



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหาร จัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการ สอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบ ความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข คุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

กรมวิทยาศาสตร์บริการ
สิงหาคม ๒๕๖๐

บทสรุปผู้บริหาร

คณะผู้วิจัย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานการวิจัยและพัฒนาถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะผู้วิจัย ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคัมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๒๑๕ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ และความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความคาดหวัง
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๒	๘๔.๔๐	มากที่สุด
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๗	๘๗.๔๐	มากที่สุด
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๕	๗๙.๐๐	มาก
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ	๔.๒๗	๘๕.๔๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มากที่สุด

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๓๙	๘๗.๘๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๔	๗๘.๘๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มากที่สุด

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในประเด็น ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถมากที่สุด ด้วยคะแนน ๓๘๕ รองลงมาคือประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ ด้วยคะแนน ๒๓๙ และความ สะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๑๙๐

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับที่ ๑ หมายถึง ไม่พึงพอใจมากที่สุด ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
 ลำดับที่ ๒ หมายถึง ไม่พึงพอใจมาก ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
 ลำดับที่ ๓ หมายถึง ไม่พึงพอใจ ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๔๒	๑๒๖	๓๘	๗๖	๓๗	๓๗	๑๑๗	๒๓๙
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒๐	๖๐	๔๓	๘๖	๔๔	๔๔	๑๐๗	๑๙๐
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๑๐	๓๐	๒๗	๕๔	๓๐	๓๐	๖๗	๑๑๔
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๑	๓	๒๖	๕๒	๓๔	๓๔	๖๑	๘๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๑	๓	๑๖	๓๒	๑๙	๑๙	๓๖	๕๔
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๓	๖	๒	๒	๖	๑๑
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๒	๔	๑	๑	๓	๕
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๓	๙๙	๒๔	๔๘	๘	๘	๖๕	๑๕๕
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๙๙	๒๙๗	๓๑	๖๒	๒๖	๒๖	๑๕๖	๓๘๕

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความเชื่อมั่น
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๔๔	๘๘.๘๐	มากที่สุด
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๓๘	๘๗.๖๐	มากที่สุด
๔. ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๒	๘๖.๔๐	มากที่สุด
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๓๕	๘๗.๐๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มากที่สุด
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๔๓	๘๘.๖๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๔๐	๘๘.๐๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
ผลการสำรวจงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๙๒	๔๒.๗๙
๒) หญิง	๑๒๓	๕๗.๒๑
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๖๐	๒๗.๙๑
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๐๗	๔๙.๗๗
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๐	๑๘.๖๐
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๕	๒.๓๓
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๑.๔๐
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๐	๐.๐๐
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๑	๐.๔๗
๔) ปวช.	๐	๐.๐๐
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๓	๑.๔๐
๖)ปริญญาตรี	๑๖๙	๗๘.๖๐
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๔๒	๑๙.๕๓
๘) อื่นๆ	๐	๐.๐๐
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑)ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๗.๔๔
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๖๓	๗๕.๘๑
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๒๔	๑๑.๑๖
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/ผู้ใช้แรงงาน	๑	๐.๔๗
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗) แม่บ้าน/พอบ้าน	๐	๐.๐๐

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๘) ว่างาน/ไม่มีงานทำ	๐	๐.๐๐
๙) อื่นๆ	๑๑	๕.๑๒
ภาพรวม	๒๑๕	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ เพศหญิง มีจำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๑ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗๗ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๑๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ สถานภาพการทำงาน ในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๑

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๑๐๕	๔๘.๘๔	๑๑๐	๕๑.๑๖
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๑๐๖	๔๙.๓๐	๑๐๙	๕๐.๗๐
๓) รายการที่ให้บริการทดสอบ/สอบเทียบมีหลากหลายและตรงตามต้องการ	๓๓	๑๕.๓๕	๑๘๒	๘๔.๖๕
๔) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๔๓	๒๐.๐๐	๑๗๒	๘๐.๐๐
๕) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและหลากหลาย	๑๕	๖.๙๘	๒๐๐	๙๓.๐๒
๖) มีข้อบ่งชี้การรับรองตามที่ต้องการ	๑๐	๔.๖๕	๒๐๕	๙๕.๓๕
๗) บริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ	๖๗	๓๑.๑๖	๑๔๘	๖๘.๘๔
๘) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๕	๖.๙๘	๒๐๐	๙๓.๐๒
๙) ทำเลที่ตั้ง	๖	๒.๗๙	๒๐๙	๙๗.๒๑
๑๐) ราคาค่าบริการ	๓๘	๑๗.๖๗	๑๗๗	๘๒.๓๓
๑๑) คุณภาพของการให้บริการ	๑๘	๘.๓๗	๑๙๗	๙๑.๖๓
๑๒) การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๒๘	๑๓.๐๒	๑๘๗	๘๖.๙๘
๑๓) อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๑๕	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละเหตุผลของการเลือกใช้บริการ และรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๖. รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๑๔๘	๖๘.๘๔	๖๗	๓๑.๑๖
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๑	๐.๔๗	๒๑๔	๙๙.๕๓
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๕๑	๒๓.๗๒	๑๖๔	๗๖.๒๘
๔) บุคคลแนะนำ	๑๒๕	๕๘.๑๔	๙๐	๔๑.๘๖
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๑๗	๗.๙๑	๑๙๘	๙๒.๐๙
๖) อื่นๆ	๓	๑.๔๐	๒๑๒	๙๘.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓๐ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๘๔ และบริการสารสนเทศตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๖

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๘๔ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๔ และสื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๒

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๒	๐.๕๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๖	๑๑๗	๗๒	๔.๒๑	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๒.๐๙	๕๔.๔๒	๓๓.๔๙				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๑	๓๒	๑๐๕	๗๗	๔.๒๐	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๑๔.๘๘	๔๘.๘๔	๓๕.๘๑				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๓๐	๑๑๒	๗๓	๔.๒๐	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๙๕	๕๒.๐๙	๓๓.๙๕				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๒๗	๑๐๘	๗๙	๔.๒๓	๐.๖๘	มากที่สุด	๘๔.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๑๒.๕๖	๕๐.๒๓	๓๖.๗๔				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๒๔	๑๐๙	๘๒	๔.๒๗	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๑๖	๕๐.๗๐	๓๘.๑๔				
๒. ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๓๗	๐.๔๒	มากที่สุด	๘๗.๔๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๒	๘	๑๐๗	๙๘	๔.๔๐	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๓	๓.๗๒	๔๙.๗๗	๕๕.๕๘				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๑๑๐	๙๓	๔.๓๘	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๕๘	๕๑.๑๖	๔๓.๒๖				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๑	๑๙	๙๘	๙๗	๔.๓๕	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๘.๘๔	๔๕.๕๘	๔๕.๑๒				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๑๕	๑๑๑	๘๘	๔.๓๓	๐.๖๕	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๖.๙๘	๕๑.๖๓	๔๐.๙๓				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๑๒	๙๙	๑๐๔	๔.๔๓	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๕๘	๔๖.๐๕	๔๘.๓๗				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๒๔	๙๙	๙๒	๔.๓๒	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๑.๑๖	๔๖.๐๕	๔๒.๗๙				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ คาดหวัง	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๕	๐.๕๖	มาก	๗๙.๐๐	
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๖	๖๐	๑๑๒	๓๗	๓.๘๔	๐.๗๓	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๒.๗๙	๒๗.๙๑	๕๒.๐๙	๑๗.๒๑				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ/อุปกรณ์การ ให้บริการที่เหมาะสม	จำนวน	๐	๑	๖๕	๑๐๘	๔๑	๓.๘๘	๐.๗๑	มาก	๗๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๓๐.๒๓	๕๐.๒๓	๑๙.๐๗				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๓	๕๖	๑๐๗	๔๙	๓.๙๔	๐.๗๔	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๔๐	๒๖.๐๕	๔๙.๗๗	๒๒.๗๙				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อ การให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๓๐	๑๒๓	๖๒	๔.๑๕	๐.๖๔	มาก	๘๓.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๓.๙๕	๕๗.๒๑	๒๘.๘๔				
๔. ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ						๔.๒๗	๐.๔๖	มากที่สุด	๘๕.๔๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๑๗	๑๑๔	๘๔	๔.๓๑	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๙๑	๕๓.๐๒	๓๙.๐๗				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓๑	๑๐๑	๘๓	๔.๒๔	๐.๖๙	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๔.๔๒	๔๖.๙๘	๓๘.๖๐				
๓) การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๓๓	๑๐๕	๗๗	๔.๒๐	๐.๖๙	มาก	๘๔.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๓๕	๔๘.๘๔	๓๕.๘๑				
๔) การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี	จำนวน	๐	๑	๒๖	๑๑๕	๗๓	๔.๒๑	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๑๒.๐๙	๕๓.๔๙	๓๓.๙๕				
๕) การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลได้ อย่างรวดเร็ว	จำนวน	๐	๒	๑๘	๑๐๖	๘๙	๔.๓๑	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๓	๘.๓๗	๔๙.๓๐	๔๑.๔๐				
๖) ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ ตรงตามความ ต้องการ	จำนวน	๐	๑	๑๓	๑๐๗	๙๔	๔.๓๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๖.๐๕	๔๙.๗๗	๔๓.๗๒				
ภาพรวม						๔.๒๓	๐.๓๗	มากที่สุด	๘๔.๖๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ความคาดหวังต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ และความคาดหวังต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๒๓	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๔.๖๐	
๑) การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๑	๓	๒๘	๑๒๐	๖๓	๔.๑๒	๐.๗๑	มาก	๘๒.๔๐
	ร้อยละ	๐.๔๗	๑.๔๐	๑๓.๐๒	๕๕.๘๑	๒๙.๓๐				
๒) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๑	๑	๒๓	๑๒๖	๖๔	๔.๑๗	๐.๖๖	มาก	๘๓.๔๐
	ร้อยละ	๐.๔๗	๐.๔๗	๑๐.๗๐	๕๘.๖๐	๒๙.๗๗				
๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ	จำนวน	๓	๓	๑๔	๑๑๔	๘๑	๔.๒๔	๐.๗๕	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๑.๔๐	๑.๔๐	๖.๕๑	๕๓.๐๒	๓๗.๖๗				
๔) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	จำนวน	๑	๐	๑๙	๑๐๕	๙๐	๔.๓๒	๐.๖๗	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๔๗	๐.๐๐	๘.๘๔	๔๘.๘๔	๔๑.๘๖				
๕) มีแบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๑	๑	๒๐	๑๐๒	๙๑	๔.๓๑	๐.๗๐	มากที่สุด	๘๖.๒๐
	ร้อยละ	๐.๔๗	๐.๔๗	๙.๓๐	๔๗.๔๔	๔๒.๓๓				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๓๙	๐.๓๙	มากที่สุด	๘๗.๘๐	
๑) ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๑	๑๓	๑๑๘	๘๓	๔.๓๒	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๖.๐๕	๕๔.๘๘	๓๘.๖๐				
๒) ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๗	๑๒๔	๘๔	๔.๓๖	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๒๖	๕๗.๖๗	๓๙.๐๗				

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๘	๑๐๗	๑๐๐	๔.๔๓	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๒	๔๙.๗๗	๔๖.๕๑				
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของ ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๗	๑๐๕	๑๐๓	๔.๔๕	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๒๖	๔๘.๘๔	๔๗.๙๑				
๕) การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๑	๖	๑๑๑	๙๗	๔.๔๑	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๘.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๒.๗๙	๕๑.๖๓	๔๕.๑๒				
๖) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๒	๑๐	๑๑๐	๙๓	๔.๓๗	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๓	๔.๖๕	๕๑.๑๖	๔๓.๒๖				
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							๓.๙๔	๐.๕๕	มาก	๗๘.๘๐
๑) สถานที่ให้บริการเหมาะสมและชัดเจน	จำนวน	๐	๓	๖๕	๑๒๒	๒๕	๓.๗๙	๐.๖๖	มาก	๗๕.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๔๐	๓๐.๒๓	๕๖.๗๔	๑๑.๖๓				
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่อง การให้บริการ/อุปกรณ์การ ให้บริการเหมาะสม	จำนวน	๑	๐	๗๐	๑๑๖	๒๘	๓.๗๙	๐.๖๘	มาก	๗๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๔๗	๐.๐๐	๓๒.๕๖	๕๓.๙๕	๑๓.๐๒				
๓) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม เอกสาร เป็นต้น	จำนวน	๐	๑	๔๙	๑๐๖	๕๙	๔.๐๔	๐.๗๒	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๒๒.๗๙	๔๙.๓๐	๒๗.๔๔				
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับ ข้อความความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๐	๓๗	๑๐๖	๗๒	๔.๑๖	๐.๖๙	มาก	๘๓.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๗.๒๑	๔๙.๓๐	๓๓.๔๙				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ							๔.๒๖	๐.๕๐	มากที่สุด	๘๕.๒๐
๑) การได้รับการบริการที่ตรงตาม ความต้องการ	จำนวน	๐	๔	๑๔	๑๒๑	๗๖	๔.๒๕	๐.๖๖	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๘๖	๖.๕๑	๕๖.๒๘	๓๕.๓๕				
๒) การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๑	๐	๑๕	๑๒๒	๗๗	๔.๒๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๔๗	๐.๐๐	๖.๙๘	๕๖.๗๔	๓๕.๘๑				
๓) การได้รับการบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๑	๑๙	๑๑๗	๗๘	๔.๒๗	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๘.๘๔	๕๔.๔๒	๓๖.๒๘				

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึง พอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๔) การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี	จำนวน	๐	๒	๒๗	๙๖	๙๐	๔.๒๗	๐.๗๑	มาก ที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๓	๑๒.๕๖	๔๔.๖๕	๔๑.๘๖				
๕) การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึง/ดาวน์โหลดข้อมูลได้ อย่างรวดเร็ว	จำนวน	๐	๔	๒๖	๙๙	๘๖	๔.๒๔	๐.๗๓	มาก ที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๘๖	๑๒.๐๙	๔๖.๐๕	๔๐.๐๐				
๖) ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ ตรงตามความ ต้องการ	จำนวน	๐	๓	๒๔	๑๐๖	๘๒	๔.๒๔	๐.๗๐	มาก ที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๔๐	๑๑.๑๖	๔๙.๓๐	๓๘.๑๔				
ภาพรวม							๔.๒๓	๐.๓๘	มาก ที่สุด	๘๔.๖๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๕ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับที่ ๑ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ ๓
ลำดับที่ ๒ หมายถึง	ไม่พึงพอใจมาก	ค่าคะแนนเท่ากับ ๒
ลำดับที่ ๓ หมายถึง	ไม่พึงพอใจ	ค่าคะแนนเท่ากับ ๑

ประเด็นการให้บริการ	ความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ							
	ลำดับที่ ๑		ลำดับที่ ๒		ลำดับที่ ๓		ภาพรวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการ	๔๒	๑๒๖	๓๘	๗๖	๓๗	๓๗	๑๑๗	๒๓๙
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน	๒๐	๖๐	๔๓	๘๖	๔๔	๔๔	๑๐๗	๑๙๐
๓. ข้อมูล/องค์ความรู้ที่ได้รับ	๑๐	๓๐	๒๗	๕๔	๓๐	๓๐	๖๗	๑๑๔
๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการ	๑	๓	๒๖	๕๒	๓๔	๓๔	๖๑	๘๙
๕. การประชาสัมพันธ์	๑	๓	๑๖	๓๒	๑๙	๑๙	๓๖	๕๔
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๓	๓	๖	๒	๒	๖	๑๑
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๐	๐	๒	๔	๑	๑	๓	๕
๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓๓	๙๙	๒๔	๔๘	๘	๘	๖๕	๑๕๕
๙. ความเพียงพอของสถานที่ เช่น ที่จอดรถ	๙๙	๒๙๗	๓๑	๖๒	๒๖	๒๖	๑๕๖	๓๘๕

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรม
วิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในประเด็น ความเพียงพอของ
สถานที่ เช่น ที่จอดรถ มากที่สุด ด้วยคะแนน ๓๘๕ รองลงมาคือประเด็น ระยะเวลาในการให้บริการ
ด้วยคะแนน ๒๓๙ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ด้วยคะแนน ๑๙๐

ตารางที่ ๖ ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นความไม่พึงพอใจอื่นๆ ในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๒	๐.๙๓
๒. ควรมีการบริการรับส่งตัวอย่างจากลูกค้าและบริการโดยระบบความคิด	๑	๐.๔๗
๓. การจัดส่งรายงานให้กับลูกค้า	๑	๐.๔๗

ตารางที่ ๗ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นความเชื่อมั่น		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๕	๑๑๐	๑๐๐	๔.๔๔	๐.๕๔	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๓๓	๕๑.๑๖	๔๖.๕๑				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๑	๑	๓	๑๐๖	๑๐๔	๔.๔๕	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๔๗	๐.๔๗	๑.๔๐	๔๙.๓๐	๔๘.๓๗				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ	จำนวน	๐	๒	๗	๑๑๔	๙๒	๔.๓๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๙๓	๓.๒๖	๕๓.๐๒	๔๒.๗๙				
๔. ความสามารถของเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๑	๑๒	๑๒๐	๘๒	๔.๓๒	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๖.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๕.๕๘	๕๕.๘๑	๓๘.๑๔				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๑	๘	๑๒๑	๘๕	๔.๓๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๗.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๔๗	๓.๗๒	๕๖.๒๘	๓๙.๕๓				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๘	๑๐๖	๑๐๑	๔.๔๓	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๓.๗๒	๔๙.๓๐	๔๖.๙๘				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๖	๑๑๑	๙๘	๔.๔๓	๐.๕๕	มากที่สุด	๘๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒.๗๙	๕๑.๖๓	๔๕.๕๘				
ภาพรวม							๔.๔๐	๐.๔๓	มากที่สุด	๘๘.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นได้การรับรองตามมาตรฐานสากล ด้วยคะแนน ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ความเป็นหน่วยงานราชการ ด้วยคะแนน ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยคะแนน ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ ด้วยคะแนน ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ด้วยคะแนน ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ ความสามารถของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ ๘ ความถี่และร้อยละ สำหรับจุดเด่นของการบริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จุดเด่นของการบริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๑๒๓	๕๗.๒๑	๙๒	๔๒.๗๙
๒. มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๒๙	๖๐.๐๐	๘๖	๔๐.๐๐
๓. มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๔๔	๒๐.๔๗	๑๗๑	๗๙.๕๓
๔. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๗๗	๓๕.๘๑	๑๓๘	๖๔.๑๙
๕. ค่าบริการเหมาะสม	๒๒	๑๐.๒๓	๑๘๓	๘๙.๗๗
๖. อื่นๆ	๐	๐.๐๐	๒๑๕	๑๐๐.๐๐

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับจุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือ ประเด็นมีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาคือ หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๑ และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๑

ตารางที่ ๙ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

การปรับปรุงการให้บริการ	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๙๖	๔๔.๖๕	๑๑๙	๕๕.๓๕
๒. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๕๓	๗๑.๑๖	๖๒	๒๘.๘๔
๓. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๓๔	๑๕.๘๑	๑๘๑	๘๔.๑๙
๔. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๒๙	๑๓.๔๙	๑๘๖	๘๖.๕๑
๕. อื่นๆ	๓	๑.๔๐	๒๑๒	๙๘.๖๐

*เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็นสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๑๖ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๕ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๑

ตารางที่ ๑๐ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังให้ทาง
กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดเพิ่มเติม งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	๒๕	๑๑.๖๓
๒. ระยะเวลาในการทดสอบและแจ้งผลการทดสอบมีความล่าช้า	๕	๒.๓๓
๓. อยากให้มีการเพิ่มรอบการอบรมให้มากขึ้น และเปิดหลักสูตรอื่นๆ เพิ่มเติมให้มากกว่าปัจจุบัน	๕	๒.๓๓
๔. อยากให้มีการอัปเดตข้อมูล ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า และขยายงานที่ไม่มีอยู่ในรายการให้มากกว่านี้ ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่	๔	๑.๘๖
๕. ควรอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการให้มากกว่านี้ การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยดี	๓	๑.๔
๖. มีการรับ-ส่งตัวอย่าง การบริการแบบเครดิต บริการจัดส่งมาตรฐานทางไปรษณีย์ หรือมีสาขาสำหรับบริการ	๓	๑.๔
๗. การจัดกิจกรรมการทำ PT โปรแกรมอยากให้จัดมากกว่า 1 รอบสำหรับหนึ่งการวิเคราะห์ เช่น การทำ PT ของ pH หรืออื่นๆ และอยากให้จัดการทดสอบมากกว่า 1 ครั้ง/ปี มีการเพิ่มรายการ Sulfide, Phenol, Formaldehyde และเกี่ยวกับอาหารสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๔๗



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต