

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ และการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ แบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น ๑๘๗ หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น ๑. กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๑๗๘ หน่วยตัวอย่าง ๒. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๙ หน่วยตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) จากกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน ๒ หน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ – มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่ารายงานการสำรวจฉบับนี้จะมีประโยชน์ไม่มากนักน้อยแก่ผู้ที่สนใจ อนึ่ง โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

### คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ผลการสำรวจ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ	๑
ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑๘
ผลสำรวจเชิงคุณภาพ	๓๒
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	๓๕
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	๔๕

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๑	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑
ตารางที่ ๒	จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๒
ตารางที่ ๓	จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๓
ตารางที่ ๔	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๔
ตารางที่ ๕	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๕
ตารางที่ ๖	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๓
ตารางที่ ๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๔
ตารางที่ ๘	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๕
ตารางที่ ๙	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๖
ตารางที่ ๑๐	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการ ของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๗

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๑๑	จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๘
ตารางที่ ๑๒	จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๘
ตารางที่ ๑๓	จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและ ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๑๙
ตารางที่ ๑๔	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตาม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุด และศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)	๑๙
ตารางที่ ๑๕	จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จัก กรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๒๐
ตารางที่ ๑๖	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๒๑
ตารางที่ ๑๗	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๒๔
ตารางที่ ๑๘	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๒๖
ตารางที่ ๑๙	คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๒๘
ตารางที่ ๒๐	จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๒๙
ตารางที่ ๒๑	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๓๐

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๒๒	จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๓๐
ตารางที่ ๒๓	จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)	๓๑

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

### งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
๑. ชาย	๘๕	๔๗.๗๕
๒. หญิง	๙๓	๕๒.๒๕
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ช่วงอายุ</b>		
๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒. ๒๐-๒๙ ปี	๕๐	๒๘.๐๙
๓. ๓๐-๓๙ ปี	๕๗	๓๒.๐๒
๔. ๔๐-๔๙ ปี	๓๘	๒๑.๓๕
๕. ๕๐-๕๙ ปี	๒๔	๑๓.๔๘
๖. ๖๐ ปีขึ้นไป	๙	๕.๐๖
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๕	๒๕.๒๘
๒. ปริญญาตรี	๑๐๘	๖๐.๖๗
๓. ปริญญาโท	๒๓	๑๒.๙๒
๔. ปริญญาเอก	๒	๑.๑๒
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
๑. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๑	๒๓.๐๓
๒. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๙๐	๕๐.๕๖
๓. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	๓๒	๑๗.๙๘
๔. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	๘	๔.๔๙
๕. เกษตรกร	๔	๒.๒๕
๖. นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
๗. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๓	๑.๖๙
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๒.๒๕ และเพศชายร้อยละ ๔๗.๗๕ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๒.๐๒ รองลงมา อายุระหว่าง ๒๐-๒๙ ปี ร้อยละ ๒๘.๐๙ อายุระหว่าง ๔๐-๔๙ ปี ร้อยละ ๒๑.๓๕ อายุระหว่าง ๕๐-๕๙ ปี ร้อยละ ๑๓.๔๘ และอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๕.๐๖ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๖๐.๖๗ รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒๕.๒๘ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ ๑๒.๙๒ และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก ร้อยละ ๑.๑๒ ตามลำดับ

กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ ๕๐.๕๖ รองลงมา คือ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ ๒๓.๖๖ เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม ร้อยละ ๑๗.๙๘ ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs ร้อยละ ๔.๔๙ และเกษตรกร ร้อยละ ๒.๒๕ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๒** จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุด และศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เป็นส่วนราชการ	๕๘	๓๒.๕๘
๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	๔๖	๒๕.๘๔
๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	๖๓	๓๕.๓๙
๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	๘๑	๔๕.๕๑
๕. คุณภาพของการให้บริการ	๕๐	๒๘.๐๙
๖. ราคาค่าบริการ	๓๐	๑๖.๘๕
๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๕๕	๓๐.๙๐
๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	๕๑	๒๘.๖๕
๙. ทำเลที่ตั้ง	๖	๓.๓๗
๑๐. อื่น ๆ เช่น มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	๒	๑.๑๒

จากตารางที่ ๒ พบว่า

เหตุผลที่กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่คิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ร้อยละ ๔๕.๕๑ รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ ๓๕.๓๙ เป็นส่วนราชการ ร้อยละ ๓๒.๕๘ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ร้อยละ ๓๐.๙๐ และการบริการข้อมูลทางวิชาการ ร้อยละ ๒๘.๖๕ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุด  
และศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๖๒	๓๔.๘๓
๒. เฟสบุ๊ก	๕๑	๒๘.๖๕
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๙	๕.๐๖
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๑๑	๖.๑๘
๕. บุคคลแนะนำ	๑๓๒	๗๔.๑๖
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๓๒	๑๗.๙๘

จากตารางที่ ๓ พบว่า

ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ ส่วนใหญ่รู้จักจากบุคคลแนะนำมากที่สุด ร้อยละ ๗๔.๑๖ รองลงมา คือ เว็บไซต์ ร้อยละ ๓๔.๘๓ เฟสบุ๊ก ร้อยละ ๒๘.๖๕ งานสัมมนา/นิทรรศการ ร้อยละ ๑๗.๙๘ และสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๖.๑๘ ตามลำดับ



ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๙๘</b>	<b>๐.๖๔๒</b>	<b>มาก</b>	<b>๗๙.๖๐</b>
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๘ (๔.๔๙)	๔๖ (๒๕.๘๔)	๘๙ (๕๐.๐๐)	๓๕ (๑๙.๖๖)	๓.๘๕	๐.๗๘๔	มาก	๗๗.๐๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๔๕ (๒๕.๒๘)	๙๐ (๕๐.๕๖)	๔๑ (๒๓.๐๓)	๓.๙๖	๐.๗๒๗	มาก	๗๙.๒๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๗ (๓.๙๓)	๓๘ (๒๑.๓๕)	๘๓ (๔๖.๖๓)	๕๐ (๒๘.๐๙)	๓.๙๙	๐.๘๐๙	มาก	๗๙.๘๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๓ (๑.๖๙)	๓๕ (๑๙.๖๖)	๗๙ (๔๔.๓๘)	๖๑ (๓๔.๒๗)	๔.๑๑	๐.๗๗๓	มาก	๘๒.๒๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๓๗ (๒๐.๗๙)	๙๘ (๕๕.๐๖)	๓๙ (๒๑.๙๑)	๓.๙๗	๐.๗๒๐	มาก	๗๙.๔๐
๖. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๓๗ (๒๐.๗๙)	๙๕ (๕๓.๓๗)	๔๒ (๒๓.๖๐)	๓.๙๘	๐.๗๓๒	มาก	๗๙.๖๐
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๑๗</b>	<b>๐.๗๓๔</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๓.๔๐</b>
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๖ (๓.๓๗)	๓๓ (๑๘.๕๔)	๖๗ (๓๗.๖๔)	๗๒ (๔๐.๔๕)	๔.๑๕	๐.๘๔๐	มาก	๘๓.๐๐
๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๓๕ (๑๙.๖๖)	๗๑ (๓๙.๘๙)	๖๘ (๓๘.๒๐)	๔.๑๔	๐.๘๐๘	มาก	๘๒.๘๐

**ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๔	๓๕	๖๒	๗๗	๔.๑๙	๐.๘๒๙	มาก	๘๓.๘๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๕)	(๑๙.๖๖)	(๓๔.๘๓)	(๔๓.๒๖)				
๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐	๔	๓๓	๖๗	๗๔	๔.๑๙	๐.๘๑๓	มาก	๘๓.๘๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๕)	(๑๘.๕๔)	(๓๗.๖๔)	(๔๑.๕๗)				
๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๔	๓๓	๖๓	๗๘	๔.๒๑	๐.๘๒๑	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๕)	(๑๘.๕๔)	(๓๕.๓๙)	(๔๓.๘๒)				
๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๒	๓๗	๗๒	๖๗	๔.๑๕	๐.๗๘๒	มาก	๘๓.๐๐
	(๐.๐๐)	(๑.๑๒)	(๒๐.๗๙)	(๔๐.๔๕)	(๓๗.๖๔)				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>๔.๐๑</b>	<b>๐.๖๘๔</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๐.๒๐</b>
๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐	๕	๔๕	๗๐	๕๘	๔.๐๒	๐.๘๓๓	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๒.๘๑)	(๒๕.๒๘)	(๓๙.๓๓)	(๓๒.๕๘)				
๑๔. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐	๓	๔๐	๘๕	๕๐	๔.๐๒	๐.๗๕๙	มาก	๘๐.๔๐
	(๐.๐๐)	(๑.๖๙)	(๒๒.๔๗)	(๔๗.๗๕)	(๒๘.๐๙)				
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐	๔	๔๔	๘๒	๔๘	๓.๙๘	๐.๗๘๑	มาก	๗๙.๖๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๕)	(๒๔.๗๒)	(๔๖.๐๗)	(๒๖.๙๗)				
๑๖. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐	๘	๔๑	๘๓	๔๖	๓.๙๔	๐.๘๑๘	มาก	๗๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๔.๔๙)	(๒๓.๐๓)	(๔๖.๖๓)	(๒๕.๘๔)				
๑๗. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐	๔	๔๐	๗๘	๕๖	๔.๐๔	๐.๗๙๔	มาก	๘๐.๘๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๕)	(๒๒.๔๗)	(๔๓.๘๒)	(๓๑.๔๖)				

ตารางที่ ๔ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๓๙ (๒๑.๙๑)	๘๑ (๔๕.๕๑)	๕๖ (๓๑.๔๖)	๔.๐๗	๐.๗๕๙	มาก	๘๑.๔๐
<b>ด้านการให้บริการ</b>						<b>๔.๑๓</b>	<b>๐.๗๖๙</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๒.๖๐</b>
๑๙. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐ (๐.๐๐)	๓ (๑.๖๙)	๓๙ (๒๑.๙๑)	๗๗ (๔๓.๒๖)	๕๙ (๓๓.๑๕)	๔.๐๘	๐.๗๘๔	มาก	๘๑.๖๐
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๒ (๑.๑๒)	๒ (๑.๑๒)	๓๙ (๒๑.๙๑)	๕๙ (๓๓.๑๕)	๗๖ (๔๒.๗๐)	๔.๑๕	๐.๘๗๙	มาก	๘๓.๐๐
๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๓๕ (๑๙.๖๖)	๗๑ (๓๙.๘๙)	๗๐ (๓๙.๓๓)	๔.๑๗	๐.๗๘๐	มาก	๘๓.๔๐
<b>ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ</b>						<b>๔.๐๖</b>	<b>๐.๖๙๘</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๑.๒๐</b>
๒๒. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๔๒ (๒๓.๖๐)	๘๕ (๔๗.๗๕)	๕๐ (๒๘.๐๙)	๔.๐๓	๐.๗๓๖	มาก	๘๐.๖๐
๒๓. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	๐ (๐.๐๐)	๓ (๑.๖๙)	๔๐ (๒๒.๔๗)	๘๒ (๔๖.๐๗)	๕๓ (๒๙.๗๘)	๔.๐๔	๐.๗๖๙	มาก	๘๐.๘๐
๒๔. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๔๐ (๒๒.๔๗)	๗๘ (๔๓.๘๒)	๕๖ (๓๑.๔๖)	๔.๐๔	๐.๗๙๔	มาก	๘๐.๘๐
๒๕. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๓๙ (๒๑.๙๑)	๗๕ (๔๒.๑๓)	๖๓ (๓๕.๓๙)	๔.๑๒	๐.๗๖๔	มาก	๘๒.๔๐
๒๖. ภาพรวมการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๓๐ (๑๖.๘๕)	๘๗ (๔๘.๘๘)	๖๐ (๓๓.๗๑)	๔.๑๖	๐.๗๑๑	มาก	๘๓.๒๐
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๔.๐๙</b>	<b>๐.๖๓๓</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๑.๗๐</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น ๔.๐๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๗๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น ๓.๙๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๘๐) และ ประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ คิดเป็น ๓.๙๘ คะแนน (ร้อยละ ๗๙.๖๐) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** เกือบทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๒๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๑๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๘๐) ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง และ ประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๐๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๘๐) ประเด็นสถานที่ให้บริการเหมาะสมเดินทางสะดวก และประเด็นความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๐๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๔๐) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๑๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๑๗ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๑๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๐๐) และประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) ตามลำดับ

**ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ** ทุกประเด็นมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ภาพรวมคิดเป็น ๔.๐๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๑๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ และประเด็นการสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๐๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๘๐) และประเด็นการจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี คิดเป็น ๔.๐๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๖๐) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
<b>ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๔.๓๘</b>	<b>๐.๖๐๔</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๘๗.๖๐</b>
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๑๙ (๑๐.๖๗)	๗๒ (๔๐.๔๕)	๘๓ (๔๖.๖๓)	๔.๓๑	๐.๗๕๓	มากที่สุด	๘๖.๒๐
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๒๐ (๑๑.๒๔)	๖๖ (๓๗.๐๘)	๘๘ (๔๙.๔๔)	๔.๓๔	๐.๗๖๖	มากที่สุด	๘๖.๘๐
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๑๖ (๘.๙๙)	๖๔ (๓๕.๙๖)	๙๖ (๕๓.๙๓)	๔.๔๓	๐.๗๐๓	มากที่สุด	๘๘.๖๐
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๑๓ (๗.๓๐)	๖๕ (๓๖.๕๒)	๙๘ (๕๕.๐๖)	๔.๔๖	๐.๖๘๑	มากที่สุด	๘๙.๒๐
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๑๖ (๘.๙๙)	๘๓ (๔๖.๖๓)	๗๘ (๔๓.๘๒)	๔.๓๔	๐.๖๖๓	มากที่สุด	๘๖.๘๐
๖. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๑๖ (๘.๙๙)	๗๒ (๔๐.๔๕)	๘๘ (๔๙.๔๔)	๔.๓๘	๐.๖๙๗	มากที่สุด	๘๗.๖๐
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๕๔</b>	<b>๐.๕๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๙๐.๘๐</b>
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	๑ (๐.๕๖)	๓ (๑.๖๙)	๘ (๔.๔๙)	๖๒ (๓๔.๘๓)	๑๐๔ (๕๘.๕๓)	๔.๔๙	๐.๗๑๕	มากที่สุด	๘๙.๘๐
๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๑๒ (๖.๗๔)	๖๒ (๓๔.๘๓)	๑๐๓ (๕๗.๘๗)	๔.๕๐	๐.๖๔๙	มากที่สุด	๙๐.๐๐

**ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๑๐ (๕.๖๒)	๔๗ (๒๖.๔๐)	๑๑๙ (๖๖.๘๕)	๔.๕๙	๐.๖๕๑	มากที่สุด	๙๑.๘๐
๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๙ (๕.๐๖)	๔๙ (๒๗.๕๓)	๑๒๐ (๖๗.๔๒)	๔.๖๒	๐.๕๘๑	มากที่สุด	๙๒.๔๐
๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๑๒ (๖.๗๔)	๔๙ (๒๗.๕๓)	๑๑๖ (๖๕.๑๗)	๔.๕๗	๐.๖๔๕	มากที่สุด	๙๑.๔๐
๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๒๐ (๑๑.๒๔)	๔๗ (๒๖.๔๐)	๑๑๐ (๖๑.๘๐)	๔.๔๙	๐.๗๑๕	มากที่สุด	๘๙.๘๐
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>๔.๓๒</b>	<b>๐.๖๓๖</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๘๖.๔๐</b>
๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๐ (๐.๐๐)	๑๓ (๗.๓๐)	๒๑ (๑๑.๘๐)	๖๑ (๓๔.๒๗)	๘๓ (๔๖.๖๓)	๔.๒๐	๐.๙๑๗	มาก	๘๔.๐๐
๑๔. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการที่เหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๖ (๓.๓๗)	๒๒ (๑๒.๓๖)	๗๔ (๔๑.๕๗)	๗๖ (๔๒.๗๐)	๔.๒๔	๐.๗๙๖	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๒ (๑.๑๒)	๑๕ (๘.๔๓)	๗๕ (๔๒.๑๓)	๘๖ (๔๘.๓๑)	๔.๓๘	๐.๖๘๘	มากที่สุด	๘๗.๖๐
๑๖. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๗ (๓.๙๓)	๑๙ (๑๐.๖๗)	๗๑ (๓๙.๘๙)	๘๑ (๔๕.๕๑)	๔.๒๗	๐.๘๐๖	มากที่สุด	๘๕.๔๐
๑๗. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๒๑ (๑๑.๘๐)	๖๕ (๓๖.๕๒)	๘๘ (๔๙.๔๔)	๔.๓๓	๐.๗๗๒	มากที่สุด	๘๖.๖๐

ตารางที่ ๕ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑๘. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๓ (๑.๖๙)	๙ (๕.๐๖)	๖๕ (๓๖.๕๒)	๑๐๑ (๕๖.๗๔)	๔.๔๘	๐.๖๗๔	มากที่สุด	๘๙.๖๐
<b>ด้านการให้บริการ</b>						<b>๔.๕๒</b>	<b>๐.๖๑๐</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๙๐.๔๐</b>
๑๙. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๑๘ (๑๐.๑๑)	๕๗ (๓๒.๐๒)	๑๐๓ (๕๗.๘๗)	๔.๔๘	๐.๖๗๔	มากที่สุด	๘๙.๖๐
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๙ (๕.๐๖)	๕๖ (๓๑.๔๖)	๑๑๒ (๖๒.๙๒)	๔.๕๗	๐.๖๑๘	มากที่สุด	๙๑.๔๐
๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๑๐ (๕.๖๒)	๕๗ (๓๒.๐๒)	๑๐๗ (๖๐.๑๑)	๔.๕๐	๐.๗๐๗	มากที่สุด	๙๐.๐๐
<b>ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ</b>						<b>๔.๓๑</b>	<b>๐.๗๗๒</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๘๖.๒๐</b>
๒๒. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	๐ (๐.๐๐)	๔ (๒.๒๕)	๒๐ (๑๑.๒๔)	๗๒ (๔๐.๔๕)	๘๒ (๔๖.๐๗)	๔.๓๐	๐.๗๕๘	มากที่สุด	๘๖.๐๐
๒๓. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	๐ (๐.๐๐)	๘ (๔.๔๙)	๒๗ (๑๕.๑๗)	๕๘ (๓๒.๕๘)	๘๕ (๔๗.๗๕)	๔.๒๔	๐.๘๗๐	มากที่สุด	๘๔.๘๐
๒๔. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	๐ (๐.๐๐)	๗ (๓.๙๓)	๒๔ (๑๓.๔๘)	๕๓ (๒๙.๗๘)	๙๔ (๕๒.๘๑)	๔.๓๑	๐.๘๕๒	มากที่สุด	๘๖.๒๐
๒๕. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	๐ (๐.๐๐)	๘ (๔.๔๙)	๑๗ (๙.๕๕)	๕๓ (๒๙.๗๘)	๑๐๐ (๕๖.๑๘)	๔.๓๘	๐.๘๓๖	มากที่สุด	๘๗.๖๐
๒๖. ภาพรวมการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๑ (๐.๕๖)	๑๕ (๘.๔๓)	๖๓ (๓๕.๓๙)	๙๙ (๕๕.๖๒)	๔.๔๖	๐.๖๗๓	มากที่สุด	๘๙.๒๐
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๔.๔๒</b>	<b>๐.๕๕๒</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๘๘.๔๐</b>



จากตารางที่ ๕ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๒๐) รองลงมา คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๖๐) และประเด็น ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๕๔ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๘๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๖๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๒.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๕๙ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๘๐) และประเด็น การให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น ๔.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๔๐) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** เกือบทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น คิดเป็น ๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๕๒ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๔๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๕๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๑.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นการได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น ๔.๕๐ คะแนน (ร้อยละ ๙๐.๐๐) และ ประเด็นการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๔๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๙.๖๐) ตามลำดับ

**ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ** ทุกประเด็นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ภาพรวมคิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๒๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) รองลงมา คือ ประเด็นข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ คิดเป็น ๔.๓๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๒๐) และประเด็น การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี คิดเป็น ๔.๓๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๐๐) ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๑๒๑	๖๗.๙๘
มีประเด็นไม่พึงพอใจ	๕๗	๓๒.๐๒
<b>ประเด็นไม่พึงพอใจ</b>	<b>อันดับ</b>	<b>ร้อยละ</b>
๑. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๔๕.๓๔
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒	๑๔.๙๘
๓. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒	๑๔.๙๘
๔. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ	๓	๖.๔๘
๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	๔	๕.๖๗
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๕	๓.๒๔
๗. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ	๖	๒.๘๓
๘. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	๗	๒.๔๓
๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.	๘	๑.๖๒
๑๐. ระยะเวลาในการให้บริการ	๙	๐.๘๑
๑๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	๙	๐.๘๑
๑๒. ด้านอื่น ๆ เช่น ความรู้ของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม	๙	๐.๘๑
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๖ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๖๗.๙๘ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๓๒.๐๒ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๔ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ร้อยละ ๔๕.๓๔ รองลงมาอันดับ ๒ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๔.๙๘ อันดับ ๓ คือ ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ ร้อยละ ๖.๔๘ อันดับ ๔ คือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ร้อยละ ๕.๖๗ และอันดับ ๕ คือ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ร้อยละ ๓.๒๔ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๗ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๒	๙	๘๔	๘๓	๔.๓๙	๐.๖๔๐	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๑.๑๒)	(๕.๐๖)	(๔๗.๑๙)	(๔๖.๖๓)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๔	๙	๘๔	๘๑	๔.๓๖	๐.๖๘๕	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๕)	(๕.๐๖)	(๔๗.๑๙)	(๔๕.๕๑)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๔	๙	๘๐	๘๕	๔.๓๘	๐.๖๘๙	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๕)	(๕.๐๖)	(๔๔.๙๔)	(๔๗.๗๕)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๔	๑๘	๗๘	๗๘	๔.๒๙	๐.๗๔๐	มากที่สุด	๘๕.๘๐
	(๐.๐๐)	(๒.๒๕)	(๑๐.๑๑)	(๔๓.๘๒)	(๔๓.๘๒)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๐	๑๐	๘๓	๘๕	๔.๔๒	๐.๕๙๘	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕.๖๒)	(๔๖.๖๓)	(๔๗.๗๕)				
๖. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๒	๑๕	๗๓	๘๘	๔.๓๙	๐.๖๙๐	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๑.๑๒)	(๘.๔๓)	(๔๑.๐๑)	(๔๙.๔๔)				
๗. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๑	๑๐	๘๑	๘๖	๔.๔๒	๐.๖๒๕	มากที่สุด	๘๘.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๕๖)	(๕.๖๒)	(๔๕.๕๑)	(๔๘.๓๑)				
๘. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๑	๙	๘๘	๘๐	๔.๓๙	๐.๖๑๒	มากที่สุด	๘๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๕๖)	(๕.๐๖)	(๔๙.๔๔)	(๔๔.๙๔)				
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่น</b>						<b>๔.๓๘</b>	<b>๐.๕๘๑</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๘๗.๖๐</b>

จากตารางที่ ๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้องเที่ยงตรง เชื่อถือได้ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นความเป็นส่วนราชการ คิดเป็น ๔.๓๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๘๐) ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๙ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๘๐) ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร คิดเป็น ๔.๓๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๖๐) และประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๔.๓๖ คะแนน (ร้อยละ ๘๗.๒๐) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๔	๗.๘๗
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๑๖๔	๙๒.๑๓
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๘ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม ร้อยละ ๙๒.๑๓ และบางส่วนที่ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง ร้อยละ ๗.๘๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๙ จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ จัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๕๖	๓๔.๑๕
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๗๙	๔๘.๑๗
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๕๓	๓๒.๓๒
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบบรรจงผ่านระบบออนไลน์	๕๒	๓๑.๗๑
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๕๒	๓๑.๗๑
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๓๒	๑๙.๕๑
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๖๒	๓๗.๘๐
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๑๕	๙.๑๕
๙. อื่น ๆ เช่น ข้อมูลควรมีความหลากหลาย	๔	๒.๔๔

จากตารางที่ ๙ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ ๔๘.๑๗ รองลงมา คือ ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ ๓๗.๘๐ ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๓๔.๑๕ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น ร้อยละ ๓๒.๓๒ การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบบรรจงผ่านระบบออนไลน์ และการส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๑.๗๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๐ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
● สำหรับตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	๙	๕.๐๖
๑. ควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า : ร้อยละ ๔๔.๔๔		
๒. อยากให้ขยายสถานที่ให้บริการกว้างขวางกว่าเดิม เนื่องจากที่จอดรถ และห้องน้ำไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ : ร้อยละ ๔๔.๔๔		
๓. อยากให้พัฒนาในทุก ๆ ด้านให้ทันสมัย มีคุณภาพมากขึ้น : ร้อยละ ๑๑.๑๒		
● สำหรับตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	๑๖๙	๙๔.๙๔
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๐ พบว่า

กลุ่มผู้รับบริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๙๔.๙๔ และมีเพียงส่วนน้อยที่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ร้อยละ ๕.๐๖ โดยเสนอแนะในเรื่องควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้า และอยากให้ขยายสถานที่ให้บริการกว้างขวางกว่าเดิม เนื่องจากที่จอดรถ และห้องน้ำไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๔๔.๔๔ และอยากให้พัฒนาในทุก ๆ ด้านให้ทันสมัย มีคุณภาพมากขึ้น ร้อยละ ๑๑.๑๒ ตามลำดับ

## ผลสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตารางที่ ๑๑ จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
๑. ส่วนราชการ	๔	๔๔.๔๔
๒. รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
๓. องค์กรมหาชน	๐	๐.๐๐
๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ	๓	๓๓.๓๓
๕. สมาคม/มูลนิธิ	๐	๐.๐๐
๖. องค์กรวิชาชีพ	๐	๐.๐๐
๗. หน่วยงานเอกชน	๒	๒๒.๒๒
รวม	๙	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๑ พบว่า

ประเภทหน่วยงานที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานในส่วนราชการมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๔๔ รองลงมา คือ หน่วยงานในกำกับของรัฐ ร้อยละ ๓๓.๓๓ และหน่วยงานเอกชน ร้อยละ ๒๒.๒๒ ตามลำดับ

ตารางที่ ๑๒ จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขอคำปรึกษา	๓	๓๓.๓๓
๒. ขอข้อมูล	๕	๕๕.๕๖
๓. ขอรับบริการ	๒	๒๒.๒๒
๔. ประสานงานทั่วไป	๑	๑๑.๑๑
๕. ประชุม/สัมมนา	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๒ พบว่า

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่มาติดต่อขอข้อมูลมากที่สุด ร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมา คือ ขอคำปรึกษา ร้อยละ ๓๓.๓๓ ขอรับบริการ ร้อยละ ๒๒.๒๒ และประสานงานทั่วไป ร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๓** จำนวนและร้อยละของหน่วยงาน/งานบริการที่มาติดต่อ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

หน่วยงาน/งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ, การเงิน, พัสดุ, ประชาสัมพันธ์	๐	๐.๐๐
๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน	๐	๐.๐๐
๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	๐	๐.๐๐
๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	๒	๒๒.๒๒
๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๙	๑๐๐.๐๐
๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	๐	๐.๐๐
๗. กองวัสดุวิศวกรรม	๐	๐.๐๐
๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	๐	๐.๐๐
๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๓ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งหมดเคยมาติดต่อที่สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รองลงมา คือ สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ ๒๒.๒๒ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๔** จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ๑ - ๕ ครั้ง	๙	๑๐๐.๐๐
๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>



จากตารางที่ ๑๔ พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา ทั้งหมดมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ ๑ - ๕ ครั้ง

ตารางที่ ๑๕ จำนวนและร้อยละของประเภทแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เว็บไซต์	๕	๕๕.๕๖
๒. เฟสบุ๊ก	๐	๐.๐๐
๓. วิทยุ/โทรทัศน์	๐	๐.๐๐
๔. สื่อสิ่งพิมพ์	๒	๒๒.๒๒
๕. บุคคลแนะนำ	๕	๕๕.๕๖
๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๑๕ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางเว็บไซต์ และจากบุคคลอื่นแนะนำ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ ๒๒.๒๒ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๖ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๒	๖	๑	๓.๘๙	๐.๖๐๑	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๖๖.๖๗)	(๑๑.๑๑)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๒	๖	๑	๓.๘๙	๐.๖๐๑	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๖๖.๖๗)	(๑๑.๑๑)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๐	๕	๔	๔.๔๔	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๕.๕๖)	(๔๔.๔๔)				
๔. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๕	๔	๔.๔๔	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๕.๕๖)	(๔๔.๔๔)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๐	๘	๑	๔.๑๑	๐.๓๓๓	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘๘.๘๘)	(๑๑.๑๑)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๒	๖	๑	๓.๘๙	๐.๖๐๑	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๖๖.๖๗)	(๑๑.๑๑)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๒	๕	๒	๔.๐๐	๐.๗๐๗	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๕๕.๕๖)	(๒๒.๒๒)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๐	๕	๔	๔.๔๔	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๕.๕๖)	(๔๔.๔๔)				

**ตารางที่ ๑๖ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ประเด็นความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๒ (๒๒.๒๒)	๖ (๖๖.๖๗)	๑ (๑๑.๑๑)	๓.๘๙	๐.๖๐๑	มาก	๗๗.๘๐
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๗ (๗๗.๗๘)	๒ (๒๒.๒๒)	๔.๒๒	๐.๔๔๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๖ (๖๖.๖๗)	๓ (๓๓.๓๓)	๔.๓๓	๐.๕๐๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๕ (๕๕.๕๖)	๔ (๔๔.๔๔)	๔.๔๔	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๘๘.๘๐
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๖ (๖๖.๖๗)	๓ (๓๓.๓๓)	๔.๓๓	๐.๕๐๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๔.๑๘</b>	<b>๐.๔๕๓</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๓.๖๐</b>

จากตารางที่ ๑๖ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๑๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๓.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ประเด็นความ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ใน ทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็น ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) ประเด็นความรู้ ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) ตามลำดับ

**ตารางที่ ๑๗** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน รวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๐	๐	๒	๗	๐	๓.๗๘	๐.๔๔๑	มาก	๗๕.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๗๗.๗๘)	(๐.๐๐)				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๐	๐	๒	๖	๑	๓.๘๙	๐.๖๐๑	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๖๖.๖๗)	(๑๑.๑๑)				
๓. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๐	๐	๒	๕	๑	๓.๘๘	๐.๖๔๑	มาก	๗๗.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๕.๐๐)	(๖๒.๕๐)	(๑๒.๕๐)				
๔. ได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๖	๓	๔.๓๓	๐.๕๐๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖๖.๖๗)	(๓๓.๓๓)				
๕. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	๐	๐	๐	๖	๓	๔.๓๓	๐.๕๐๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖๖.๖๗)	(๓๓.๓๓)				
๖. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	๐	๐	๓	๖	๐	๓.๖๗	๐.๕๐๐	มาก	๗๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๓.๓๓)	(๖๖.๖๗)	(๐.๐๐)				
๗. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๐	๐	๒	๔	๓	๔.๑๑	๐.๗๘๒	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๔๔.๔๔)	(๓๓.๓๓)				
๘. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	๐	๐	๐	๗	๒	๔.๒๒	๐.๔๔๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗๗.๗๘)	(๒๒.๒๒)				

**ตารางที่ ๑๗ (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๙. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการมีความชัดเจน คุ้มค่า และเหมาะสม	๐	๐	๒	๖	๑	๓.๘๙	๐.๖๐๑	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๒๒.๒๒)	(๖๖.๖๗)	(๑๑.๑๑)				
๑๐. ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง, น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์	๐	๐	๐	๓	๖	๔.๖๗	๐.๕๐๐	มากที่สุด	๙๓.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๓.๓๓)	(๖๖.๖๗)				
๑๑. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๐	๐	๐	๙	๐	๔.๐๐	๐.๐๐๐	มาก	๘๐.๐๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๑๐๐.๐๐)	(๐.๐๐)				
๑๒. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ เป็นต้น	๐	๐	๐	๗	๒	๔.๒๒	๐.๔๔๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗๗.๗๘)	(๒๒.๒๒)				
๑๓. ภาพรวมการให้บริการ	๐	๐	๐	๘	๑	๔.๑๑	๐.๓๓๓	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘๘.๘๙)	(๑๑.๑๑)				
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>						<b>๔.๐๘</b>	<b>๐.๓๓๑</b>	<b>มาก</b>	<b>๘๑.๖๐</b>

จากตารางที่ ๑๗ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ๔.๐๘ คะแนน (ร้อยละ ๘๑.๖๐) โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ๕ อันดับแรก ดังนี้ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ คิดเป็น ๔.๖๗ คะแนน (ร้อยละ ๙๓.๔๐) รองลงมา คือ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น ๔.๐๐ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๐๐) ตามลำดับ

### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๑๘ จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีประเด็นไม่พึงพอใจ		๗	๗๗.๗๘
มีประเด็นไม่พึงพอใจ		๒	๒๒.๒๒
<b>ประเด็นไม่พึงพอใจ</b>	<b>อันดับ</b>	<b>ร้อยละ</b>	
๑. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑	๒๗.๒๗	
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑	๒๗.๒๗	
๓. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๑	๒๗.๒๗	
๔. ระยะเวลาในการให้บริการ	๒	๑๘.๑๘	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑๘ พบว่า

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๗๗.๗๘ และมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ ร้อยละ ๒๒.๒๒ โดยมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ อันดับ ๑ คือ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๗.๒๗ รองลงมา อันดับ ๒ คือ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ ๑๘.๑๘ ตามลำดับ



ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๑๙ คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๐	๐	๐	๗	๒	๔.๒๒	๐.๔๔๑	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๗๗.๗๘)	(๒๒.๒๒)				
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๐	๐	๓	๔	๒	๓.๘๙	๐.๗๘๒	มาก	๗๗.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๓๓.๓๓)	(๔๔.๔๔)	(๒๒.๒๒)				
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๐	๐	๐	๖	๓	๔.๓๓	๐.๕๐๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖๖.๖๗)	(๓๓.๓๓)				
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๐	๐	๐	๘	๑	๔.๑๑	๐.๓๓๓	มาก	๘๒.๒๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๘๘.๘๙)	(๑๑.๑๑)				
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๐	๑	๐	๔	๔	๔.๒๒	๐.๙๗๒	มากที่สุด	๘๔.๔๐
	(๐.๐๐)	(๑๑.๑๑)	(๐.๐๐)	(๔๔.๔๔)	(๔๔.๔๔)				
๖. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๐	๐	๐	๖	๓	๔.๓๓	๐.๕๐๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖๖.๖๗)	(๓๓.๓๓)				
๗. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๐	๐	๐	๖	๓	๔.๓๓	๐.๕๐๐	มากที่สุด	๘๖.๖๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๖๖.๖๗)	(๓๓.๓๓)				
๘. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๐	๐	๐	๕	๔	๔.๔๔	๐.๕๒๗	มากที่สุด	๘๘.๘๐
	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๐.๐๐)	(๕๕.๕๖)	(๔๔.๔๔)				
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่น</b>						<b>๔.๒๓</b>	<b>๐.๔๔๖</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>๘๔.๖๐</b>

จากตารางที่ ๑๙ พบว่า

ในภาพรวมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ๔.๒๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๖๐) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ๕ อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น ๔.๔๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๘.๘๐) รองลงมา คือ ประเด็นความรู้ความสามารถของบุคลากร ประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และประเด็นบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๓๓ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๖๐) ประเด็นความเป็นส่วนราชการ และประเด็นให้บริการด้วยความถูกต้อง เทียบตรง เชื่อถือได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน คิดเป็น ๔.๒๒ คะแนน (ร้อยละ ๘๔.๔๐) ประเด็นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า คิดเป็น ๔.๑๑ คะแนน (ร้อยละ ๘๒.๒๐) และประเด็นได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น ๓.๘๙ คะแนน (ร้อยละ ๗๗.๘๐) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ตารางที่ ๒๐ จำนวนและร้อยละของช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

ช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ติดต่อด้วยตนเอง	๔	๔๔.๔๔
๒. อีเมล	๑	๑๑.๑๑
๓. ไปรษณีย์	๒	๒๒.๒๒
๔. โทรศัพท์	๖	๖๖.๖๗
๕. โทรสาร (Fax)	๑	๑๑.๑๑
๖. ข้อความ SMS	๐	๐.๐๐
๗. เฟสบุ๊ก	๓	๓๓.๓๓
๘. ไลน์	๓	๓๓.๓๓

จากตารางที่ ๒๐ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านทางโทรศัพท์ ร้อยละ ๖๖.๖๗ รองลงมา คือ สะดวกมาติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ ๔๔.๔๔ สะดวกติดต่อผ่านทางเฟสบุ๊ก และสะดวกติดต่อผ่านทางไลน์ ในสัดส่วนที่

เท่ากัน ร้อยละ ๓๓.๓๓ สะดวกติดต่อผ่านทางไปรษณีย์ ร้อยละ ๒๒.๒๒ สะดวกติดต่อผ่านทางอีเมล และสะดวกติดต่อผ่านทางโทรสาร (Fax) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ

**ตารางที่ ๒๑** จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ความต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
๑. ไม่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๐	๐.๐๐
๒. มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	๙	๑๐๐.๐๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๒๑ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งหมดมีความ ต้องการ หรือความคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม

**ตารางที่ ๒๒** จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการ หรือความคาดหวังให้ กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) (เฉพาะผู้ที่มีความต้องการ หรือ ความคาดหวัง)

ประเด็นที่มีความต้องการ หรือความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	๕	๕๕.๕๖
๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค	๓	๓๓.๓๓
๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น	๒	๒๒.๒๒
๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์	๒	๒๒.๒๒
๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์	๐	๐.๐๐
๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	๓	๓๓.๓๓
๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	๑	๑๑.๑๑
๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	๒	๒๒.๒๒

จากตารางที่ ๒๒ พบว่า

ความต้องการ หรือความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่อยากให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้บริการเพิ่มเติม พบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ ๕๕.๕๖ รองลงมา คือ เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค และให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๓๓.๓๓ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง, การรับรายงานทาง SMS เป็นต้น การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ไปรับรองผ่านระบบออนไลน์ และการให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ นอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ ๒๒.๒๒ และปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น ร้อยละ ๑๑.๑๑ ตามลำดับ

ตารางที่ ๒๓ จำนวนและร้อยละข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำแนกตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
แสดงความคิดเห็น	๐	๐.๐๐
ไม่แสดงความคิดเห็น	๙	๑๐๐.๐๐
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๒๓ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์บริการและเทคโนโลยีทั้งหมดไม่มีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## ผลสำรวจเชิงคุณภาพ

### งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

การสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐและผู้ประกอบการ จำนวน ๒ คน เป็นการสำรวจข้อมูลความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในประเด็นต่าง ๆ นั้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ให้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในระดับหัวหน้าฝ่ายและนักวิชาการ โดยงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ใช้บริการค้นหาข้อมูลที่ห้องสมุดของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเน้นข้อมูลการทดลองวัสดุตามมาตรฐานสากล ในขณะที่มีการใช้บริการในด้านบริการตรวจวิเคราะห์วัสดุ ทดสอบมาตรฐานความแข็งแรงตามหลักวิศวกรรม

#### ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

##### ๒.๑ ท่านสนใจ หรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด

ผู้รับบริการมีความสนใจ หรือมีการติดตามข้อมูลข่าวสารของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยติดตามข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยเรื่องที่สนใจเข้าดูบ่อยที่สุด คือ ประเด็นหลักเรื่องการอบรมออนไลน์ และข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานวิธีวิเคราะห์ใน AOAC (วิธีมาตรฐานสำหรับวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากล นอกจากนั้นยังมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายงานทดสอบบริการ อีกส่วนคือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีการเผยแพร่มาตรฐานใหม่ รวมถึงข้อมูลงานวิจัย และบางครั้งที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการห้องสมุดของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่สำนักงานใหญ่ ถนนพระราม ๖ เพราะมีหนังสือ วารสาร คู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายและสะดวก

##### ๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการให้บริการได้ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการบางท่านใช้บริการหลัก ๆ คือ ห้องสมุด เพราะต้องการข้อมูลและเอกสารสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน จึงอยากให้มีการห้องสมุดออนไลน์ หรือการผ่านระบบเว็บไซต์ ทั้งนี้ รวมถึงการเปิดบริการห้องสมุดในช่วงวันเสาร์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าไปค้นหาข้อมูล ในขณะที่

ผู้รับบริการบางท่านมีความเห็นว่าช่องทางการสื่อสารผ่านอีเมล มีความสะดวกและตรงความต้องการ เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและสามารถเก็บข้อมูลทางอีเมลไว้ใช้งานได้สะดวก ไม่ยุ่งยาก

### ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

#### ๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และในกรณีที่มีการเก็บค่าบริการก็มีการคิดค่าบริการที่ไม่แพง และมีข้อมูลเอกสารที่มีความน่าเชื่อถือ มีความละเอียดครบถ้วนตามต้องการ ในกรณีผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกอบการมีความเห็นว่าการเดินทางมาติดต่องานที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความสะดวก

#### ๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านบริการห้องสมุดมากที่สุด เพราะเหตุด้านข้อมูลในห้องสมุดมีความครบถ้วน สมบูรณ์ สถานที่ติดต่อสะดวก เพราะมีการปรับปรุงพื้นที่ค่อนข้างดี บรรณารักษ์ และบุคลากร ดูแลเอาใจใส่ ตอบคำถามชัดเจน ให้การบริการดี รวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ประจำ และมีอัธยาศัยดี

#### ๓.๓ ท่านมีความต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ แต่ผู้รับบริการบางท่านมีความต้องการอยากให้มีบริการที่ช่วยค้นข้อมูลออนไลน์ หากทางห้องสมุดของกรมวิทยาศาสตร์บริการ จะคิดค่าใช้จ่ายก็ยินดี เพราะทำให้เข้าถึงได้ข้อมูลได้เร็วและลดเวลาเดินทาง ตลอดจนบริการถ่ายเอกสารเพื่อความสะดวกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ปัญหาหลักของผู้รับบริการทั่วไป คือ พื้นที่จอดรถของกรมวิทยาศาสตร์บริการซึ่งมีจำกัด ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

### ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

#### ๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนนเต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด ในระดับคะแนนเฉลี่ย ๙.๐๐ จากคะแนนเต็ม ๑๐ (ผู้รับบริการที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน

๒ คน ให้คะแนนความเชื่อมั่น ๑๐ คะแนน จำนวน ๑ คน และ ๘ คะแนน จำนวน ๑ คน) เหตุผลเนื่องจากภาพรวมของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐานสากล นอกจากนั้น ห้องสมุดมีตำราเอกสารอ้างอิง ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีความสำคัญครบถ้วน เพียงพอต่อความต้องการ ขณะที่ตัวเว็บไซต์ก็มีบริการเกร็ดความรู้ต่าง ๆ ทำให้น่าสนใจ น่าติดตามและเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานที่เกี่ยวข้อง

## ส่วนที่ ๕ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### ๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ผู้รับบริการมีความเห็นว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการมีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องห้องสมุดของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่มีข้อมูลครบถ้วน โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์ การวิเคราะห์ด้านอาหาร เชื้อจุลินทรีย์ และความชื้น เป็นต้น อีกทั้ง มีความพร้อมด้านบุคลากร ทั้งปริมาณและความสามารถ ปฏิบัติงานได้หลากหลาย บรรณารักษ์ มีอัธยาศัยดีให้บริการดีและเป็นมิตร

## ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง

ผู้รับบริการได้มีข้อเสนอแนะให้กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติการ การทดสอบและการวิเคราะห์ผลให้มีขั้นตอนที่กระชับ รวดเร็วยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งในทางปฏิบัติเข้าใจว่าต้องผ่านหลายขั้นตอนหลายกระบวนการ แต่หากเทียบกับภาคเอกชนสามารถทำได้รวดเร็วกว่าและมีประสิทธิภาพดีเช่นกัน

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ





แบบสัมภาษณ์การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

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

ส่วนที่ ๒ การรับรู้ และติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๒.๑ ท่านสนใจหรือติดตามข้อมูลข่าวสารในด้านใดของกรมวิทยาศาสตร์บริการบ่อยที่สุด  
๒.๒ ช่องทางใดที่ท่านคิดว่า กรมวิทยาศาสตร์บริการ ควรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการให้บริการได้  
ดีและเหมาะสมมากที่สุด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๓ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในแต่ละงานบริการ

- ๓.๑ เหตุผลใดที่ท่านควรเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
๓.๒ ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการด้านใดมากที่สุด เพราะเหตุใด  
๓.๓ ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการเรื่องใดบ้าง  
เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการมากที่สุด

ส่วนที่ ๔ ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๔.๑ โดยภาพรวม ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการอยู่ในระดับใด ถ้าคะแนน  
เต็ม ๑๐ ท่านให้คะแนนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการกี่คะแนน เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๕ ขอบคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๕.๑ ท่านคิดว่ากรมวิทยาศาสตร์บริการ มีจุดเด่นของการให้บริการในเรื่องใด เพราะเหตุใด

ส่วนที่ ๖ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

- ๖.๑ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการให้มี  
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรบ้าง



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. เพศ  ๑. ชาย  ๒. หญิง
๒. อายุ  ๑. น้อยกว่า ๒๐ ปี  ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี  ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี  ๔. ๔๐ - ๔๙ ปี  ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี  ๖. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษาสูงสุด  ๑. ต่ำกว่าปริญญาตรี  ๒. ปริญญาตรี  ๓. ปริญญาโท  ๔. ปริญญาเอก  ๕. อื่น ๆ.....
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน  ๑. ข้าราชการ, เจ้าหน้าที่ของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ๒. พนักงาน, ลูกจ้างเอกชน  ๓. เจ้าของธุรกิจ, โรงงาน, อุตสาหกรรม  ๔. ผู้ประกอบการ OTOP, SMEs  ๕. เกษตรกร  ๖. นักเรียน/นักศึกษา  ๗. แม่บ้าน, พ่อบ้าน  ๘. อื่น ๆ.....
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> ๑. เป็นส่วนราชการ	<input type="checkbox"/> ๒. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ
<input type="checkbox"/> ๓. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	<input type="checkbox"/> ๔. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
<input type="checkbox"/> ๕. คุณภาพของการให้บริการ	<input type="checkbox"/> ๖. ราคาค่าบริการ
<input type="checkbox"/> ๗. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	<input type="checkbox"/> ๘. การบริการข้อมูลทางวิชาการ
<input type="checkbox"/> ๙. ทำเลที่ตั้ง	<input type="checkbox"/> ๑๐. อื่น ๆ (ระบุ).....
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> ๑. เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> ๒. เฟสบุ๊ก	<input type="checkbox"/> ๓. วิทยุ/โทรทัศน์
<input type="checkbox"/> ๔. สื่อสิ่งพิมพ์	<input type="checkbox"/> ๕. บุคคลแนะนำ	<input type="checkbox"/> ๖. งานสัมมนา/นิทรรศการ
<input type="checkbox"/> ๗. อื่น ๆ.....		

## ส่วนที่ ๒ ประเมินความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
๑. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๕. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
๗. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๘. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๑. การให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๒. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
๑๓. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๔. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ/อุปกรณ์การให้บริการเหมาะสม	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๕. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง, น้ำดื่ม, เอกสาร, ห้องน้ำ เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๖. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กลองรับขอความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๗. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, สื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๑๘. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านการให้บริการ</b>										
๑๙. การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๐. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๑. การได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ด้านบริการเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ</b>										
๒๒. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๓. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๔. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
๒๕. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>	๕	๔	๓	๒	๑	๕	๔	๓	๒	๑

### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (*ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔*)
๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (*โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก*)

- |   |  |
|---|--|
| ๑. ระยะเวลาในการให้บริการ                                   | ๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน                |
| ๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ                           | ๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ |
| ๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ         | ๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ                         |
| ๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ                           | ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่                          |
| ๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.                     | ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ                         |
| ๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ          |  |
| ๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |  |
| ๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....                              |  |

- อันดับ ๑ .....
- อันดับ ๒ .....
- อันดับ ๓ .....

## ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. ผลทดสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๑๐. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑

## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใรับรองผ่านระบบออนไลน์
- ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๒. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

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



**แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑**

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

๑. ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด
 

<input type="radio"/> ๑. ส่วนราชการ	<input type="radio"/> ๒. รัฐวิสาหกิจ
<input type="radio"/> ๓. องค์กรมหาชน	<input type="radio"/> ๔. หน่วยงานในกำกับของรัฐ
<input type="radio"/> ๕. สมาคม/มูลนิธิ	<input type="radio"/> ๖. องค์กรวิชาชีพ
<input type="radio"/> ๗. หน่วยงานเอกชน	<input type="radio"/> ๘. อื่น ๆ.....
๒. วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> ๑. ขอคำปรึกษา	<input type="checkbox"/> ๒. ขอข้อมูล	<input type="checkbox"/> ๓. ขอรับบริการ
<input type="checkbox"/> ๔. ประสานงานทั่วไป	<input type="checkbox"/> ๕. ประชุม/สัมมนา	<input type="checkbox"/> ๖. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
๓. หน่วยงาน/งานบริการที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ หน่วยงาน)
 

<input type="checkbox"/> ๑. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์
<input type="checkbox"/> ๒. สำนักเทคโนโลยีชุมชน
<input type="checkbox"/> ๓. สำนักบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ
<input type="checkbox"/> ๔. สำนักพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ
<input type="checkbox"/> ๕. สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
<input type="checkbox"/> ๖. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค
<input type="checkbox"/> ๗. กองวัสดุวิศวกรรม
<input type="checkbox"/> ๘. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร
<input type="checkbox"/> ๙. กองความสามารถห้องปฏิบัติการและรับรองผลิตภัณฑ์
๔. ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ในรอบ ๓ เดือนที่ผ่านมา)
 

<input type="radio"/> ๑. ๑ - ๕ ครั้ง	<input type="radio"/> ๒. ๖ - ๑๐ ครั้ง
<input type="radio"/> ๓. ๑๑ - ๑๕ ครั้ง	<input type="radio"/> ๔. มากกว่า ๑๕ ครั้ง



### ส่วนที่ ๓ ประเมินความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการหรือไม่

๑. ไม่มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (*ข้ามไปตอบในส่วนที่ ๔*)
๒. มีประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (*โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด ๓ อันดับแรก*)

- |   |  |
|---|--|
| ๑. ระยะเวลาในการให้บริการ                                   | ๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน                |
| ๓. ข้อมูล และองค์ความรู้ที่ได้รับ                           | ๔. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ |
| ๕. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ         | ๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ                         |
| ๗. การรักษาความลับของผู้รับบริการ                           | ๘. การให้บริการของเจ้าหน้าที่                          |
| ๙. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ รปภ.                     | ๑๐. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ                         |
| ๑๑. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคาร และสถานที่ให้บริการ          |  |
| ๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |  |
| ๑๓. ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....                              |  |

อันดับ ๑ .....

อันดับ ๒ .....

อันดับ ๓ .....

### ส่วนที่ ๔ ประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความเป็นส่วนราชการ	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ใตการรับรองตามมาตรฐานสากล	๕	๔	๓	๒	๑
๓. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๕	๔	๓	๒	๑
๕. ให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	๕	๔	๓	๒	๑
๖. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	๕	๔	๓	๒	๑
๗. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	๕	๔	๓	๒	๑
๘. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	๕	๔	๓	๒	๑
๙. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	๕	๔	๓	๒	๑



## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

๑. ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> ๑. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> ๒. อีเมล        | <input type="checkbox"/> ๓. ไปรษณีย์                |
| <input type="checkbox"/> ๔. โทรศัพท์        | <input type="checkbox"/> ๕. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> ๖. ข้อความ SMS             |
| <input type="checkbox"/> ๗. เฟสบุ๊ก         | <input type="checkbox"/> ๘. ไลน์         | <input type="checkbox"/> ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

๒. ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการจัดให้มีบริการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ๑. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น ๑ อาคารตัว) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
- ๒. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค
- ๓. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงานทาง SMS
- ๔. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ ใบบรรองผ่านระบบออนไลน์
- ๕. การส่งมอบรายงานทดสอบความชำนาญผ่านระบบออนไลน์
- ๖. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
- ๗. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
- ๘. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
- ๙. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

๓. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

## การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, ๑๙๕๑) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการ (Try Out) จำนวน ๓๐ ชุด ต่อ ๑ งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ ๐.๗ ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือมีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ๒๕๔๔)

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ )	การแปลความหมายระดับความเที่ยง
มากกว่า ๐.๙	ดีมาก
มากกว่า ๐.๘	ดี
มากกว่า ๐.๗	พอใช้
มากกว่า ๐.๖	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า ๐.๕	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๐.๕	ไม่สามารถรับได้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า ๐.๗ ขึ้นไป แสดงว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับพอใช้ถึงดีมาก

งานบริการสารสนเทศศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยี  
(สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของ การประเมินความคาดหวังในคุณภาพ การให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.๙๓๑	๒๕

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๒a๑	๑๐๐.๔๗	๑๓๓.๑๕๔	.๕๕๙	.๙๒๙
p๒a๒	๑๐๐.๐๐	๑๓๒.๐๐๐	.๘๔๔	.๙๒๕
p๒a๓	๑๐๐.๐๓	๑๓๓.๕๕๑	.๖๖๑	.๙๒๗
p๒a๔	๑๐๐.๑๗	๑๓๕.๕๒๓	.๖๒๖	.๙๒๘
p๒a๕	๑๐๐.๐๐	๑๓๔.๐๐๐	.๔๑๔	.๙๓๓
p๒a๖	๑๐๐.๒๐	๑๓๕.๒๖๙	.๕๗๓	.๙๒๘
p๒a๗	๑๐๐.๒๗	๑๓๓.๘๕๗	.๖๘๔	.๙๒๗
p๒a๘	๑๐๐.๑๗	๑๓๔.๙๗๑	.๖๑๖	.๙๒๘
p๒a๙	๑๐๐.๐๐	๑๓๒.๐๐๐	.๘๔๔	.๙๒๕
p๒a๑๐	๙๙.๙๗	๑๓๔.๗๙๒	.๗๑๕	.๙๒๗
p๒a๑๑	๑๐๐.๒๐	๑๓๗.๑๓๑	.๕๘๖	.๙๒๘
p๒a๑๒	๑๐๐.๒๐	๑๔๑.๒๐๐	.๒๘๖	.๙๓๒
p๒a๑๓	๑๐๐.๔๓	๑๓๑.๘๔๐	.๖๙๕	.๙๒๗
p๒a๑๔	๑๐๐.๓๓	๑๓๕.๙๕๔	.๔๖๗	.๙๓๐
p๒a๑๕	๑๐๐.๔๐	๑๓๕.๒๑๔	.๖๔๑	.๙๒๘
p๒a๑๖	๑๐๐.๒๐	๑๓๕.๑๓๑	.๖๖๖	.๙๒๗
p๒a๑๗	๑๐๐.๑๐	๑๓๑.๗๔๘	.๗๓๘	.๙๒๖
p๒a๑๘	๑๐๐.๐๗	๑๓๕.๑๖๘	.๖๑๕	.๙๒๘
p๒a๑๙	๑๐๐.๑๓	๑๓๕.๕๖๘	.๖๑๑	.๙๒๘
p๒a๒๐	๑๐๐.๔๐	๑๓๖.๓๘๖	.๔๔๖	.๙๓๑
p๒a๒๑	๑๐๐.๓๐	๑๔๐.๒๑๗	.๓๒๔	.๙๓๒
p๒a๒๒	๑๐๐.๐๐	๑๓๙.๕๑๗	.๔๕๑	.๙๓๐
p๒a๒๓	๑๐๐.๔๓	๑๔๐.๓๙๒	.๒๙๒	.๙๓๓
p๒a๒๔	๑๐๐.๐๗	๑๓๓.๕๑๓	.๖๓๓	.๙๒๘
p๒a๒๕	๑๐๐.๒๗	๑๓๕.๗๒๐	.๕๗๔	.๙๒๘

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p2b1	100.30	70.562	.434	.850
p2b2	100.20	68.993	.454	.844
p2b3	99.83	72.902	.331	.853
p2b4	100.13	69.637	.432	.846
p2b5	100.00	71.931	.459	.849
p2b6	99.97	73.068	.347	.852
p2b7	99.83	73.513	.329	.853
p2b8	99.83	70.489	.470	.846
p2b9	100.03	70.447	.436	.850
p2b10	99.60	72.938	.455	.850
p2b11	99.87	73.085	.429	.850
p2b12	99.77	74.668	.284	.854
p2b13	100.00	71.931	.459	.849
p2b14	99.97	73.068	.347	.852
p2b15	100.00	71.931	.459	.849
p2b16	99.97	72.930	.286	.855
p2b17	100.20	68.993	.454	.844
p2b18	100.00	71.931	.459	.849
p2b19	100.00	71.931	.459	.849
p2b20	99.90	72.093	.411	.851
p2b21	99.83	72.902	.331	.853
p2b22	100.13	69.637	.432	.846
p2b23	99.97	73.068	.284	.854
p2b24	100.07	73.720	.250	.856
p2b25	99.90	73.125	.325	.853

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของ การประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการ ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
p๔.๑	๒๙.๕๓	๑๔.๓๙๕	.๕๘๔	.๗๒๙
p๔.๒	๒๙.๗๐	๑๔.๕๖๒	.๔๓๕	.๗๕๐
p๔.๓	๒๙.๕๗	๑๓.๗๐๒	.๓๔๑	.๗๘๒
p๔.๔	๒๙.๘๐	๑๓.๖๑๔	.๕๖๖	.๗๒๗
p๔.๕	๒๙.๖๓	๑๓.๘๒๖	.๖๗๖	.๗๑๓
p๔.๖	๒๙.๕๓	๑๔.๘๗๘	.๔๘๗	.๗๔๓
p๔.๗	๓๐.๐๐	๑๕.๑๐๓	.๒๗๗	.๗๘๑
p๔.๘	๒๙.๕๓	๑๔.๓๙๕	.๕๘๔	.๗๒๙