

(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

- ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
- การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- In house Training
- ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
- ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
- การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
- การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

2. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ***



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ส่วนราชการ | ☐ 2. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 3. องค์กรมหาชน | ☐ 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐ |
| ☐ 5. สมาคม/มูลนิธิ | ☐ 6. องค์กรวิชาชีพ |
| ☐ 7. หน่วยงานเอกชน | ☐ 8. อื่น ๆ..... |

2. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

3. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- | |
|--|
| ☐ 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ |
| ☐ 2. สำนักเทคโนโลยีชุมชน |
| ☐ 3. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 4. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ |
| ☐ 5. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| ☐ 6. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค |
| ☐ 7. กองวัสดุวิศวกรรม |
| ☐ 8. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร |
| ☐ 9. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์ |

4. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. 1 – 5 ครั้ง | ☐ 2. 6 – 10 ครั้ง |
| ☐ 3. 11 – 15 ครั้ง | ☐ 4. มากกว่า 15 ครั้ง |

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.3 อำนวยความสะดวก

.....

.....

3.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง 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

1. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

2. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง
(โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์บริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
4. In house Training
5. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัย
6. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
7. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
8. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น
9. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
10. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
11. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

อันดับ 1

อันดับ 2

อันดับ 3

3. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ *****

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (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)

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

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	108.830	139.385	.602	.945
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	108.870	137.292	.735	.944
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	108.870	137.292	.735	.944
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	108.870	139.637	.636	.945
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	108.970	136.171	.704	.944
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	108.870	139.154	.670	.944
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	108.830	134.626	.794	.943
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	108.830	134.626	.794	.943
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบ แทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	108.770	135.771	.737	.943
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทาง ของผู้ให้บริการ	108.830	136.833	.712	.944
11. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	108.800	136.028	.716	.944
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	109.000	136.828	.630	.945
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	109.430	136.461	.589	.945
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	109.400	134.317	.714	.944
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	109.400	134.317	.714	.944
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	109.270	135.513	.740	.943
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	109.300	139.734	.654	.945
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	109.300	134.700	.718	.944

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	109.170	137.247	.741	.943
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	108.830	139.799	.628	.945
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	108.830	139.799	.628	.945
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	108.900	138.300	.668	.944
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	109.370	145.068	.307	.948
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลด ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	109.230	147.151	.122	.950
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	109.170	146.213	.215	.948
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	109.070	148.892	.022	.950

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
(สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	111.170	87.799	.597	.922
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	111.170	87.799	.597	.922
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ	111.170	87.799	.597	.922
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	111.270	86.064	.668	.921
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	111.330	86.506	.624	.921
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	111.230	86.875	.669	.921
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	111.070	88.547	.500	.923
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	111.070	88.547	.500	.923
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	111.030	89.068	.537	.923
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทาง ของผู้ให้บริการ	111.130	87.361	.583	.922
11. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	111.030	89.068	.537	.923
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	111.270	87.651	.526	.923
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	111.870	83.982	.579	.922
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	111.770	82.875	.669	.920
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	111.770	82.875	.669	.920
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	111.570	84.875	.695	.920
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	111.600	87.352	.615	.921
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	111.600	86.593	.567	.922

➤ ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ (ต่อ)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	111.530	85.499	.758	.919
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	111.170	89.178	.459	.924
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	111.170	89.178	.459	.924
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	111.200	88.372	.472	.924
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	111.770	89.082	.435	.924
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลด ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	111.730	87.582	.460	.924
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	111.630	89.275	.358	.925
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	111.530	91.706	.189	.928

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
(สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของความเชื่อมั่นในการรับบริการของ
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	33.370	7.206	.859	.916
2. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	33.370	7.206	.859	.916
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	33.470	7.016	.686	.929
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	33.400	7.214	.657	.931
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	33.330	7.333	.862	.917
6. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถ ตรวจสอบได้	33.370	7.206	.859	.916
7. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	33.370	7.344	.788	.921
8. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	33.500	6.672	.704	.931