



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘



งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา และจังหวัด จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลราชการมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งประกอบด้วย ๗ งานบริการ ได้แก่ งานบริการสอบเทียบ งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ งานถ่ายทอดเทคโนโลยี งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

บทสรุปผู้บริหาร

คณะที่ปรึกษาโครงการ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากงานบริการ ๗ งาน ดังนี้ ๑) งานบริการสอบเทียบ ๒) งานบริการฝึกอบรมและพัฒนาเทคนิคทางวิทยาศาสตร์ ๓) งานถ่ายทอดเทคโนโลยี ๔) งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ ๕) งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ๖) งานการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ ๗) งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ (โครงการวิทยาศาสตร์ชีวภาพ โครงการเคมี และโครงการฟิสิกส์และวิศวกรรม) ทั้งนี้กรมวิทยาศาสตร์บริการจะนำผลสำรวจนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ในการสำรวจครั้งนี้คณะที่ปรึกษา ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากคัมภีร์รวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการระดับกรม ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อน จากการเลือกตัวอย่างไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น ๑๙๔ ฉบับ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๑ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละ ของคะแนน	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๕	๘๑.๐๐	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๒๖	๘๕.๒๐	มากที่สุด
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๓	๗๘.๖๐	มาก
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	๔.๓๗	๘๗.๔๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๑๕	๘๓.๐๐	มาก

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ การรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และคุณภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๒ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานบริการ สารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละของคะแนน
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๒.๑๐	๔๒.๐๐	ค่อนข้างน้อย
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๑.๙๓	๓๘.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	๑.๙๓	๓๘.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๔. การติดต่อประสานงาน	๑.๙๑	๓๘.๒๐	ค่อนข้างน้อย
๕. การประชาสัมพันธ์	๒.๐๓	๔๐.๖๐	ค่อนข้างน้อย
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑.๗๐	๓๔.๐๐	น้อย
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	๑.๗๕	๓๕.๐๐	น้อย
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑.๗๗	๓๕.๔๐	น้อย
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	๑.๙๘	๓๙.๖๐	ค่อนข้างน้อย
ภาพรวม	๑.๙๐	๓๘.๐๐	ค่อนข้างน้อย

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ และอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๒. ได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	๔.๔๕	๘๙.๐๐	มากที่สุด
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มากที่สุด
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๕	๘๑.๐๐	มาก
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	๔.๒๑	๘๔.๒๐	มากที่สุด
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริต ตรวจสอบได้	๔.๑๘	๘๓.๖๐	มาก
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๕	๘๕.๐๐	มากที่สุด
ภาพรวม	๔.๒๓	๘๔.๖๐	มากที่สุด

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปี ๒๕๕๘
ผลการสำรวจงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
๑) ชาย	๙๗	๓๓.๒๒
๒) หญิง	๑๙๕	๖๖.๗๘
๒. อายุ		
๑) ๑๕-๑๙ ปี	๐	๐.๐๐
๒) ๒๐-๒๙ ปี	๘๘	๓๐.๑๔
๓) ๓๐-๓๙ ปี	๑๓๙	๔๗.๖๐
๔) ๔๐-๔๙ ปี	๔๒	๑๔.๓๘
๕) ๕๐-๕๙ ปี	๒๒	๗.๕๓
๖) ๖๐ ปีขึ้นไป	๑	๐.๓๔
๓. ระดับการศึกษา		
๑) ต่ำกว่ามัธยม	๖	๒.๐๕
๒) มัธยมศึกษาตอนต้น	๐	๐.๐๐
๓) มัธยมศึกษาตอนปลาย	๕	๑.๗๑
๔) ปวช.	๒	๐.๖๘
๕) ปวส./ปวท./อนุปริญญา	๙	๓.๐๘
๖)ปริญญาตรี	๒๑๘	๗๔.๖๖
๗)ปริญญาโทหรือสูงกว่า	๕๑	๑๗.๔๗
๘) อื่นๆ ระบุ	๑	๐.๓๔
๔. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน		
๑)ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๗๘	๒๖.๗๑
๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๑๙๑	๖๕.๔๑
๓) ค้าขายประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของธุรกิจ	๑๕	๕.๑๔
๔) เกษตรกร	๐	๐.๐๐
๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมการ	๐	๐.๐๐
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๖	๒.๐๕
๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	๐	๐.๐๐
๘)ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	๒	๐.๖๘
๙) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๒๙๒	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่เพศหญิง มีจำนวน ๑๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๘ มีอายุระหว่าง ๓๐-๓๙ ปี มีจำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๐ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๖ สถานภาพการทำงานในปัจจุบันเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน มีจำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๔๑

**ตารางที่ ๒ ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๕. เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน	๒๒๕	๗๗.๐๕	๖๗	๒๒.๙๕
๒) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๓) รายการที่ให้บริการมีหลากหลาย	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๔) ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 17043	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๕) การทดสอบความชำนาญมีความหลากหลายและน่าเชื่อถือ	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๖) คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๑๐	๓๗.๖๗	๑๘๒	๖๒.๓๓
๗) ทำเลที่ตั้ง	๓๔	๑๑.๖๔	๒๕๘	๘๘.๓๖
๘) ราคาบริการ	๗๗	๒๖.๓๗	๒๑๕	๗๓.๖๓
๙) คุณภาพของการให้บริการ	๖๖	๒๒.๖๐	๒๒๖	๗๗.๔๐
๑๐) มีหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๑๑) อื่นๆ ระบุ	๐	๐.๐๐	๒๙๒	๑๐๐.๐๐
๖. ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) เว็บไซต์	๑๘๙	๖๔.๗๓	๑๐๓	๓๕.๒๗
๒) วิทยุ/โทรทัศน์	๑๔	๔.๗๙	๒๗๘	๙๕.๒๑
๓) สื่อสิ่งพิมพ์	๖๒	๒๑.๒๓	๒๓๐	๗๘.๗๗
๔) บุคคลแนะนำ	๑๕๒	๕๒.๐๕	๑๔๐	๔๗.๙๕
๕) งานสัมมนา/นิทรรศการ	๘๕	๒๙.๑๑	๒๐๗	๗๐.๘๙
๖) อื่นๆ เช่น อยุ่ใกล้	๘	๒.๗๔	๒๘๔	๙๗.๒๖

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ ความน่าเชื่อถือชื่อเสียงของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๕ รองลงมาคือ คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๖๗ และราคาบริการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๓๗

ผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๗๓ รองลงมาคือ บุคคลแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๕ และงานสัมมนา/นิทรรศการ คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๑

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						๔.๐๕	๐.๕๕	มาก	๘๑.๐๐	
๑) การประกาศหรือแจ้ง ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๗๔	๑๓๙	๗๘	๔.๐๑	๐.๗๓	มาก	๘๐.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๔	๒๕.๓๔	๔๗.๖๐	๒๖.๗๑				
๒) ขั้นตอนการ ให้บริการมีความชัดเจนไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	๐	๐	๔๕	๑๗๒	๗๕	๔.๑๐	๐.๖๓	มาก	๘๒.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๕.๔๑	๕๘.๙๐	๒๕.๖๘				
๓) ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๖๔	๑๔๐	๘๘	๔.๐๘	๐.๗๒	มาก	๘๑.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๑.๙๒	๔๗.๙๕	๓๐.๑๔				
๔) มีแบบฟอร์มใบคำ ร้องที่เข้าใจง่าย	จำนวน	๐	๐	๖๒	๑๗๐	๖๐	๓.๙๙	๐.๖๕	มาก	๗๙.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๑.๒๓	๕๘.๒๒	๒๐.๕๕				
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						๔.๒๖	๐.๔๗	มากที่สุด	๘๕.๒๐	
๑) ความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๓๐	๑๖๑	๑๐๑	๔.๒๔	๐.๖๓	มากที่สุด	๘๔.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๒๗	๕๕.๑๔	๓๔.๕๙				
๒) ความเต็มใจและ ความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ	จำนวน	๐	๐	๒๘	๑๔๘	๑๑๖	๔.๓๐	๐.๖๔	มากที่สุด	๘๖.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๕๙	๕๐.๖๘	๓๙.๗๓				
๓) ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอลสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ทางมิชอบ	จำนวน	๐	๐	๑๘	๑๔๕	๑๒๙	๔.๓๘	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๑๖	๔๙.๖๖	๔๔.๑๘				
๔) ความเหมาะสมใน การแต่งกาย บุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๐	๑๗	๑๘๐	๙๕	๔.๒๗	๐.๕๖	มากที่สุด	๘๕.๔๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๕.๘๒	๖๑.๖๔	๓๒.๕๓				
๕) การให้บริการด้วยความ เสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๔	๑๖๙	๙๙	๔.๒๖	๐.๖๐	มากที่สุด	๘๕.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๘.๒๒	๕๗.๘๘	๓๓.๙๐				
๖) ความเพียงพอของ จำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการ	จำนวน	๐	๓	๔๖	๑๖๔	๗๙	๔.๐๙	๐.๖๘	มาก	๘๑.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๐๓	๑๕.๗๕	๕๖.๑๖	๒๗.๐๕				

ตารางที่ ๓ คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ต่อ)

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน	
	๑	๒	๓	๔	๕					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						๓.๙๓	๐.๕๙	มาก	๗๘.๖๐	
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ มีความชัดเจน	จำนวน	๐	๐	๘๗	๑๓๙	๖๖	๓.๙๓	๐.๗๒	มาก	๗๘.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๒๙.๗๙	๔๗.๖๐	๒๒.๖๐				
๒) ความเพียงพอของจุด/ ช่องการให้บริการ	จำนวน	๐	๑	๖๐	๑๕๖	๗๕	๔.๐๔	๐.๖๙	มาก	๘๐.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๓๔	๒๐.๕๕	๕๓.๔๒	๒๕.๖๘				
๓) การเปิดรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	จำนวน	๐	๕	๘๐	๑๔๗	๖๐	๓.๙๐	๐.๗๓	มาก	๗๘.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๑.๗๑	๒๗.๔๐	๕๐.๓๔	๒๐.๕๕				
๔) ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ที่นั่งคอยบริการ ห้องสุขา เป็นต้น	จำนวน	๐	๙	๑๐๒	๑๐๘	๗๓	๓.๘๔	๐.๘๔	มาก	๗๖.๘๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๓.๐๘	๓๔.๙๓	๓๖.๙๙	๒๕.๐๐				
๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						๔.๓๗	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๗.๔๐	
๑) การได้รับบริการที่ตรง ตามความต้องการ	จำนวน	๐	๐	๒๓	๑๔๒	๑๒๗	๔.๓๖	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๘๘	๔๘.๖๓	๔๓.๔๙				
๒) การบริการมีความ ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	จำนวน	๐	๐	๒๒	๑๓๖	๑๓๔	๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๓	๔๖.๕๘	๔๕.๘๙				
๓) การได้รับบริการที่ คุ้มค่า และมีประโยชน์	จำนวน	๐	๐	๒๒	๑๓๗	๑๓๓	๔.๓๘	๐.๖๒	มากที่สุด	๘๗.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๗.๕๓	๔๖.๙๒	๔๕.๕๕				
ภาพรวม						๔.๑๕	๐.๔๔	มาก	๘๓.๐๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยคะแนน ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ และด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้วยคะแนน ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔ คะแนนและร้อยละของคะแนนความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความไม่พึงพอใจ					คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความไม่ พึงพอใจ	ร้อยละ ของ คะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	จำนวน	๘๔	๑๒๖	๕๕	๒๒	๕	๒.๑๐	๐.๙๖	ค่อนข้างน้อย	๔๒.๐๐
	ร้อยละ	๒๘.๗๗	๔๓.๑๕	๑๘.๘๔	๗.๕๓	๑.๗๑				
๒. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๐๙	๑๒๕	๓๔	๑๗	๗	๑.๙๓	๐.๙๗	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๖๐
	ร้อยละ	๓๗.๓๓	๔๒.๘๑	๑๑.๖๔	๕.๘๒	๒.๔๐				
๓. ข้อมูลที่ได้รับ	จำนวน	๑๐๘	๑๒๓	๓๙	๑๘	๔	๑.๙๓	๐.๙๓	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๖๐
	ร้อยละ	๓๖.๙๙	๔๒.๑๒	๑๓.๓๖	๖.๑๖	๑.๓๗				
๔. การติดต่อประสานงาน	จำนวน	๑๑๐	๑๒๔	๓๔	๒๑	๓	๑.๙๑	๐.๙๓	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๒๐
	ร้อยละ	๓๗.๖๗	๔๒.๔๗	๑๑.๖๔	๗.๑๙	๑.๐๓				
๕. การประชาสัมพันธ์	จำนวน	๑๐๒	๑๑๓	๔๙	๒๓	๕	๒.๐๓	๐.๙๙	ค่อนข้างน้อย	๔๐.๖๐
	ร้อยละ	๓๔.๙๓	๓๘.๗	๑๖.๗๘	๗.๘๘	๑.๗๑				
๖. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	จำนวน	๑๕๙	๙๖	๑๔	๑๓	๑๐	๑.๗๐	๐.๙๙	น้อย	๓๔.๐๐
	ร้อยละ	๕๔.๔๕	๓๒.๘๘	๔.๗๙	๔.๔๕	๓.๔๒				
๗. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน	๑๔๔	๑๐๗	๑๖	๒๐	๕	๑.๗๕	๐.๙๖	น้อย	๓๕.๐๐
	ร้อยละ	๔๙.๓๒	๓๖.๖๔	๕.๔๘	๖.๘๕	๑.๗๑				
๘. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	จำนวน	๑๔๒	๑๐๕	๑๙	๒๑	๕	๑.๗๗	๐.๙๗	น้อย	๓๕.๔๐
	ร้อยละ	๔๘.๖๓	๓๕.๙๖	๖.๕๑	๗.๑๙	๑.๗๑				
๙. ความเพียงพอของบุคลากร	จำนวน	๑๐๐	๑๓๓	๓๐	๒๒	๗	๑.๙๘	๐.๙๘	ค่อนข้างน้อย	๓๙.๖๐
	ร้อยละ	๓๔.๒๕	๔๕.๕๕	๑๐.๒๗	๗.๕๓	๒.๔๐				
ภาพรวม						๑.๙๐	๐.๘๑	ค่อนข้างน้อย	๓๘.๐๐	

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ด้วยคะแนน ๑.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ประเด็นการรักษาความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้วยคะแนน ๑.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ การรักษาความลับของลูกค้า ด้วยคะแนน ๑.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้วยคะแนน ๑.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๐ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นอื่นๆ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ตารางที่ ๕ ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. ระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล	๙๔	๓๒.๑๙
๒. ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๒	๑๗.๘๑
๓. การรักษาความลับของลูกค้า	๔๔	๑๕.๐๗
๔. ความเพียงพอของบุคลากร	๓๒	๑๐.๙๖
๕. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	๒๔	๘.๒๒
๖. การประชาสัมพันธ์	๑๕	๕.๑๔
๗. ความน่าเชื่อถือของการบริการ	๑๐	๓.๔๒
๘. ข้อมูลที่ได้รับ	๘	๒.๗๔
๙. การติดต่อประสานงาน	๗	๒.๔
๑๐. ไม่เลือก	๖	๒.๐๕
ภาพรวม	๒๙๒	๑๐๐.๐๐

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการให้บริการประเด็นระยะเวลาในการให้บริการและการรายงานผล คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๙ รองลงมาคือ ความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘๑ และการรักษาความลับของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๗

ตารางที่ ๖ คะแนนและร้อยละของการวัดระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่น					คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละของคะแนน
		๑	๒	๓	๔	๕				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
๑. ความเป็นหน่วยงานราชการ	จำนวน	๐	๐	๒๐	๑๗๙	๙๓	๔.๒๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๖๑.๓๐	๓๑.๘๕				
๒. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	จำนวน	๐	๐	๑๓	๑๓๖	๑๔๓	๔.๔๕	๐.๕๘	มากที่สุด	๘๙.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๔.๔๕	๔๖.๕๘	๔๘.๙๗				
๓. การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน	๐	๐	๒๐	๑๘๐	๙๒	๔.๒๕	๐.๕๗	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๖.๘๕	๖๑.๖๔	๓๑.๕๑				
๔. อุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	๐	๐	๕๗	๑๖๓	๗๒	๔.๐๕	๐.๖๖	มาก	๘๑.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๙.๕๒	๕๕.๘๒	๒๔.๖๖				
๕. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	จำนวน	๐	๐	๒๗	๑๗๖	๘๙	๔.๒๑	๐.๕๙	มากที่สุด	๘๔.๒๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๕	๖๐.๒๗	๓๐.๔๘				
๖. หน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้	จำนวน	๐	๐	๓๒	๑๗๔	๘๖	๔.๑๘	๐.๖๑	มาก	๘๓.๖๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๑๐.๙๖	๕๙.๕๙	๒๙.๔๕				
๗. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	จำนวน	๐	๐	๒๗	๑๖๖	๙๙	๔.๒๕	๐.๖๑	มากที่สุด	๘๕.๐๐
	ร้อยละ	๐.๐๐	๐.๐๐	๙.๒๕	๕๖.๘๕	๓๓.๙๐				
ภาพรวม						๔.๒๓	๐.๕๒	มากที่สุด	๘๔.๖๐	

จากการสำรวจพบว่า ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนน ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็น มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นประเด็นหน่วยงานดำเนินการด้วยความโปร่งใส สุจริตตรวจสอบได้ ด้วยคะแนน ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ และอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้วยคะแนน ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๗ ความถี่และร้อยละ สำหรับการปรับปรุงการให้บริการ
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ข้อมูลทั่วไป	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. จุดเด่นของการบริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) หน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ	๒๒๑	๗๕.๖๘	๗๑	๒๔.๓๒
๒) มีการบริการที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการ	๑๕๒	๕๒.๐๕	๑๔๐	๔๗.๙๕
๓) มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ	๑๘๗	๖๔.๐๔	๑๐๕	๓๕.๙๖
๔) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี	๑๖๙	๕๗.๘๘	๑๒๓	๔๒.๑๒
๕) ค่าบริการเหมาะสม	๑๒๑	๔๑.๔๔	๑๗๑	๕๘.๕๖
๖) อื่นๆ ระบุ	๒	๐.๖๘	๒๙๐	๙๙.๓๒
๒. การปรับปรุงการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)				
๑) การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น	๑๓๒	๔๕.๒๑	๑๖๐	๕๕.๗๙
๒) สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ	๑๗๑	๕๘.๕๖	๑๒๑	๔๑.๔๔
๓) ปรับปรุงแบบฟอร์มต่างๆ ให้เข้าใจง่ายขึ้น	๖๒	๒๑.๒๓	๒๓๐	๗๘.๗๗
๔) มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	๑๒๖	๔๓.๑๕	๑๖๖	๕๖.๘๕
๕) อื่นๆ เช่น มีสื่อสิ่งพิมพ์ที่มากกว่านี้	๒๒	๗.๕๓	๒๗๐	๙๒.๔๗

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการ จุดเด่นของการบริการมากที่สุด คือประเด็นหน่วยงานได้มาตรฐานสากล มีคุณภาพน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๘ รองลงมาคือ มีการบริการถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๔ และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดทางวิชาการ ให้คำแนะนำได้ดี คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๘๘

ส่วนการปรับปรุงการให้บริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุดในประเด็น สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๖ รองลงมาคือ การบริการควรมีความรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๑ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๕

ตารางที่ ๘ รายการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการให้จัดเพิ่มเติม หรือปรับปรุง
งานบริการสารสนเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ลำดับ	ประเด็นข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	ควรมีตัวอย่างการทดสอบความชำนาญ	๔	๑.๓๗
๒.	ควรมีการทดสอบให้ครอบคลุมหลากหลายยิ่งขึ้น	๒	๐.๖๘
๓.	ควรมีมาตรฐานชนิดอื่นๆ ที่มีการอัปเดตเยอะกว่านี้ เพราะที่อัปเดตมีแต่ ASTM	๒	๐.๖๘
๔.	ควรมีสื่อสิ่งพิมพ์ให้มากกว่านี้	๒	๐.๖๘
๕.	ควรปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ในส่วนงานรับตัวอย่าง และงานการเงิน ออกไปเสร็จเข้าความปรับปรุง	๑	๐.๓๔



กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมวิทยาศาสตร์บริการ



ศูนย์พัฒนาระบบบริหาร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต