



## รายงานฉบับย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ

**2565**

งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)



รายงานฉบับย่อ  
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565  
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

เสนอ  
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย  
ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ รวมถึงความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และนำผลการสำรวจไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ และปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการสูงสุด

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีขนาดตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 282 หน่วยตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 236 หน่วยตัวอย่าง และ 2) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 46 หน่วยตัวอย่าง ดำเนินการสำรวจช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 – มกราคม พ.ศ. 2566 อนึ่ง โครงการสำรวจครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ โดยได้รับความร่วมมือจากคณะทำงานของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการร่วมกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการสำรวจ รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้เสียสละเวลาแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม ซึ่งศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล” ขอขอบพระคุณทุกฝ่ายมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น “นิด้าโพล”  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ .....	ข
สารบัญตาราง .....	ค
สารบัญแผนภูมิ .....	ช
ผลการสำรวจงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	1
1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ .....	1
2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	39
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	71
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	84

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	1
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	2
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	3
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	4
ตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวมจำแนกรายด้าน .....	6
ตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	9
ตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	15
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา .....	21
ตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	22
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	23
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	25
ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	25
ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	26
ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ประทับใจ.....	27
ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ.....	28
ตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	31
ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) สะดวกในการติดต่อ กับกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	32
ตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	33
ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	34
ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	37
ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	38
ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	39

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	40
ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	41
ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มาติดต่อรับบริการ.....	41
ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	42
ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	43
ตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	45
ตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	48
ตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี).....	51
ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	54
ตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ที่ผ่านมา.....	55
ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ.....	56

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเพชฌัญญูของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	57
ตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	57
ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททีวีเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	58
ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	58
ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ประทับใจ .....	59
ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ .....	60
ตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	63
ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ .....	64
ตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	65
ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	66
ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	69
ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) .....	70



## สารบัญแนภูมิ

	หน้า	
แผนภูมิ 1	คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	8
แผนภูมิ 2	คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	30
แผนภูมิ 3	คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ในภาพรวม จำแนกรายด้าน.....	47
แผนภูมิ 4	คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ในภาพรวม จำแนกรายประเด็น.....	62

## ผลการสำรวจงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

### 1. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. หญิง	172	72.88
2. ชาย	64	27.12
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. น้อยกว่า 20 ปี	0	0.00
2. 20 – 29 ปี	41	17.37
3. 30 – 39 ปี	128	54.25
4. 40 – 49 ปี	57	24.15
5. 50 – 59 ปี	9	3.81
6. 60 ปีขึ้นไป	1	0.42
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	3.39
2. ปริญญาตรี	164	69.49
3. ปริญญาโท	58	24.58
4. ปริญญาเอก	6	2.54
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน</b>		
1. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	138	58.48
2. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ	62	26.27
3. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	32	13.56
4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม	2	0.85
5. เกษตรกร	1	0.42
6. นักเรียน/นักศึกษา	1	0.42
7. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs	0	0.00
8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เป็นเพศหญิง มากที่สุด ร้อยละ 72.88 และเพศชาย ร้อยละ 27.12 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 54.25 รองลงมา อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 24.15 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 17.37 โดยสำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 69.49 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 24.58 และสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.39 โดยมีสถานภาพการทำงานเป็นพนักงานหรือลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 58.48 รองลงมา ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ร้อยละ 26.27 และพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 13.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	57	24.15
2. 1 – 2 ปี	53	22.46
3. 3 – 4 ปี	47	19.92
4. 5 – 6 ปี	45	19.07
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	34	14.40
7 ปี	1	2.94
8 ปี	4	11.76
9 ปี	4	11.76
10 ปี	8	23.54
11 ปี	2	5.89
12 ปี	4	11.76
13 ปี	1	2.94
14 ปี	1	2.94
15 ปี	4	11.76
16 ปี	1	2.94
17 ปี	1	2.94
18 ปี	0	0.00
19 ปี	0	0.00
20 ปี	1	2.94
21 ปี	2	5.89
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นปีแรก มากที่สุด ร้อยละ 24.15 รองลงมา ระยะเวลา 1 – 2 ปี ร้อยละ 22.46 และระยะเวลา 3 – 4 ปี ร้อยละ 19.92 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 236)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การบริการข้อมูลทางวิชาการ	139	58.90
2. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน	138	58.47
3. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ	118	50.00
4. คุณภาพของการให้บริการ	114	48.31
5. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	98	41.53
6. เป็นส่วนราชการ	93	39.41
7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร	83	35.17
8. ราคาค่าบริการ	58	24.58
9. ทำเลที่ตั้ง	30	12.71

หมายเหตุ: เหตุผลในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ในการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

เหตุผลที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพราะ กรมวิทยาศาสตร์บริการเป็นหน่วยงานที่ให้การบริการข้อมูลทางวิชาการ มากที่สุด ร้อยละ 58.90 รองลงมา ความน่าเชื่อถือหรือชื่อเสียงของหน่วยงาน ร้อยละ 58.47 และความหลากหลายหรือครบถ้วนของการให้บริการ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)  
รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 236)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลแนะนำ	158	66.95
2. เว็บไซต์ (Website)	134	56.78
3. งานสัมมนา/นิทรรศการ	49	20.76
4. สื่อสิ่งพิมพ์	38	16.10
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	14	5.93
6. วิทยุ/โทรทัศน์	5	2.12

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้รับบริการงานบริการ  
สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)  
รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากบุคคลแนะนำ มากที่สุด ร้อยละ 66.95 รองลงมา  
เว็บไซต์ (Website) ร้อยละ 56.78 และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ร้อยละ 20.76 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ช่องว่าง (ค่า Gap) = คะแนนความพึงพอใจ - คะแนนความคาดหวัง

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

**ตารางที่ 5** คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 236)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.745	มากที่สุด	86.00	4.36	0.707	มากที่สุด	87.20	0.06	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.38	0.738	มากที่สุด	87.60	4.55	0.632	มากที่สุด	91.00	0.17	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.764	มาก	82.80	4.19	0.754	มาก	83.80	0.05	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.48	0.682	มากที่สุด	89.60	4.58	0.618	มากที่สุด	91.60	0.10	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านบริการสารสนเทศ	3.94	0.764	มาก	78.80	4.10	0.704	มาก	82.00	0.16	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.739</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.00</b>	<b>4.36</b>	<b>0.696</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.20</b>	<b>0.11</b>	<b>ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง</b>

จากตารางที่ 5 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

**1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) และด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00)

**2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

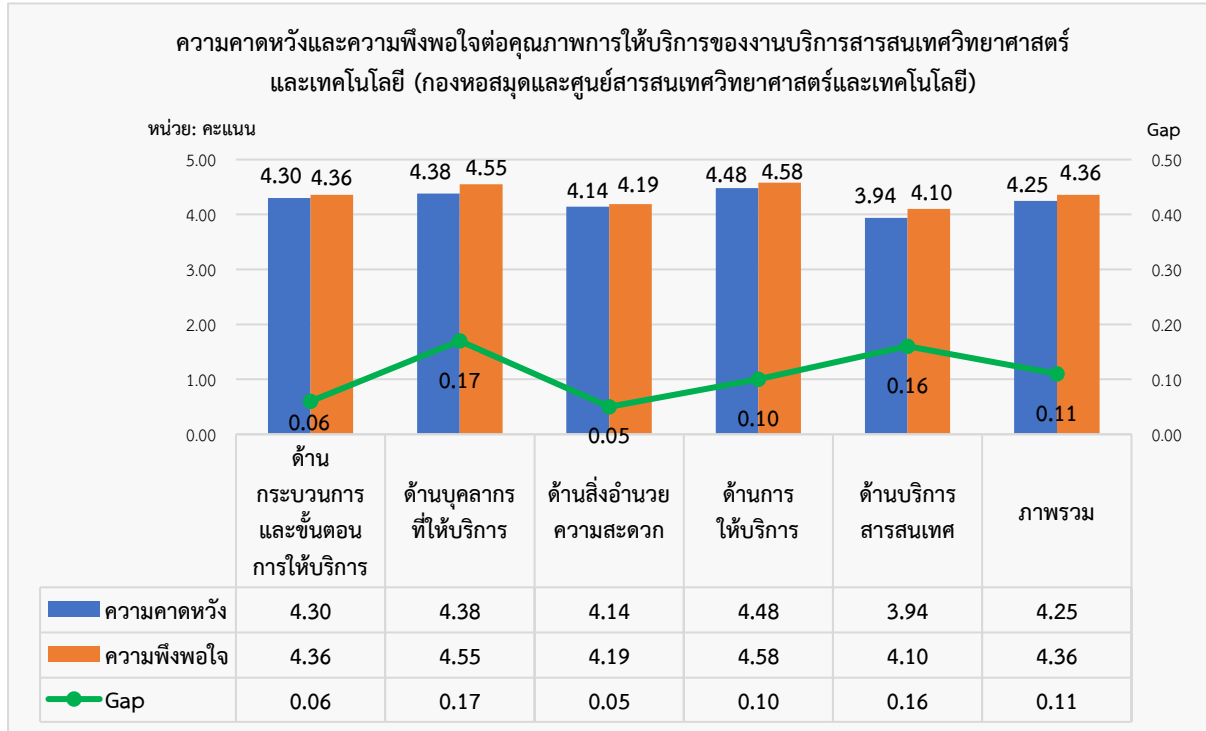
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) รองลงมา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) และด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20)

**3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์ หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = 0.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกด้าน โดยด้านบุคลากร ที่ให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = 0.17) รองลงมา ด้านบริการสารสนเทศ (ค่า Gap = 0.16) และด้านการให้บริการ (ค่า Gap = 0.10) รายละเอียดดังแผนภูมิ 1 (หน้า 8)



**ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน**



**แผนภูมิ 1** คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

**ตารางที่ 6** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.30</b>	<b>0.745</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.00</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	88 (37.29)	45 (19.07)	103 (43.64)	236 (100.00)	4.25	0.754	มากที่สุด	85.00
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	84 (35.59)	41 (17.37)	111 (47.04)	236 (100.00)	4.30	0.747	มากที่สุด	86.00
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตอบอีเมล และเฟซบุ๊ก (Facebook)	0 (0.00)	3 (1.26)	80 (33.90)	39 (16.53)	114 (48.31)	236 (100.00)	4.29	0.785	มากที่สุด	85.80
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	80 (33.90)	33 (13.98)	122 (51.70)	236 (100.00)	4.37	0.735	มากที่สุด	87.40
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.42)	94 (39.84)	38 (16.10)	103 (43.64)	236 (100.00)	4.27	0.739	มากที่สุด	85.40
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	0 (0.00)	0 (0.00)	96 (40.68)	35 (14.83)	105 (44.49)	236 (100.00)	4.30	0.712	มากที่สุด	86.00

**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.38</b>	<b>0.738</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.60</b>
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.42)	77 (32.63)	34 (14.41)	124 (52.54)	236 (100.00)	4.37	0.741	มากที่สุด	87.40
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.42)	74 (31.36)	33 (13.98)	128 (54.24)	236 (100.00)	4.39	0.739	มากที่สุด	87.80
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	2 (0.85)	72 (30.51)	26 (11.01)	136 (57.63)	236 (100.00)	4.45	0.722	มากที่สุด	89.00
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	77 (32.63)	37 (15.68)	121 (51.27)	236 (100.00)	4.35	0.754	มากที่สุด	87.00
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.42)	75 (31.78)	29 (12.29)	131 (55.51)	236 (100.00)	4.42	0.719	มากที่สุด	88.40
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	86 (36.44)	40 (16.95)	109 (46.19)	236 (100.00)	4.28	0.755	มากที่สุด	85.60

**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.14</b>	<b>0.764</b>	<b>มาก</b>	<b>82.80</b>
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	0 (0.00)	7 (2.97)	102 (43.22)	59 (25.00)	68 (28.81)	236 (100.00)	3.98	0.812	มาก	79.60
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.85)	106 (44.92)	45 (19.07)	83 (35.16)	236 (100.00)	4.14	0.747	มาก	82.80
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	3 (1.27)	108 (45.76)	45 (19.07)	80 (33.90)	236 (100.00)	4.12	0.754	มาก	82.40
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	0 (0.00)	4 (1.69)	102 (43.22)	40 (16.95)	90 (38.14)	236 (100.00)	4.18	0.768	มาก	83.60
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	0 (0.00)	6 (2.54)	107 (45.34)	44 (18.64)	79 (33.48)	236 (100.00)	4.10	0.785	มาก	82.00
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เพจบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	4 (1.69)	108 (45.76)	39 (16.53)	85 (36.02)	236 (100.00)	4.16	0.755	มาก	83.20
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	2 (0.85)	101 (42.80)	33 (13.98)	100 (42.37)	236 (100.00)	4.27	0.727	มากที่สุด	85.40

**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.48</b>	<b>0.682</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>89.60</b>
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	1 (0.42)	75 (31.78)	25 (10.59)	135 (57.21)	236 (100.00)	4.46	0.698	มากที่สุด	89.20
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.42)	76 (32.20)	19 (8.05)	140 (59.33)	236 (100.00)	4.50	0.662	มากที่สุด	90.00
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	1 (0.42)	75 (31.78)	23 (9.75)	137 (58.05)	236 (100.00)	4.47	0.687	มากที่สุด	89.40

**ตารางที่ 6 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านบริการสารสนเทศ</b>							<b>3.94</b>	<b>0.764</b>	<b>มาก</b>	<b>78.80</b>
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี	0 (0.00)	4 (1.69)	114 (48.31)	76 (32.20)	42 (17.80)	236 (100.00)	3.82	0.734	มาก	76.40
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.00)	10 (4.23)	101 (42.80)	72 (30.51)	53 (22.46)	236 (100.00)	3.83	0.821	มาก	76.60
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	0 (0.00)	4 (1.69)	101 (42.80)	73 (30.93)	58 (24.58)	236 (100.00)	3.90	0.785	มาก	78.00
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	4 (1.69)	98 (41.53)	64 (27.12)	70 (29.66)	236 (100.00)	3.99	0.799	มาก	79.80
27. ประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล ออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	114 (48.31)	56 (23.73)	66 (27.96)	236 (100.00)	4.04	0.719	มาก	80.80
28. ประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	112 (47.46)	56 (23.73)	68 (28.81)	236 (100.00)	4.05	0.725	มาก	81.00
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.25</b>	<b>0.739</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.00</b>

จากตารางที่ 6 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.25 คะแนน (ร้อยละ 85.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน และประเด็นข้อกำหนด ภาระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) และประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตอบอีเมล และเฟซบุ๊ก (Facebook) คิดเป็น 4.29 คะแนน (ร้อยละ 85.80) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.45 คะแนน (ร้อยละ 89.00) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.42 คะแนน (ร้อยละ 88.40) และประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.14 คะแนน (ร้อยละ 82.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) รองลงมา ประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.18 คะแนน (ร้อยละ 83.60) และประเด็นมีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.16 คะแนน (ร้อยละ 83.20) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.50 คะแนน (ร้อยละ 90.00) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ 4.47 คะแนน (ร้อยละ 89.40) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.46 คะแนน (ร้อยละ 89.20) ตามลำดับ

**ด้านบริการสารสนเทศ** ผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 3.94 คะแนน (ร้อยละ 78.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.05 คะแนน (ร้อยละ 81.00) รองลงมา ประเด็นประเภทของสารสนเทศ มีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น คิดเป็น 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) และประเด็นข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 3.99 คะแนน (ร้อยละ 79.80) ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.36</b>	<b>0.707</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.20</b>
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1 (0.42)	3 (1.27)	98 (41.53)	28 (11.86)	106 (44.92)	236 (100.00)	4.29	0.757	มากที่สุด	85.80
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับและไม่ซับซ้อน	0 (0.00)	2 (0.85)	89 (37.71)	26 (11.02)	119 (50.42)	236 (100.00)	4.38	0.713	มากที่สุด	87.60
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตอบอีเมล และเฟซบุ๊ก (Facebook)	0 (0.00)	4 (1.69)	85 (36.02)	33 (13.98)	114 (48.31)	236 (100.00)	4.31	0.773	มากที่สุด	86.20
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (0.42)	86 (36.44)	17 (7.20)	132 (55.94)	236 (100.00)	4.48	0.649	มากที่สุด	89.60
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.42)	102 (43.22)	28 (11.86)	105 (44.50)	236 (100.00)	4.32	0.694	มากที่สุด	86.40
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	0 (0.00)	0 (0.00)	103 (43.64)	23 (9.75)	110 (46.61)	236 (100.00)	4.37	0.655	มากที่สุด	87.40



**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.55</b>	<b>0.632</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.00</b>
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.42)	73 (30.93)	14 (5.93)	148 (62.72)	236 (100.00)	4.56	0.626	มากที่สุด	91.20
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	0 (0.00)	1 (0.42)	70 (29.66)	12 (5.08)	153 (64.84)	236 (100.00)	4.59	0.609	มากที่สุด	91.80
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	1 (0.42)	70 (29.66)	9 (3.81)	156 (66.11)	236 (100.00)	4.61	0.583	มากที่สุด	92.20
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	75 (31.78)	17 (7.20)	144 (61.02)	236 (100.00)	4.54	0.628	มากที่สุด	90.80
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	74 (31.36)	15 (6.35)	147 (62.29)	236 (100.00)	4.56	0.613	มากที่สุด	91.20
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (1.27)	80 (33.90)	25 (10.59)	128 (54.24)	236 (100.00)	4.41	0.730	มากที่สุด	88.20

**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.19</b>	<b>0.754</b>	<b>มาก</b>	<b>83.80</b>
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	1 (0.42)	10 (4.24)	102 (43.22)	50 (21.19)	73 (30.93)	236 (100.00)	4.00	0.856	มาก	80.00
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.69)	114 (48.31)	33 (13.98)	85 (36.02)	236 (100.00)	4.19	0.732	มาก	83.80
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	0 (0.00)	6 (2.54)	118 (50.00)	30 (12.71)	82 (34.75)	236 (100.00)	4.17	0.742	มาก	83.40
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	2 (0.85)	4 (1.69)	109 (46.19)	26 (11.02)	95 (40.25)	236 (100.00)	4.23	0.778	มากที่สุด	84.60
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	1 (0.42)	2 (0.85)	115 (48.73)	32 (13.56)	86 (36.44)	236 (100.00)	4.20	0.731	มาก	84.00
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	1 (0.42)	2 (0.85)	111 (47.04)	35 (14.83)	87 (36.86)	236 (100.00)	4.19	0.745	มาก	83.80
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0 (0.00)	4 (1.69)	104 (44.07)	17 (7.20)	111 (47.04)	236 (100.00)	4.36	0.692	มากที่สุด	87.20

ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.58</b>	<b>0.618</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.60</b>
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	3 (1.27)	75 (31.78)	12 (5.08)	146 (61.87)	236 (100.00)	4.54	0.654	มากที่สุด	90.80
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	3 (1.27)	71 (30.08)	6 (2.54)	156 (66.11)	236 (100.00)	4.61	0.605	มากที่สุด	92.20
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	0 (0.00)	3 (1.27)	79 (33.47)	4 (1.69)	150 (63.57)	236 (100.00)	4.59	0.594	มากที่สุด	91.80

**ตารางที่ 7 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านบริการสารสนเทศ</b>							<b>4.10</b>	<b>0.704</b>	<b>มาก</b>	<b>82.00</b>
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพ ตัวอักษร และสี	0 (0.00)	0 (0.00)	132 (55.93)	62 (26.27)	42 (17.80)	236 (100.00)	3.92	0.660	มาก	78.40
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.00)	6 (2.54)	90 (38.14)	83 (35.17)	57 (24.15)	236 (100.00)	3.84	0.820	มาก	76.80
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	0 (0.00)	0 (0.00)	97 (41.10)	55 (23.31)	84 (35.59)	236 (100.00)	4.12	0.759	มาก	82.40
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	0 (0.00)	0 (0.00)	108 (45.76)	26 (11.02)	102 (43.22)	236 (100.00)	4.32	0.664	มากที่สุด	86.40
27. ประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	0 (0.00)	5 (2.12)	131 (55.51)	21 (8.90)	79 (33.47)	236 (100.00)	4.20	0.685	มาก	84.00
28. ประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น	0 (0.00)	5 (2.12)	147 (62.29)	13 (5.51)	71 (30.08)	236 (100.00)	4.20	0.633	มาก	84.00
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.36</b>	<b>0.696</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>87.20</b>

จากตารางที่ 7 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.48 คะแนน (ร้อยละ 89.60) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน คิดเป็น 4.38 คะแนน (ร้อยละ 87.60) และประเด็นข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.55 คะแนน (ร้อยละ 91.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา ประเด็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) และประเด็นความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น และประเด็นการให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.56 คะแนน (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.19 คะแนน (ร้อยละ 83.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.36 คะแนน (ร้อยละ 87.20) รองลงมา ประเด็นความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็น 4.23 คะแนน (ร้อยละ 84.60) และประเด็นการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.58 คะแนน (ร้อยละ 91.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นการบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) และประเด็นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คิดเป็น 4.54 คะแนน (ร้อยละ 90.80) ตามลำดับ

**ด้านบริการสารสนเทศ** ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ประเด็นประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น และประเด็นประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) และประเด็นข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 236)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	170 (72.03)	66 (27.97)	236 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	38 (16.10)	198 (83.90)	236 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	12 (5.08)	224 (94.92)	236 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	2 (0.85)	234 (99.15)	236 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	107 (45.34)	129 (54.66)	236 (100.00)

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 72.03 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 45.34 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 16.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 170)	1 (0.59)	1 (0.59)	31 (18.24)	106 (62.34)	31 (18.24)	170 (100.00)	3.97	0.666	มาก	79.40
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 38)	0 (0.00)	1 (2.63)	15 (39.47)	18 (47.37)	4 (10.53)	38 (100.00)	3.66	0.708	มาก	73.20
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 12)	0 (0.00)	3 (25.00)	0 (.00)	8 (66.67)	1 (8.33)	12 (100.00)	3.58	0.996	มาก	71.60
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	3.00	0.000	ปานกลาง	60.00
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 107)	1 (0.93)	0 (0.00)	19 (17.76)	52 (48.60)	35 (32.71)	107 (100.00)	4.12	0.761	มาก	82.40

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

จากตารางที่ 9 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า สื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.12 คะแนน (ร้อยละ 82.40) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.97 คะแนน (ร้อยละ 79.40) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.66 คะแนน (ร้อยละ 73.20) ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 22)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>4.55</b>
1. ให้รายละเอียดน้อย ไม่ครบถ้วน	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>4</b>	<b>18.18</b>
1. เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	25.00
2. ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน	1	25.00
3. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	1	25.00
4. ยากต่อการค้นหาข้อมูล	1	25.00
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>17</b>	<b>77.27</b>
1. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	8	47.06
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	4	23.53
3. ระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3	17.65
4. ใช้ติดตามข่าวสาร, กรอกแบบฟอร์มเพื่อขอรับเอกสาร	2	11.76
5. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	2	11.76
6. รูปแบบเว็บไซต์ดูสวยงาม ทันสมัย	1	5.88
7. ยังมีจุดที่อยากให้ปรับปรุงเพิ่ม เช่น บางฟังก์ชันยังใช้งานยาก, หาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ต้องค้นหาหลายขั้นตอน, พบปัญหาการการตอบสนองในบางฟังก์ชัน, เสียของข้อความอัตโนมัติดังไป, การนำเสนอเนื้อหา/รายละเอียดบางส่วนแน่นเกินไป หรือเข้าใจยาก เช่น เรื่อง MSTQ หรือ MOST, ติดต่อก่อนข้างยาก	1	5.88
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>22</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ



จากตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุดทั้งหมด เพราะ ให้อะไรละเอียดน้อย ไม่ครบถ้วน ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่น่าสนใจ มีข้อมูลข่าวสารน้อย ข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วน ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา และยากต่อการค้นหาข้อมูล ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ร้อยละ 47.06 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว ร้อยละ 23.53 และระบบเว็บไซต์ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 17.65 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 4)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	50.00
1. เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย	1	50.00
2. สามารถดูย้อนหลังได้	1	50.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	2	50.00
1. อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	2	100.00
2. นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ	1	50.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลาง เพราะ เป็นข่าวทั่ว ๆ ไป ไม่มีประเด็นที่โดดเด่น มีข้อมูลข่าวสารน้อย และสามารถดูย้อนหลังได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ อัปเดตข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รองลงมา นำเสนอข้อมูลได้ครบถ้วน เป็นประโยชน์ ในรูปแบบที่น่าสนใจ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. ใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ	1	100.00
2. แจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว	1	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผลส่วนที่พึงพอใจมาก-มากที่สุดทั้งหมด เพราะ ใช้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่าง ๆ และแจ้งความรู้ ข่าวสาร (คู่มือและประกาศต่าง ๆ) ให้รับทราบได้อย่างรวดเร็ว ในสัดส่วนที่เท่ากัน

**ตารางที่ 13** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. ไม่ค่อยอัปเดตข้อมูล	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ไม่ค่อยอัปเดตข้อมูล และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

**ตารางที่ 14** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 14)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>7.14</b>
1. ตอบกลับล่าช้า	1	100.00
2. ได้รับข้อมูลชัดเจน	1	100.00
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>13</b>	<b>92.86</b>
1. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	11	84.62
2. ใ้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	2	15.38
3. ติดต่อย่าง สะดวก รวดเร็ว	1	7.69
4. ใ้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	1	7.69
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ ตอบกลับล่าช้า และได้รับข้อมูลชัดเจน ในสัดส่วนที่เท่ากัน และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น ร้อยละ 84.62 รองลงมา ใ้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน ร้อยละ 15.38 และติดต่อย่าง สะดวก รวดเร็ว และใ้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

**ตารางที่ 15** จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ประทับใจ

(n = 236)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>41</b>	<b>17.37</b>
1. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	16	39.02
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	12	29.27
3. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	6	14.63
4. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	6	14.63
5. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	5	12.20
6. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	2	4.88
7. เจ้าหน้าที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย ประสานงานภายใน ตอบกลับรวดเร็ว	2	4.88
8. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ แล้วนำไปปรับปรุงการให้บริการดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	2	4.88
9. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	2	4.88
10. ค่าบริการมีความเหมาะสม	2	4.88
11. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ชัดเจน และไม่ซับซ้อน	1	2.44
12. อำนวยความสะดวกด้านเอกสาร เช่น มีไฟล์อิเล็กทรอนิกส์, การถ่ายสำเนาเอกสาร	1	2.44
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก มีที่จอดรถ	1	2.44
14. ช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	1	2.44
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>195</b>	<b>82.63</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ประทับใจ พบว่า ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 82.63 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 17.37 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่

ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง มากที่สุด ร้อยละ 39.02 รองลงมา เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย-ให้คำแนะนำได้ดี ร้อยละ 29.27 และความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลา ในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบ เสนอราคา และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 14.63 ตามลำดับ

**ตารางที่ 16** จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ

(n = 236)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	0.85
1. ปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก	2	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	234	99.15
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	236	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	5	2.12
1. จุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รปภ.ไม่สุภาพ ไม่เต็มใจบริการ	4	80.00
2. สถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด	1	20.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	231	97.88
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	0.85
1. ความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้ง ตอบอีเมลช้า	1	50.00
2. ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	234	99.15
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 99.15 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 0.85 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องปัญหาของระบบออนไลน์ เช่น เว็บล่มบ่อย, ข้อมูลในหน้าเว็บไม่สอดคล้องกับการให้บริการจริง, สืบค้นข้อมูลยาก, ไม่มีเอกสารแบบออนไลน์, ระบบ MOST ไม่ทันสมัย ใช้งานยาก

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ทั้งหมดไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.88 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.12 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องจุดบริการจอดรถไม่เอื้ออำนวย เช่น พื้นที่ไม่เพียงพอ คับแคบ, รถป.ก.ไม่สุภาพ มากที่สุด ร้อยละ 80.00 และเรื่องสถานที่ไม่เอื้ออำนวย เดินทางลำบาก เช่น อยู่ไกล รถติด ร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

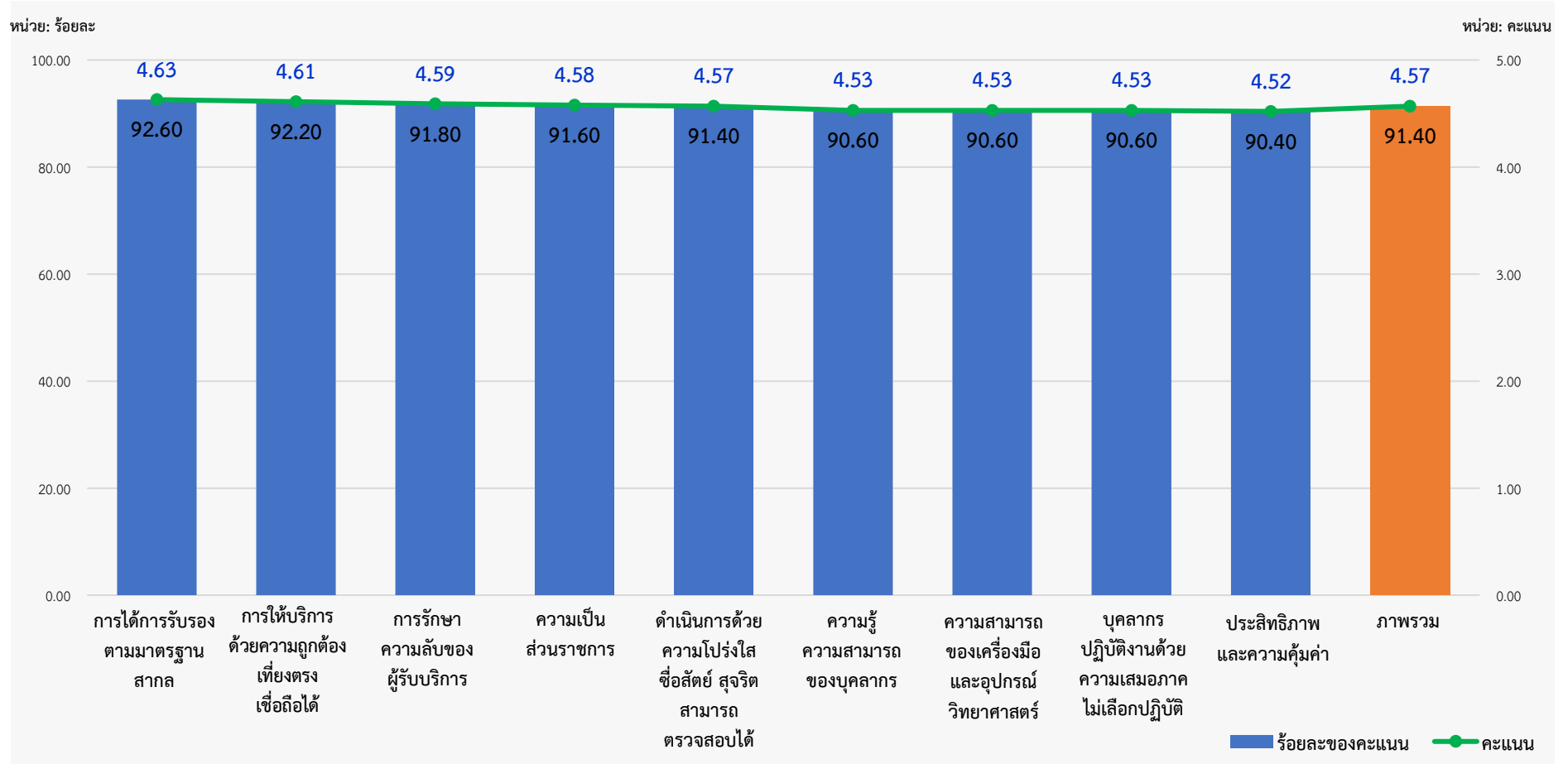
**ด้านการให้บริการ** ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 99.15 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 0.85 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยากในการติดต่อประสานงาน เช่น สายไม่ว่าง โอนสายหลายครั้งตอบอีเมลช้า และไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

#### **ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ต่อกกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 2 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

**ตารางที่ 17** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (6.36)	70 (29.66)	151 (63.98)	236 (100.00)	4.58	0.611	มากที่สุด	91.60
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (2.97)	73 (30.93)	156 (66.10)	236 (100.00)	4.63	0.542	มากที่สุด	92.60
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	1 (0.42)	12 (5.08)	83 (35.17)	140 (59.33)	236 (100.00)	4.53	0.614	มากที่สุด	90.60
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (5.51)	87 (36.86)	136 (57.63)	236 (100.00)	4.52	0.601	มากที่สุด	90.40
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (2.54)	81 (34.32)	149 (63.14)	236 (100.00)	4.61	0.539	มากที่สุด	92.20
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	0 (0.00)	15 (6.36)	82 (34.74)	139 (58.90)	236 (100.00)	4.53	0.615	มากที่สุด	90.60
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	1 (0.42)	10 (4.24)	78 (33.05)	147 (62.29)	236 (100.00)	4.57	0.597	มากที่สุด	91.40
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	1 (0.42)	14 (5.93)	80 (33.90)	141 (59.75)	236 (100.00)	4.53	0.628	มากที่สุด	90.60
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	11 (4.66)	75 (31.78)	150 (63.56)	236 (100.00)	4.59	0.580	มากที่สุด	91.80
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.57</b>	<b>0.592</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>91.40</b>



จากตารางที่ 17 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

โดยภาพรวมผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.57 คะแนน (ร้อยละ 91.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.63 คะแนน (ร้อยละ 92.60) รองลงมา ประเด็นการให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้ คิดเป็น 4.61 คะแนน (ร้อยละ 92.20) และประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.59 คะแนน (ร้อยละ 91.80) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 236)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	159	67.37
2. อีเมล (E-mail)	155	65.68
3. ติดต่อด้วยตนเอง	125	52.97
4. ไลน์ (Line)	60	25.42
5. ไปรษณีย์	41	17.37
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	25	10.59
7. ข้อความ (SMS)	14	5.93
8. โทรสาร (Fax)	1	0.42

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้รับบริการสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของช่องทางที่ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ มากที่สุด ร้อยละ 67.37 รองลงมา อีเมล (E-mail) ร้อยละ 65.68 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 52.97 ตามลำดับ

**ตารางที่ 19** อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	20.03
2	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	12.63
3	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ชลบุรี (n = 11) สมุทรปราการ (n = 7) สระบุรี (n = 7) ขอนแก่น (n = 4) พระนครศรีอยุธยา (n = 4) สงขลา (n = 4) ปทุมธานี (n = 3) สมุทรสาคร (n = 3) อุตรธานี (n = 3) เชียงใหม่ (n = 2) นครราชสีมา (n = 2) นนทบุรี (n = 2) ปราจีนบุรี (n = 2) ระยอง (n = 2) สุราษฎร์ธานี (n = 2) สุรินทร์ (n = 2) นครปฐม (n = 1) พิษณุโลก (n = 1)	10.86
4	In house Training	10.17
5	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	9.01
6	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	8.47
7	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	7.32
8	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	4.85
9	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	4.70
10	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	3.78
11	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	2.93
12	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	2.62
13	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	2.47
14	อื่น ๆ เช่น ปรับปรุงเว็บไซต์ของกรมฯ ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่ายขึ้น เป็นต้น	0.16

**หมายเหตุ:** ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 19 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 20.03 อันดับ 2 การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 12.63 และอันดับ 3 เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 10.86 ตามลำดับ

**ตารางที่ 20** จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 58)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	19	32.76
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	4	21.05
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, ภาค, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหาร เสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า $\text{SO}_2$ ที่ตกค้าง ในกล่องกระดาษลูกฟูก	1	25.00
2. ฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น polymer testing, การนำความร้อน, อัตราการซึมผ่านไอน้ำของพลาสติก	1	25.00
3. ผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุ๋ยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์	1	25.00
4. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	1	25.00
5. มีการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน	1	25.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	15	78.95
งานบริการสอบเทียบ	14	24.14
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	3	21.43
1. เครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ	2	66.67
2. เรื่องที่ต้องการทดสอบ เช่น การลื่นไถลของพื้นผิววัสดุ, ตามมาตรฐาน ASTM, ISO/IEC 17025, อุณหภูมิ, การวัดความหนาแน่น, เสียง, ความดัน, แสง, ไฟฟ้า, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, มิติ, ความหนา, อัตราการไหลของอากาศ	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	11	78.57

**ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุด  
และศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 58)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา</b>	<b>13</b>	<b>22.41</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>23.08</b>
1. อุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พื้นยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ)	1	33.33
2. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	1	33.33
3. การอบรมออนไลน์ เช่น เพิ่มความถี่, เพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ, ปรับปรุงรูปแบบการสอน	1	33.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>10</b>	<b>76.92</b>
<b>งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์</b>	<b>10</b>	<b>17.24</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>งานวิจัย</b>	<b>10</b>	<b>17.24</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>30.00</b>
1. งานวิจัยเพื่อยกระดับหรือเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ เช่น พื้นยางสังเคราะห์, กระดาษ recycle fiber (เพิ่มความแข็งแรง), ยา (บรรจุภัณฑ์), คุณสมบัติของวัสดุดิบ (จากธรรมชาติ/ชุมชน), อาหาร (ยืดอายุ), เครื่องกรองน้ำ (แปรรูปสำเร็จรูป), จัดทำเป็นมอก.	2	66.67
2. งานวิจัยใหม่ ๆ ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องทั้งของภาครัฐและเอกชน	1	33.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>7</b>	<b>70.00</b>
<b>งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</b>	<b>9</b>	<b>15.52</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>
<b>งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ</b>	<b>8</b>	<b>13.79</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>
<b>งานบริการอื่น ๆ</b>	<b>3</b>	<b>5.17</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 20 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุด  
และศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 58)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้อมูลเอกสารมาตรฐาน เอกสารสอบเทียบ และเอกสารเฉพาะทาง เช่น IP, UOP Standard	2	66.67
2. ที่ปรึกษาด้านทดสอบบรรจุภัณฑ์, ห้องปฏิบัติการสอบเทียบ, การรับรองมาตรฐาน ISO	1	33.33
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ	3	5.17
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	3	100.00
งานรับรองบุคลากร	2	3.45
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	50.00
1. ภายในห้องปฏิบัติการ เช่น เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์, ผู้ปฏิบัติการ	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	50.00
งานบริการหน่วยตรวจ	1	1.72
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00
งานบริการเทคโนโลยีชุมชน	1	1.72
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	1	100.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้รับบริการที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน  
จำนวน 58 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ มากที่สุด ร้อยละ 32.76 โดยต้องการให้เพิ่มด้านเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of  $\geq 0.5 \mu m$  ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์,

ค่า SO<sub>2</sub> ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก และฟิลิ์ม (สมบัติทางกล) เช่น polymer testing, การนำความร้อน, อัตราการซึมผ่านไอน้ำของพลาสติก และผลิตภัณฑ์ เช่น ยา, ยาปฏิชีวนะ, วัสดุสัมผัสอาหาร, สารสกัดสำคัญทางธรรมชาติ, พลังงานทดแทน, พลังงานแสงอาทิตย์, คุณภาพผลิตภัณฑ์, ทดสอบผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า, อาหาร, อาหารแปรรูป, เชือก, น้ำมันอุตสาหกรรม, กัญชา, สมุนไพรพื้นบ้าน, ปุยเคมี, พื้นสนามกีฬา, ยาง, เคมีภัณฑ์ และข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2, มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย และมีการทดสอบที่หลากหลาย มีเครื่องมือทดสอบครบครัน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 รองลงมา งานบริการสอบเทียบ ร้อยละ 24.14 โดยต้องการให้เพิ่มเครื่องมือตรวจสอบต่าง ๆ ร้อยละ 66.67 และงานบริการฝึกอบรม/สัมมนา ร้อยละ 22.41 โดยต้องการให้เพิ่มอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น พินยางสังเคราะห์, กระดาษ, แก้วและกระจก, แร่และอัญมณี, พลังงานไฟฟ้า-แสงอาทิตย์, อาหาร (การทดสอบคุณภาพ, ความปลอดภัย, การทดสอบความชำนาญ) และข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series และการอบรมออนไลน์ เช่น เพิ่มความถี่, เพิ่มหลักสูตรใหม่ ๆ, ปรับปรุงรูปแบบการสอน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

**ตารางที่ 21** จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ</b>	<b>225</b>	<b>95.34</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้</b>	<b>48</b>	<b>21.33</b>
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	35	72.92
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	12	25.00
3. การให้บริการดี เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	3	6.25
4. ราคามีความเหมาะสม	2	4.17
5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ประสพการณ์ตรง และให้คำแนะนำได้ดี	1	2.08
6. มีการให้บริการที่หลากหลาย	1	2.08
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>177</b>	<b>78.67</b>
<b>ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ</b>	<b>11</b>	<b>4.66</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>236</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการ ในอนาคตของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 95.34 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 72.92 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 4.66 โดยผู้รับบริการทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 236)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	0.42
1. พัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาในรูปแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โหลดเอกสาร, สามารถคิดค่าบริการได้	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	235	99.58
รวมทั้งสิ้น	236	100.00

หมายเหตุ: ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้รับบริการงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 99.58 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 0.42 โดยผู้รับบริการทั้งหมดมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ พัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาในรูปแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โหลดเอกสาร, สามารถคิดค่าบริการได้

## 2. ผลการสำรวจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 46)

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนราชการ	23	50.00
2. รัฐวิสาหกิจ	4	8.70
3. องค์กรมหาชน	4	8.70
4. หน่วยงานเอกชน	4	8.70
5. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)	4	8.70
6. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่	3	6.52
7. สมาคม/มูลนิธิ	2	4.34
8. อื่น ๆ เช่น องค์กร/หน่วยงานอิสระ	2	4.34
9. องค์กรวิชาชีพ	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ประเภทหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เป็นหน่วยงานส่วนราชการ มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานองค์กรมหาชน หน่วยงานเอกชน และส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง) ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 8.70 และหน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่ ร้อยละ 6.52 ตามลำดับ



ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

ระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปีแรก	3	6.52
2. 1 – 2 ปี	5	10.87
3. 3 – 4 ปี	4	8.70
4. 5 – 6 ปี	9	19.57
5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป ระบุจำนวนปี	25	54.34
7 ปี	1	4.00
8 ปี	3	12.00
10 ปี	5	20.00
12 ปี	1	4.00
13 ปี	1	4.00
15 ปี	7	28.00
17 ปี	3	12.00
20 ปี	2	8.00
25 ปี	1	4.00
31 ปี	1	4.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ระยะเวลาที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการ ระยะเวลา มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (เช่น 8 ปี 10 ปี 15 ปี และ 17 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 54.34 รองลงมา ระยะเวลา 5 – 6 ปี ร้อยละ 19.57 และระยะเวลา 1 - 2 ปี ร้อยละ 10.87 ตามลำดับ

**ตารางที่ 25** จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์  
และเทคโนโลยี)

(n = 46)

วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ประชุม/สัมมนา	32	69.57
2. ขอข้อมูล	20	43.48
3. ขอรับบริการ	18	39.13
4. ประสานงานทั่วไป	14	30.43
5. ขอคำปรึกษา	13	28.26

หมายเหตุ: วัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ  
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อประชุมหรือสัมมนา มากที่สุด  
ร้อยละ 69.57 รองลงมา เพื่อขอข้อมูล ร้อยละ 43.48 และเพื่อขอรับบริการ ร้อยละ 39.13 ตามลำดับ

**ตารางที่ 26** จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)  
มาติดต่อรับบริการ

(n = 46)

หน่วยงานหรืองานบริการที่มาติดต่อรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	46	100.00
2. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ	12	26.09
3. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ	11	23.91
4. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์	10	21.74
5. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค	5	10.87
6. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด	5	10.87
7. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์	5	10.87
8. กองวัสดุวิศวกรรม	3	6.52
9. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร	3	6.52
10. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ	3	6.52
11. กองเทคโนโลยีชุมชน	1	2.17
12. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ	1	2.17

หมายเหตุ: หน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาติดต่อรับบริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานหรืองานบริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มาติดต่อรับบริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ทั้งหมดมาติดต่อรับบริการกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมา กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 26.09 และกองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 23.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุกเดือน	13	28.26
2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)	6	13.04
3. ทุก 6 เดือน	2	4.35
4. ทุกปี	21	45.65
5. นาน ๆ ครั้ง ระบุจำนวนปี	4	8.70
2 ปีครั้ง	2	50.00
3 ปีครั้ง	1	25.00
4 ปีครั้ง	1	25.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ความถี่ในการมาติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มาติดต่อทุกปีมากที่สุด ร้อยละ 45.65 รองลงมา ทุกเดือน ร้อยละ 28.26 และทุก 3 เดือน (ไตรมาส) ร้อยละ 13.04 ตามลำดับ

**ตารางที่ 28** จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 46)

ประเภทของแหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เว็บไซต์ (Website)	30	65.22
2. งานสัมมนา/นิทรรศการ	30	65.22
3. บุคคลแนะนำ	24	52.17
4. สื่อสิ่งพิมพ์	9	19.57
5. เฟซบุ๊ก (Facebook)	5	10.87
6. อื่น ๆ เช่น เคยทำงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) เป็นต้น	5	10.87
7. วิทยุ/โทรทัศน์	2	4.35

หมายเหตุ: ประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของประเภทของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) รู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากเว็บไซต์ (Website) และงานสัมมนาหรือนิทรรศการ ในสัดส่วนที่เท่ากันมากที่สุด ร้อยละ 65.22 รองลงมา บุคคลแนะนำ ร้อยละ 52.17 และสื่อสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 19.57 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความคาดหวังและความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

ช่องว่าง (ค่า Gap) = คะแนนความพึงพอใจ – คะแนนความคาดหวัง

โดยมีเกณฑ์การอธิบายเครื่องหมายของค่า Gap Analysis ดังนี้

ค่า Gap (-) < 0	หมายถึง	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ค่า Gap = 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเท่ากับที่คาดหวัง
ค่า Gap (+) > 0	หมายถึง	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง

**ตารางที่ 29** คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน

(n = 46)

ด้าน	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				Gap Analysis	ความหมาย (ความพึงพอใจ - ความคาดหวัง)
	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน	คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.510	มากที่สุด	85.60	4.10	0.597	มาก	82.00	-0.18	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.26	0.521	มากที่สุด	85.20	4.32	0.553	มากที่สุด	86.40	0.06	ความพึงพอใจเหนือกว่าที่คาดหวัง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.564	มาก	83.40	4.10	0.789	มาก	82.00	-0.07	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
ด้านการให้บริการ	4.34	0.516	มากที่สุด	86.80	4.28	0.668	มากที่สุด	85.60	-0.06	ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.528</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.20</b>	<b>4.20</b>	<b>0.652</b>	<b>มาก</b>	<b>84.00</b>	<b>-0.06</b>	<b>ความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง</b>

จากตารางที่ 29 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน พบว่า

**1) ผลสำรวจความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยด้านการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) และด้านบุคลากร ที่ให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20)

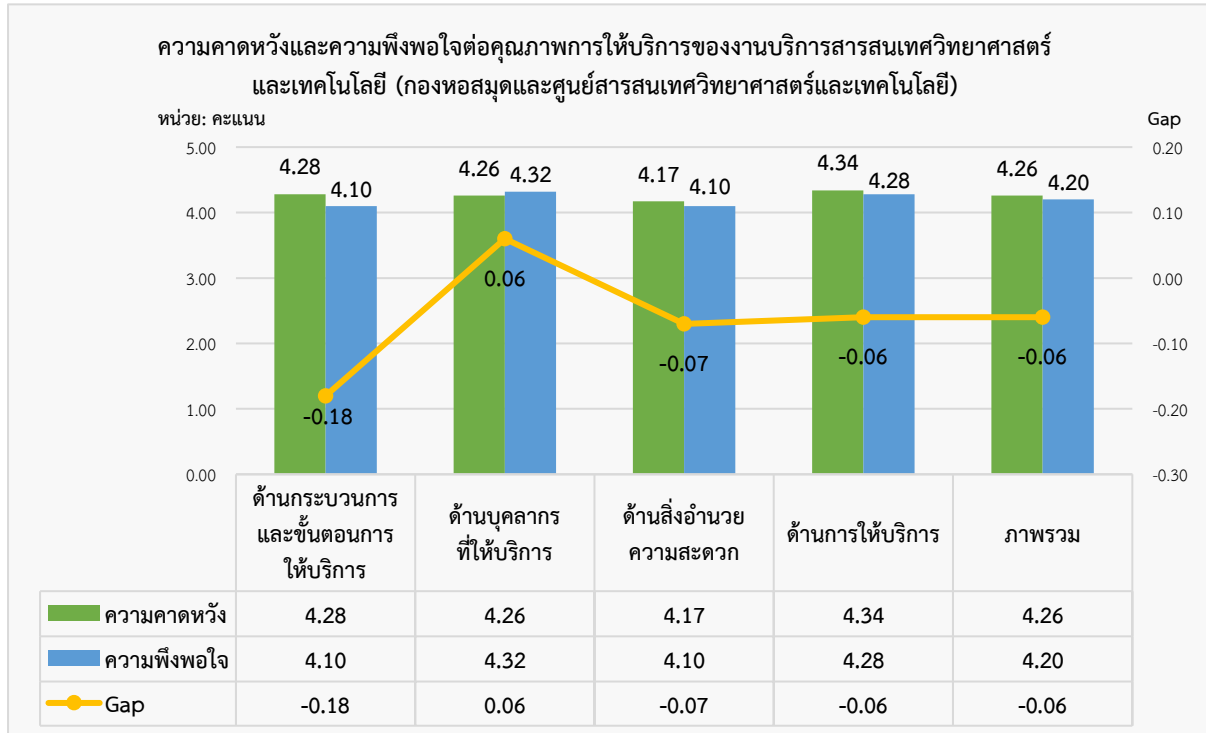
**2) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) รองลงมา ด้านการให้บริการ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในคะแนนที่เท่ากัน คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00)

**3) ผลการวิเคราะห์หาช่องว่าง (Gap Analysis) ของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาวิเคราะห์ หาช่องว่าง (Gap Analysis) พบว่า โดยภาพรวม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวัง (ค่า Gap = -0.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ เกือบทุกด้าน โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Gap มากที่สุด (ค่า Gap = -0.18) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Gap = -0.07) และด้านการให้บริการ (ค่า Gap = -0.06) รายละเอียด ดังแผนภูมิ 3 (หน้า 47)

**ผลสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน**



**แผนภูมิ 3** คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายด้าน



**ตารางที่ 30** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.28</b>	<b>0.510</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.60</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (6.53)	29 (63.04)	14 (30.43)	46 (100.00)	4.24	0.565	มากที่สุด	84.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.17)	32 (69.57)	13 (28.26)	46 (100.00)	4.26	0.491	มากที่สุด	85.20
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	31 (67.39)	15 (32.61)	46 (100.00)	4.33	0.474	มากที่สุด	86.60
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.26</b>	<b>0.521</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.20</b>
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.17)	33 (71.74)	12 (26.09)	46 (100.00)	4.24	0.480	มากที่สุด	84.80
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (8.70)	32 (69.56)	10 (21.74)	46 (100.00)	4.13	0.542	มาก	82.60
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.17)	25 (54.35)	20 (43.48)	46 (100.00)	4.41	0.541	มากที่สุด	88.20

**ตารางที่ 30 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.17</b>	<b>0.564</b>	<b>มาก</b>	<b>83.40</b>
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (10.87)	30 (65.22)	11 (23.91)	46 (100.00)	4.13	0.582	มาก	82.60
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (10.87)	31 (67.39)	10 (21.74)	46 (100.00)	4.11	0.567	มาก	82.20
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.35)	29 (63.04)	15 (32.61)	46 (100.00)	4.28	0.544	มากที่สุด	85.60
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.34</b>	<b>0.516</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.80</b>
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.35)	31 (67.39)	13 (28.26)	46 (100.00)	4.24	0.524	มากที่สุด	84.80
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.35)	29 (63.04)	15 (32.61)	46 (100.00)	4.28	0.544	มากที่สุด	85.60
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	28 (60.87)	18 (39.13)	46 (100.00)	4.39	0.493	มากที่สุด	87.80
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (56.52)	20 (43.48)	46 (100.00)	4.43	0.501	มากที่สุด	88.60
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.26</b>	<b>0.528</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.20</b>

จากตารางที่ 30 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.33 คะแนน (ร้อยละ 86.60) รองลงมา ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.26 คะแนน (ร้อยละ 85.20) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.41 คะแนน (ร้อยละ 88.20) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.17 คะแนน (ร้อยละ 83.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.34 คะแนน (ร้อยละ 86.80) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.43 คะแนน (ร้อยละ 88.60) รองลงมา ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.39 คะแนน (ร้อยละ 87.80) และประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) ตามลำดับ

**ตารางที่ 31** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>							<b>4.10</b>	<b>0.597</b>	<b>มาก</b>	<b>82.00</b>
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0 (0.00)	1 (2.17)	4 (8.70)	33 (71.74)	8 (17.39)	46 (100.00)	4.04	0.595	มาก	80.80
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	0 (0.00)	2 (4.35)	1 (2.17)	32 (69.57)	11 (23.91)	46 (100.00)	4.13	0.653	มาก	82.60
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	0 (0.00)	1 (2.17)	1 (2.17)	35 (76.09)	9 (19.57)	46 (100.00)	4.13	0.542	มาก	82.60
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							<b>4.32</b>	<b>0.553</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>86.40</b>
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (8.70)	27 (58.70)	15 (32.60)	46 (100.00)	4.24	0.603	มากที่สุด	84.80
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	0 (0.00)	1 (2.17)	3 (6.52)	34 (73.92)	8 (17.39)	46 (100.00)	4.07	0.574	มาก	81.40
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (34.78)	30 (65.22)	46 (100.00)	4.65	0.482	มากที่สุด	93.00

**ตารางที่ 31 (ต่อ) คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							<b>4.10</b>	<b>0.789</b>	<b>มาก</b>	<b>82.00</b>
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	1 (2.17)	1 (2.17)	4 (8.71)	26 (56.52)	14 (30.43)	46 (100.00)	4.11	0.823	มาก	82.20
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการหรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายและทั่วถึง	1 (2.17)	1 (2.17)	8 (17.40)	24 (52.17)	12 (26.09)	46 (100.00)	3.98	0.856	มาก	79.60
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (15.22)	23 (50.00)	16 (34.78)	46 (100.00)	4.20	0.687	มาก	84.00
<b>ด้านการให้บริการ</b>							<b>4.28</b>	<b>0.668</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.60</b>
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	6 (13.04)	29 (63.04)	11 (23.92)	46 (100.00)	4.11	0.605	มาก	82.20
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (8.70)	22 (47.83)	20 (43.47)	46 (100.00)	4.35	0.640	มากที่สุด	87.00
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (8.70)	24 (52.17)	18 (39.13)	46 (100.00)	4.30	0.628	มากที่สุด	86.00
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	1 (2.17)	0 (0.00)	3 (6.53)	19 (41.30)	23 (50.00)	46 (100.00)	4.37	0.799	มากที่สุด	87.40
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.20</b>	<b>0.652</b>	<b>มาก</b>	<b>84.00</b>

จากตารางที่ 31 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และประเด็นความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการในคะแนนที่เท่ากันสูงสุด คิดเป็น 4.13 คะแนน (ร้อยละ 82.60) รองลงมา ประเด็นขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็น 4.04 คะแนน (ร้อยละ 80.80) ตามลำดับ

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.32 คะแนน (ร้อยละ 86.40) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นบุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.65 คะแนน (ร้อยละ 93.00) รองลงมา ประเด็นบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้ คิดเป็น 4.24 คะแนน (ร้อยละ 84.80) และประเด็นความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็น 4.07 คะแนน (ร้อยละ 81.40) ตามลำดับ

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยภาพรวม คิดเป็น 4.10 คะแนน (ร้อยละ 82.00) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.20 คะแนน (ร้อยละ 84.00) รองลงมา ประเด็นช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย คิดเป็น 4.11 คะแนน (ร้อยละ 82.20) และประเด็นมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง คิดเป็น 3.98 คะแนน (ร้อยละ 79.60) ตามลำดับ

**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยภาพรวม คิดเป็น 4.28 คะแนน (ร้อยละ 85.60) เมื่อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) และประเด็นผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 32** จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

(n = 46)

ประเภทของสื่อออนไลน์	การติดต่อหรือใช้บริการ		รวมทั้งสิ้น
	เคยใช้	ไม่เคยใช้	
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	23 (50.00)	23 (50.00)	46 (100.00)
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	4 (8.70)	42 (91.30)	46 (100.00)
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	2 (4.35)	44 (95.65)	46 (100.00)
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	0 (0.00)	46 (100.00)	46 (100.00)
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	22 (47.83)	24 (52.17)	46 (100.00)

จากตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) ร้อยละ 47.83 และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) ร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

**ตารางที่ 33** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา

ประเภทของสื่อออนไลน์	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) (n = 23)	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (30.43)	13 (56.53)	3 (13.04)	23 (100.00)	3.83	0.650	มาก	76.60
2. เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 4)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	3 (75.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.75	0.500	มาก	75.00
3. ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) (n = 2)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (100.00)	3.00	0.000	ปานกลาง	60.00
4. ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience) (n = 0)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	-	-	-	-
5. อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) (n = 22)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (4.54)	14 (63.64)	7 (31.82)	22 (100.00)	4.27	0.550	มากที่สุด	85.40

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา



จากตารางที่ 33 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) เคยติดต่อหรือใช้บริการ พบว่า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่เคยติดต่อหรือใช้บริการสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทของสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่าสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th) มีคะแนนสูงสุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) รองลงมา เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th) คิดเป็น 3.83 คะแนน (ร้อยละ 76.60) และเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ) คิดเป็น 3.75 คะแนน (ร้อยละ 75.00) ตามลำดับ

**ตารางที่ 34** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 9)

เว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (www.dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>33.33</b>
1. ใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป ดูลายตา	2	66.67
2. มีความหลากหลาย ค้นหาง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน	1	33.33
<b>ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้</b>	<b>6</b>	<b>66.67</b>
1. ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน	4	66.67
2. เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว	2	33.33
3. มีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ	2	33.33
4. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ	1	16.67
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเว็บไซต์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ที่พึงพอใจปานกลาง เพราะใช้งานยาก ไม่สะดวก ไม่สามารถใช้ได้จริง เช่น การกดเลือก, กรอกแบบฟอร์ม, ฟังก์ชันเช็คห้องปฏิบัติการ/E-accredited, ระบบอบรมออนไลน์มีปัญหา/ขัดข้องบ่อย, ตอบกลับล่าช้า/ติดต่อยาก, มีตัวอักษรมากไป

ดูหลายตา ร้อยละ 66.67 และมีความหลากหลาย ค่อนข้างง่าย ได้รับข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน ร้อยละ 33.33 และที่พึงพอใจมากที่สุด เพราะ ค้นหาข้อมูลได้ง่าย มีแถบเมนูแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน ร้อยละ 66.67 รองลงมา เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และมีข้อมูลครบถ้วนและชัดเจน เป็นประโยชน์และตรงความต้องการ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 และมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ-คำแนะนำ ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

**ตารางที่ 35** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 1)

เฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	100.00
1. ใช้ติดตามข่าวสาร-ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	1	100.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊กของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด และที่พึงพอใจปานกลาง ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผลส่วนที่พึงพอใจมากที่สุดทั้งหมด เพราะ ใช้ติดตามข่าวสาร-ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ

**ตารางที่ 36** จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 0)

ทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (Twitter: DSSThaiScience)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	0	0.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด	0	0.00
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่อทวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 37 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภททวิตเตอร์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 9)

อีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (E-mail: pr@dss.go.th)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด	0	0.00
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยระบุเหตุผลดังนี้	1	11.11
1. เป็นอีเมลราชการ	1	100.00
ระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุด โดยระบุเหตุผลดังนี้	8	88.89
1. ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว	3	37.50
2. เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น	2	25.00
3. ใช้รับส่งเอกสารต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน	2	25.00
4. ให้ความละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ	1	12.50
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เฉพาะผู้ที่ระบุเหตุผลของความพึงพอใจต่อสื่ออีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของเหตุผลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่มีความพึงพอใจ ต่อสื่อออนไลน์ประเภทอีเมลของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ที่พึงพอใจน้อย-น้อยที่สุด ทั้งหมดไม่ระบุเหตุผล ส่วนที่พึงพอใจปานกลางทั้งหมด เพราะ เป็นอีเมลราชการ และที่พึงพอใจมาก-มากที่สุด เพราะ ติดต่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 37.50 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการดี ตอบกลับรวดเร็ว ติดตามงาน แนะนำได้ชัดเจน ตรงประเด็น และใช้รับส่งเอกสาร ต่าง ๆ หรือติดต่อประสานงาน ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 25.00 และให้รายละเอียดได้ครบถ้วน รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน ตรงความต้องการ ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุด และศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ประทับใจ (n = 46)

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>16</b>	<b>34.78</b>
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี	6	37.50
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง	4	25.00
3. การให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน	2	12.50
4. ความสะดวก รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา	2	12.50
5. ช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ อีเมล) ทันสมัย ใช้งาน สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้	2	12.50
6. ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ	1	6.25
7. เป็นหน่วยงานราชการ งานเชิงวิชาการ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีชื่อเสียง ได้มาตรฐานสากล	1	6.25
8. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	1	6.25
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>30</b>	<b>65.22</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ประทับใจ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 65.22 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ ร้อยละ 34.78 โดยจุดเด่นของการให้บริการที่ประทับใจ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ดี มากที่สุด ร้อยละ 37.50 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ สุภาพ กระตือรือร้น พร้อมให้ความช่วยเหลือ เช่น เจ้าหน้าที่ประสานงาน, พนักงานรับตัวอย่าง ร้อยละ 25.00 และการให้บริการที่หลากหลาย (One Stop Service) และได้รับการรับรองมาตรฐาน และความสะอาด รวดเร็ว ตรงต่อเวลาในการให้บริการ เช่น การรับตัวอย่าง, การติดต่อประสานงาน, การสืบค้นข้อมูล, การส่งผลทดสอบ, การขอใบเสนอราคา และช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ อีเมล) ทันสมัย ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงบริการที่เป็นประโยชน์ได้ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

**ตารางที่ 40** จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(n = 46)

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	4.35
1. ไม่แจ้งให้ทราบหรือการติดตามสถานะการให้บริการ	1	50.00
2. การให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรองตามกฎมาตรฐานต่าง ๆ	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	44	95.65
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	2.17
1. บุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	45	97.83
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	4.35
1. ความยุ่งยากในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ, ใบเสนอราคา	1	50.00
2. ยังไม่มีระบบชำระค่าบริการผ่าน QR code หรือทางออนไลน์	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	44	95.65
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>
<b>ด้านการให้บริการ</b>		
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	2	4.35
1. ความล่าช้าในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ	1	50.00
2. ค่าบริการยังสูงไป	1	50.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	44	95.65
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.65 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.35 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องไม่แจ้งให้ทราบหรือการติดตามสถานการณ์ให้บริการ และการให้บริการไม่หลากหลายมากพอ เช่น การทดสอบ การออกใบรับรอง ตามกฎมาตรฐานต่าง ๆ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 97.83 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 2.17 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น จุดรับตัวอย่าง จุดวิเคราะห์ทดสอบ จุดชำระเงิน

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.65 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.35 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความยุ่งยาก ในการขอรับเอกสารต่าง ๆ หรือการใช้งานไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สำเนาเอกสารต่าง ๆ, ใบเสนอราคา และยังไม่มียระบบชำระค่าบริการผ่าน QR code หรือทางออนไลน์ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

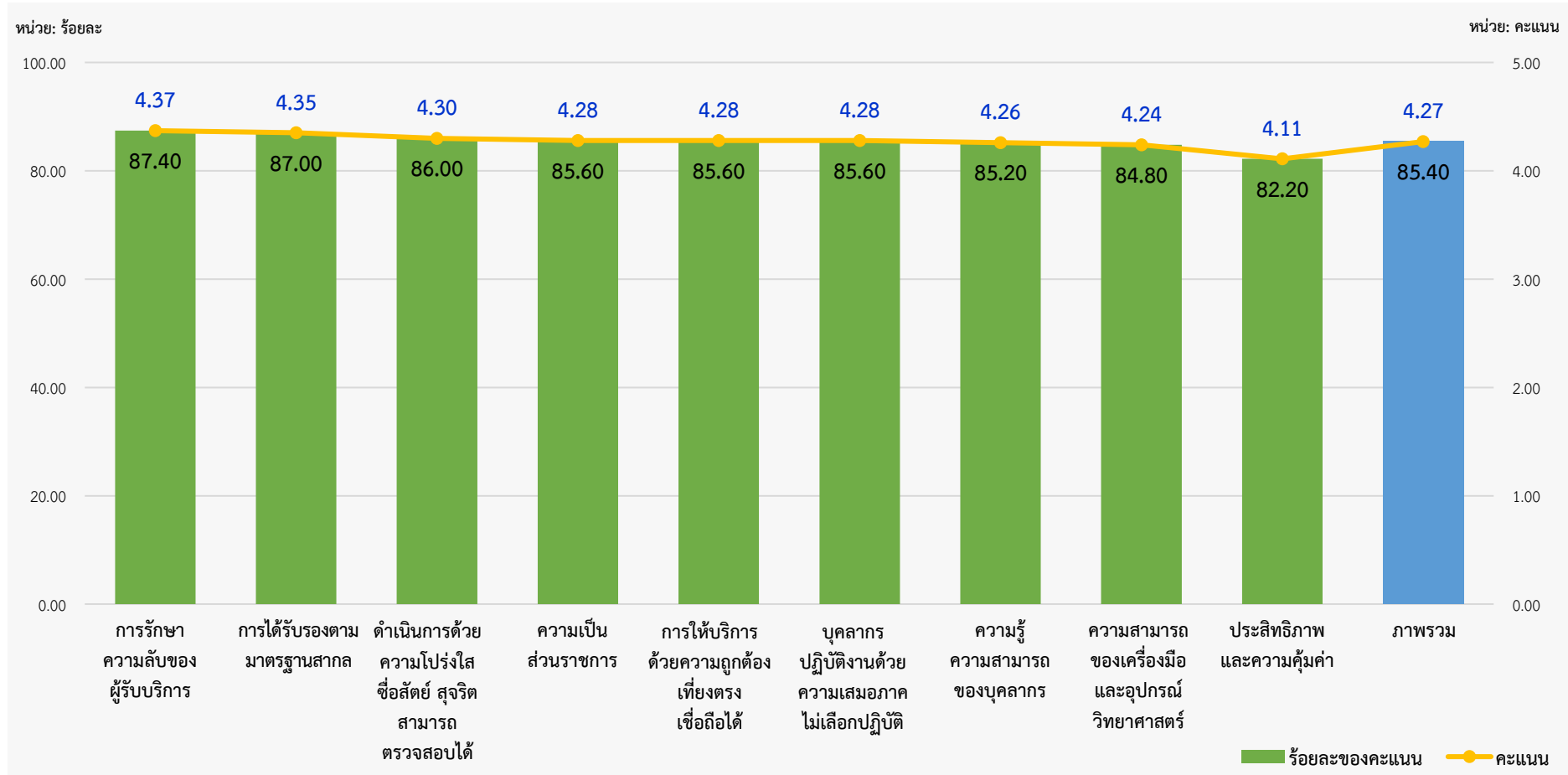
**ด้านการให้บริการ** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.65 และที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 4.35 โดยประเด็นที่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ คือ เรื่องความล่าช้า ในการให้บริการ เช่น การออกใบรับรอง ทดสอบ สอบเทียบ และค่าบริการยังสูงไป ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00

#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดความเชื่อมั่น แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ การแปลผลดังนี้

คะแนน	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก
คะแนน	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น



แผนภูมิ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) โดยภาพรวม จำแนกรายประเด็น

**ตารางที่ 41** คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

ประเด็น	ระดับความเชื่อมั่น						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล	ร้อยละของคะแนน
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวมทั้งสิ้น				
1. ความเป็นส่วนราชการ	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (8.70)	25 (54.34)	17 (36.96)	46 (100.00)	4.28	0.621	มากที่สุด	85.60
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (8.70)	22 (47.83)	20 (43.47)	46 (100.00)	4.35	0.640	มากที่สุด	87.00
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (10.87)	24 (52.17)	17 (36.96)	46 (100.00)	4.26	0.648	มากที่สุด	85.20
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	0 (0.00)	0 (0.00)	7 (15.22)	27 (58.70)	12 (26.08)	46 (100.00)	4.11	0.640	มาก	82.20
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง ตรงต่อเรื่อง เชื่อถือได้	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (10.87)	23 (50.00)	18 (39.13)	46 (100.00)	4.28	0.655	มากที่สุด	85.60
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	0 (0.00)	1 (2.17)	3 (6.52)	26 (56.52)	16 (34.79)	46 (100.00)	4.24	0.673	มากที่สุด	84.80
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (8.70)	24 (52.17)	18 (39.13)	46 (100.00)	4.30	0.628	มากที่สุด	86.00
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (10.87)	23 (50.00)	18 (39.13)	46 (100.00)	4.28	0.655	มากที่สุด	85.60
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (4.35)	25 (54.35)	19 (41.30)	46 (100.00)	4.37	0.572	มากที่สุด	87.40
<b>ผลรวมเฉลี่ยจากทุกประเด็น</b>							<b>4.27</b>	<b>0.637</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>85.40</b>



จากตารางที่ 41 คะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

โดยภาพรวมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการเฉลี่ยจากทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น 4.27 คะแนน (ร้อยละ 85.40) โดยประเด็นที่มีความเชื่อมั่นมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเด็นการรักษาความลับของผู้รับบริการ คิดเป็น 4.37 คะแนน (ร้อยละ 87.40) รองลงมา ประเด็นการได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล คิดเป็น 4.35 คะแนน (ร้อยละ 87.00) และประเด็นดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ คิดเป็น 4.30 คะแนน (ร้อยละ 86.00) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

(n = 46)

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
1. โทรศัพท์	34	73.91
2. อีเมล (E-mail)	31	67.39
3. ติดต่อด้วยตนเอง	23	50.00
4. ไลน์ (Line)	16	34.78
5. ไปรษณีย์	8	17.39
6. เฟซบุ๊ก (Facebook)	4	8.70
7. โทรสาร (Fax)	2	4.35
8. ข้อความ (SMS)	0	0.00

หมายเหตุ: ช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละช่องทางที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) สะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) สะดวกติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ มากที่สุด ร้อยละ 73.91 รองลงมา อีเมล (E-mail) ร้อยละ 67.39 และติดต่อด้วยตนเอง ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 43** อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

อันดับ	ความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงการให้บริการ	ร้อยละ
1	ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน	20.62
2	การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น	15.56
2	การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้างผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น	15.56
3	เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์	9.34
4	การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์	7.78
5	มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก	6.61
6	ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต	5.06
6	ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ	5.06
7	ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น	4.28
8	การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)	3.50
9	การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์	2.33
9	In house Training ได้แก่ ISO/IEC17043 สำหรับกิจกรรมทดสอบ และการนำไปใช้ (n = 1)	2.33
10	เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ขอนแก่น (n = 1) เชียงใหม่ (n = 1)	1.97

**หมายเหตุ:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย

จากตารางที่ 43 อันดับและร้อยละของความต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ต้องการหรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ อันดับ 1 ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตึกฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 20.62 อันดับ 2 การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น และการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้างผลการทดสอบ สอบเทียบ

(e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 15.56 และอันดับ 3 เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์ ร้อยละ 9.34 ตามลำดับ

**ตารางที่ 44** จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 30)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา</b>	<b>11</b>	<b>36.67</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>18.18</b>
1. ข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series	1	50.00
2. เคมีและสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำและอากาศ, วิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, ตรวจสอบมลพิษในแหล่งน้ำ	1	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>9</b>	<b>81.82</b>
<b>งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ</b>	<b>9</b>	<b>30.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>3</b>	<b>33.33</b>
1. เคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริม สุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of $\geq 0.5 \mu\text{m}$ ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า $\text{SO}_2$ ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก	1	33.33
2. ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มพช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2 มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย	1	33.33
3. เพิ่มรอบการทดสอบมากขึ้น	1	33.33
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>6</b>	<b>66.67</b>
<b>งานวิจัย</b>	<b>8</b>	<b>26.67</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>2</b>	<b>25.00</b>
1. งานวิจัยใหม่ ๆ ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งของภาครัฐและเอกชน	1	50.00
2. ข้อมูลด้านตลาดหรืออุตสาหกรรม	1	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>6</b>	<b>75.00</b>
<b>งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี</b>	<b>6</b>	<b>20.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>4</b>	<b>66.67</b>

**ตารางที่ 44 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 30)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เช่น วารสารนานาชาติ, บทความวารสารมาตรฐานต่าง ๆ, เอกสารมาตรฐานครอบคลุมทุกอุตสาหกรรม, เอกสารมาตรฐาน ASTM	2	50.00
2. บริการข้อมูลเชิงวิชาการให้เป็นปัจจุบัน เช่น ISO AOAC	2	50.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>2</b>	<b>33.33</b>
<b>งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ</b>	<b>5</b>	<b>16.67</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>20.00</b>
1. ด้านฟิสิกส์ (สมบัติทางกล) เช่น กายภาพ, ความร้อน, Low temperature, ความดัน, ไฟฟ้า, DC, torque, แสง	1	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>4</b>	<b>80.00</b>
<b>งานบริการสอบเทียบ</b>	<b>3</b>	<b>10.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>
<b>งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์</b>	<b>3</b>	<b>10.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>33.33</b>
1. ประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ, เครื่องดื่ม, อาหาร, ความงาม, บรรจุภัณฑ์ (ขวดพลาสติกบรรจุน้ำดื่ม, กระดาษสัมผัสอาหาร, จุกยางยาฉีด), กระดาษ, กล่องกระดาษลูกฟูก, เคมี, สินค้าเกษตรแปรรูป (OTOP, สัตว์น้ำ), สินค้าที่ขายให้ การไฟฟ้า, ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านของกลุ่มแม่บ้าน	1	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>2</b>	<b>66.67</b>
<b>งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ</b>	<b>3</b>	<b>10.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>33.33</b>
1. เคมีวิเคราะห์ และทางกลต่าง ๆ	1	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>2</b>	<b>66.67</b>
<b>งานรับรองบุคลากร</b>	<b>2</b>	<b>6.67</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>2</b>	<b>100.00</b>
<b>งานบริการเทคโนโลยีชุมชน</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

**ตารางที่ 44 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่ม  
ขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

(n = 30)

ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริการหน่วยตรวจ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
งานบริการอื่น ๆ	0	0.00
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	0	0.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	0	0.00

หมายเหตุ: 1) เฉพาะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน  
จำนวน 30 หน่วยตัวอย่าง

2) ความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงาน สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) มีความต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานบริการฝึกอบรมหรือสัมมนา มากที่สุด ร้อยละ 36.67 โดยต้องการให้เพิ่มข้อกำหนดหรือมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 17025 : 2017, GMP HACCP FAMI-QS ISO9001, ISO16140-3, ISO/IEC17025, ISO/IEC 17000 series และต้องการเพิ่มเคมีและสิ่งแวดล้อม เช่น น้ำและอากาศ, วิเคราะห์ตัวอย่างสิ่งแวดล้อม, ตรวจสอบมลพิษในแหล่งน้ำ ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 รองลงมา งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ ร้อยละ 30.00 โดยต้องการให้เพิ่มเคมี เช่น สารตกค้างในอาหาร, กาก, โลหะหนักของแร่, ความปลอดภัยอาหารเสริมสุขภาพ, Glycemic Index ดัชนีน้ำตาล, ค่า Particles of  $\geq 0.5 \mu\text{m}$  ในกรดไนตริก, salt, moisture, coliforms (mpn/g), Sodium bicarbonate, Hydrogen peroxide, สารปรอท, Pesticides, สารต้องห้ามต่าง ๆ, อลูมิเนียมไฮดรอกไซด์, ค่า  $\text{SO}_2$  ที่ตกค้างในกล่องกระดาษลูกฟูก ข้อกำหนดตามมาตรฐานต่าง ๆ เช่น มอก., Food safety CODEX, HPLC, มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.), ASTM c177, USP-NF, ISO 1993-2 มาตรฐานสากลของ ITF, FIVB, ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข, กฎหมาย และเพิ่มรอบการทดสอบมากขึ้น ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 33.33 และงานวิจัย ร้อยละ 26.67 โดยต้องการให้เพิ่มงานวิจัยใหม่ ๆ ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้อง ทั้งของภาครัฐและเอกชน และข้อมูลด้านตลาดหรืออุตสาหกรรม ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 45** จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

การติดต่อหรือต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ติดต่อ/ต้องการใช้บริการ</b>	<b>45</b>	<b>97.83</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้</b>	<b>23</b>	<b>51.11</b>
1. มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ	20	86.96
2. การให้บริการเชื่อถือได้ ข้อมูลถูกต้อง มีความเชี่ยวชาญ เป็นหน่วยงานรัฐ เป็นกลาง โปร่งใส เป็นที่ยอมรับ มีมาตรฐานระดับสากล	3	13.04
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>22</b>	<b>48.89</b>
<b>ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการใช้บริการ</b>	<b>1</b>	<b>2.17</b>
<b>ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีเหตุผลดังนี้</b>	<b>1</b>	<b>100.00</b>
1. ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องโดยตรง	1	100.00
<b>ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละการติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการในอนาคตของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ร้อยละ 97.83 โดยจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการ เพราะ มีบริการที่จำเป็น สอดคล้อง หรือเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การทดสอบผลิตภัณฑ์, สอบเทียบเครื่องมือ, ออกใบรับรอง-เอกสารเฉพาะทาง, การอบรม, การติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ, ขอคำปรึกษา/เข้าร่วมเป็นกรรมการ/ผู้ตรวจประเมิน, ศูนย์รวมข้อมูลสนับสนุนธุรกิจ, พัฒนาและต่อยอดนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากที่สุด ร้อยละ 86.96 และที่ไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ ร้อยละ 2.17 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดไม่ติดต่อหรือไม่ต้องการใช้บริการ เพราะ ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องโดยตรง

**ตารางที่ 46** จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

(n = 46)

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น โดยมีประเด็นดังนี้	1	2.17
1. พัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาในรูปแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โหลดเอกสาร, สามารถคิดค่าบริการได้	1	100.00
ตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	45	97.83
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>46</b>	<b>100.00</b>

**หมายเหตุ:** ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) อาจใช้บริการของงานบริการอื่น ๆ ด้วย และสามารถระบุเหตุผลได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) พบว่า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) ส่วนมากไม่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 97.83 และที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ร้อยละ 2.17 โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คือ ควรพัฒนาการให้บริการข้อมูลรูปแบบออนไลน์ เช่น ใบเสนอราคาในรูปแบบไฟล์ PDF, ดาวน์โหลดเอกสาร, สามารถคิดค่าบริการได้

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ



งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)



แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ  
เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2-3 สำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจ จุดเด่นการให้บริการ และความไม่พึงพอใจ  
ในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ส่วนที่ 4-5 สำรวจความเชื่อมั่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการภาพรวม  
ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

- 1.1 เพศ  1. ชาย  2. หญิง
- 1.2 อายุ  1. น้อยกว่า 20 ปี  2. 20 – 29 ปี  3. 30 – 39 ปี  
 4. 40 – 49 ปี  5. 50 – 59 ปี  6. 60 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด  
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  3. ปริญญาโท  
 4. ปริญญาเอก  5. อื่น ๆ.....
- 1.4 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน  
 1. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ  2. พนักงาน/ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ  
 3. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  4. เจ้าของธุรกิจ/โรงงาน/อุตสาหกรรม  
 5. ผู้ประกอบการ OTOP/SMEs  6. เกษตรกร  
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน  8. นักเรียน/นักศึกษา  
 9. อื่น ๆ.....
- 1.5 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี  
 1. ปีแรก  2. 1-2 ปี  
 3. 3-4 ปี  4. 5-6 ปี  
 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี

1.6 เหตุผลของการเลือกใช้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เป็นส่วนราชการ                       | <input type="checkbox"/> 2. ความหลากหลาย/ครบถ้วนของการให้บริการ |
| <input type="checkbox"/> 3. ความน่าเชื่อถือ/ชื่อเสียงของหน่วยงาน | <input type="checkbox"/> 4. ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล       |
| <input type="checkbox"/> 5. คุณภาพของการให้บริการ                | <input type="checkbox"/> 6. ราคาค่าบริการ                       |
| <input type="checkbox"/> 7. คุณภาพ/ความเชี่ยวชาญของบุคลากร       | <input type="checkbox"/> 8. การบริการข้อมูลทางวิชาการ           |
| <input type="checkbox"/> 9. ทำเลที่ตั้ง                          | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (ระบุ).....                 |

1.7 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เว็บไซต์      | <input type="checkbox"/> 2. Facebook   | <input type="checkbox"/> 3. วิทยุ/โทรทัศน์      |
| <input type="checkbox"/> 4. สื่อสิ่งพิมพ์ | <input type="checkbox"/> 5. บุคคลแนะนำ | <input type="checkbox"/> 6. งานสัมมนา/นิทรรศการ |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ.....   |  |   |

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตอบอีเมล และเฟซบุ๊ก (Facebook)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพ ท่าทางของผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสารห้องน้ำ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการ</b>										
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านบริการสารสนเทศ</b>										
<b>เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดฯ</b>										
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>สารสนเทศ (ข้อมูล) ของสำนักหอสมุดฯ</b>										
27. ประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28. ประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เว็บไซต์ของกรมฯ (www.dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
3. ไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
4. ทวิตเตอร์ของกรมฯ (Twitter: DSSThaiScience)	0	1	5	4	3	2	1	
5. อีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	0	1	5	4	3	2	1	

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ ไม่พึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง (หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

#### ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย และได้มาตรฐาน	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

#### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ติดต่อด้วยตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. E-mail       | <input type="checkbox"/> 3. ไปรษณีย์                |
| <input type="checkbox"/> 4. โทรศัพท์        | <input type="checkbox"/> 5. โทรสาร (Fax) | <input type="checkbox"/> 6. ข้อความ SMS             |
| <input type="checkbox"/> 7. Facebook        | <input type="checkbox"/> 8. Line         | <input type="checkbox"/> 9. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
8. In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
10. ที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 2. งานบริการสอบเทียบ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 4. งานบริการหน่วยตรวจ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 6. งานรับรองบุคลากร  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 8. งานวิจัย  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 12. งานบริการอื่น ๆ .....

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

- 1. ติดต่อ/ต้องการ เพราะ .....
- 2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ .....

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

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

## ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## แบบสอบถาม เรื่อง การสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมวิทยาศาสตร์บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการและให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

#### 1.1 ท่านติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการในฐานะตัวแทนของหน่วยงานประเภทใด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> 1. ส่วนราชการ    | <input type="radio"/> 2. รัฐวิสาหกิจ   |
| <input type="radio"/> 3. องค์กรมหาชน   | <input type="radio"/> 4. หน่วยงานในกำกับของรัฐรูปแบบใหม่ คือ หน่วยธุรการขององค์การของรัฐที่เป็นอิสระ กองทุนที่เป็นนิติบุคคล หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ |
| <input type="radio"/> 5. สมาคม/มูลนิธิ | <input type="radio"/> 6. องค์กรวิชาชีพ   |
| <input type="radio"/> 7. หน่วยงานเอกชน | <input type="radio"/> 8. ส่วนบุคคล (ติดต่อด้วยตนเอง)   |
| <input type="radio"/> 9. อื่น ๆ.....   |  |

#### 1.2 ท่านเคยมาติดต่อหรือขอรับบริการจากกรมวิทยาศาสตร์บริการมาแล้วกี่ปี

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. ปีแรก                                | <input type="radio"/> 2. 1-2 ปี |
| <input type="radio"/> 3. 3-4 ปี                               | <input type="radio"/> 4. 5-6 ปี |
| <input type="radio"/> 5. มากกว่า 6 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ).....ปี |                                 |

#### 1.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อกรมวิทยาศาสตร์บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ขอคำปรึกษา      | <input type="checkbox"/> 2. ขอข้อมูล      | <input type="checkbox"/> 3. ขอรับบริการ             |
| <input type="checkbox"/> 4. ประสานงานทั่วไป | <input type="checkbox"/> 5. ประชุม/สัมมนา | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) ..... |

#### 1.4 หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. สำนักงานเลขานุการกรม เช่น ศูนย์รับบริการเบ็ดเสร็จ การเงิน พัสดุ ประชาสัมพันธ์ |  |
| <input type="checkbox"/> 2. กองเทคโนโลยีชุมชน   | <input type="checkbox"/> 3. กองบริหารและรับรองห้องปฏิบัติการ |
| <input type="checkbox"/> 4. กองเคมีภัณฑ์และผลิตภัณฑ์อุปโภค  | <input type="checkbox"/> 5. กองวัสดุวิศวกรรม                 |
| <input type="checkbox"/> 6. กองผลิตภัณฑ์อาหารและวัสดุสัมผัสอาหาร  | <input type="checkbox"/> 7. กองสอบเทียบเครื่องมือวัด         |
| <input type="checkbox"/> 8. กองบริหารจัดการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ                                   |  |
| <input type="checkbox"/> 9. กองตรวจและรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์   |  |
| <input type="checkbox"/> 10. กองพัฒนาศักยภาพนักวิทยาศาสตร์ห้องปฏิบัติการ                                  |  |
| <input type="checkbox"/> 11. กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                             |  |
| <input type="checkbox"/> 12. กองพัฒนารัฐกิจวิทยาศาสตร์บริการ  |  |

1.5 ความถี่ในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการ

1. ทุกเดือน  2. ทุก 3 เดือน (ไตรมาส)  
 3. ทุก 6 เดือน  4. ทุกปี  
 5. นาน ๆ ครั้ง (โปรดระบุ) .....ปี

1.6 ท่านรู้จักกรมวิทยาศาสตร์บริการจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เว็บไซต์  2. Facebook  3. วิทยุ/โทรทัศน์  
 4. สื่อสิ่งพิมพ์  5. บุคคลแนะนำ  6. งานสัมมนา/นิทรรศการ  
 7. อื่น ๆ.....

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ**

คำชี้แจง : โปรดให้คะแนน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

คำอธิบาย : ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่คาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
1. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนและไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>										
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเชื่อถือได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6. บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
7. ช่องทางการให้บริการสะดวก เข้าถึงง่าย และมีความหลากหลาย	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ หรือ ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย และทั่วถึง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9. ประกาศอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ มีความชัดเจน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1



ประเด็นการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการ</b>										
10. อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความคุ้มค่าและเหมาะสม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11. ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12. ผลลัพธ์ของการให้บริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13. ผลลัพธ์ของการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่ผ่านมา ท่านเคยติดต่อหรือใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ของกรมวิทยาศาสตร์บริการช่องทางใด ต่อไปนี้

สื่อ	ไม่เคยใช้	เคยใช้	ระดับความพึงพอใจ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ)					โปรดระบุเหตุผล
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เว็บไซต์ของกรมฯ (www.dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
2. เฟซบุ๊กของกรมฯ (FB: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
3. ไลน์ของกรมฯ (Line official: กรมวิทยาศาสตร์บริการ)	0	1	5	4	3	2	1	
4. ทวิตเตอร์ของกรมฯ (Twitter: DSSThaiScience)	0	1	5	4	3	2	1	
5. อีเมลของกรมฯ (E-mail: pr@dss.go.th)	0	1	5	4	3	2	1	
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	0	1	5	4	3	2	1	

### ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

3.1 จุดเด่นของการให้บริการที่ท่านประทับใจ คือเรื่องใด

.....

.....

.....

3.2 ท่านมีประเด็นที่ **ไม่พึงพอใจ** ต่อคุณภาพการให้บริการด้านใดบ้าง *(หากมีความไม่พึงพอใจโปรดระบุประเด็นที่ไม่พึงพอใจของท่าน)*

3.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

3.2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

.....

.....

.....

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3.2.4 ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 4 ความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ในช่อง  ที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเป็นส่วนราชการ	5	4	3	2	1
2. การได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล	5	4	3	2	1
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	5	4	3	2	1
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	5	4	3	2	1
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	5	4	3	2	1
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	5	4	3	2	1
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	5	4	3	2	1
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	5	4	3	2	1
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ**

5.1 ช่องทางที่ท่านสะดวกในการติดต่อกับกรมวิทยาศาสตร์บริการคือช่องทางใด *(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

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

**5.2 ท่านต้องการ หรือคาดหวังให้กรมวิทยาศาสตร์บริการดำเนินการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงการให้บริการใดบ้าง (โปรดระบุตัวเลข โดยเรียงลำดับประเด็นที่ท่านมีความต้องการหรือคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก)**

1. ขยายการให้บริการของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (บริเวณชั้น 1 อาคารตัวฯ) ให้ครอบคลุมทุกงานบริการของหน่วยงาน
2. เพิ่มศูนย์รับบริการในส่วนภูมิภาค (โปรดระบุจังหวัด.....)
3. มีศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์กลางของกรมวิทยาศาสตร์บริการในการให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก
4. การให้บริการรับตัวอย่างทดสอบ สอบเทียบนอกสถานที่ (โดยคิดค่าบริการเพิ่ม)
5. ให้มีการรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเครดิต
6. การส่งมอบรายงานผลการทดสอบ/สอบเทียบ หรือใบรับรองผ่านระบบออนไลน์
7. การส่งมอบรายงานการประเมินผลการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการผ่านระบบออนไลน์
8. In house Training (โปรดระบุชื่อหลักสูตร.....)
9. การฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ เช่น Zoom, MS Teams เป็นต้น
10. ฝึกอบรมในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและความปลอดภัยห้องปฏิบัติการ
11. ปรับปรุงแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการให้เข้าใจง่ายขึ้น
12. เพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับตัวอย่าง การรับรายงาน การจัดอบรม การรับบริการอื่น ๆ ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์
13. การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เช่น การออกรายงานผลการทดสอบ (e-Report File) แจ้งผลการทดสอบ สอบเทียบ (e-Report DSS) การออกใบรายงานผล (e-Certificate File) เป็นต้น
14. อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

อันดับ 1 .....

อันดับ 2 .....

อันดับ 3 .....

**5.3 ในอนาคต ท่านต้องการให้กรมวิทยาศาสตร์บริการขยายงานบริการหรือเพิ่มขอบเขตงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- 1. งานบริการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 2. งานบริการสอบเทียบ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 3. งานบริการทดสอบความชำนาญห้องปฏิบัติการ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 4. งานบริการหน่วยตรวจ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 5. งานบริการรับรองผลิตภัณฑ์  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 6. งานรับรองบุคลากร  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 7. งานการรับรองระบบงานห้องปฏิบัติการ  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 8. งานวิจัย  
ด้าน (โปรดระบุ) .....
- 9. งานบริการเทคโนโลยีชุมชน

ด้าน (โปรดระบุ) .....

10. งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ด้าน (โปรดระบุ) .....

11. งานบริการฝึกอบรม/สัมมนา

ด้าน (โปรดระบุ) .....

12. งานบริการอื่น ๆ .....

5.4 ในอนาคต ท่านจะติดต่อหรือต้องการใช้บริการกรมวิทยาศาสตร์บริการหรือไม่

1. ติดต่อ/ต้องการ เพราะ .....

2. ไม่ติดต่อ/ไม่ต้องการ เพราะ .....

5.5 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

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

ภาคผนวก ข  
ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยนี้จะใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1984) <sup>1</sup> 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

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของแต่ละงานบริการมาทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด ต่อ 1 งานบริการ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบของคำถามหลาย ๆ ข้อในแบบสอบถามชุดเดียวกัน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนี้มีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง อย่างไรก็ตาม การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือ มีเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) <sup>2</sup>

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

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีค่ามากกว่า 0.9 ขึ้นไป แสดงว่าเครื่องมือมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดีมาก

<sup>1</sup> Cronbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.

<sup>2</sup> ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์

## งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.922	28

#### Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	117.63	104.309	0.501	0.920
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	117.67	102.851	0.604	0.918
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตอบอีเมล และเฟซบุ๊ก (Facebook)	117.80	100.510	0.695	0.916
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	117.60	101.834	0.594	0.918
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	117.53	103.154	0.515	0.920
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	117.57	103.909	0.465	0.921
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	118.17	100.213	0.669	0.917
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	118.13	99.430	0.737	0.916
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	118.03	103.551	0.760	0.917
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	117.97	102.792	0.694	0.917
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	117.57	105.426	0.506	0.920
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	118.17	109.178	0.284	0.922
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	117.90	111.472	0.056	0.925
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	117.47	106.602	0.481	0.920
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	117.47	106.602	0.481	0.920
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	117.67	103.609	0.650	0.918
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	117.33	108.575	0.300	0.922

## งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	117.30	107.941	0.435	0.921
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	117.30	107.941	0.435	0.921
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	118.13	100.257	0.648	0.917
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	118.03	99.137	0.742	0.915
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	117.90	106.093	0.576	0.919
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	117.87	104.395	0.637	0.918
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	117.43	108.875	0.284	0.922
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	118.10	107.403	0.400	0.921
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	117.93	111.651	0.024	0.926
27. ประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	118.03	99.137	0.742	0.915
28. ประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น	117.90	106.093	0.576	0.919



## งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.917	28

#### Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	118.50	99.224	0.550	0.914
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน กระชับ และไม่ซับซ้อน	118.50	99.500	0.573	0.913
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การตอบอีเมล และเฟซบุ๊ก (Facebook)	118.53	100.051	0.534	0.914
4. ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	118.43	96.806	0.638	0.912
5. แบบฟอร์มใบคำร้อง/คำขอรับบริการเข้าใจง่าย	118.43	97.909	0.602	0.913
6. ข้อกำหนด กฎระเบียบ และเงื่อนไขที่ยอมรับได้	118.67	98.023	0.545	0.914
7. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น	118.97	97.413	0.589	0.913
8. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	118.87	97.499	0.694	0.911
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ร้องขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	118.87	94.464	0.810	0.909
10. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกภาพท่าทางของผู้ให้บริการ	118.40	99.283	0.648	0.912
11. การให้บริการด้วยความเป็นกลาง มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	118.47	98.533	0.647	0.912
12. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ	118.83	107.454	-0.002	0.921
13. สถานที่ให้บริการเหมาะสม เดินทางสะดวก	118.67	107.057	0.037	0.921
14. ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	118.30	103.114	0.391	0.916
15. อุปกรณ์การให้บริการมีความเหมาะสม	118.40	100.317	0.562	0.914
16. ความเพียงพอ และความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง น้ำดื่ม เอกสาร ห้องน้ำ เป็นต้น	118.40	100.869	0.575	0.914
17. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	118.17	103.730	0.332	0.917

**งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
(กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)**

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
18. มีช่องทางการติดต่อประสานงานในหลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์ อีเมล เฟซบุ๊ก สื่อออนไลน์ เป็นต้น	118.23	101.151	0.534	0.914
19. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	118.43	100.875	0.514	0.914
20. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	118.90	96.921	0.623	0.912
21. การบริการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	118.73	100.064	0.583	0.913
22. ได้รับบริการที่คุ้มค่า และมีประโยชน์	118.77	99.013	0.689	0.912
23. การจัดรูปแบบหน้าจอ ได้แก่ รูปภาพตัวอักษร และสี	118.27	102.823	0.428	0.916
24. การสืบค้นข้อมูลง่าย สะดวก เข้าถึงง่าย และดาวน์โหลดข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	118.30	101.114	0.515	0.914
25. ข้อมูลมีความทันสมัย น่าสนใจ	118.87	104.120	0.237	0.919
26. ข้อมูลเป็นประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	118.70	107.734	-0.026	0.922
27. ประเภทของสารสนเทศมีความหลากหลาย เช่น มาตรฐาน หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น	118.73	100.064	0.583	0.913
28. ประเภทของการบริการ เช่น บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น	118.77	99.013	0.689	0.912

## งานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี)

- ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนของการประเมินความเชื่อมั่นในการรับบริการของกรมวิทยาศาสตร์บริการ

### Reliability

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.954	9

#### Item-Total Statistics

No	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ความเป็นส่วนราชการ	37.40	15.697	0.906	0.945
2. การได้การรับรองตามมาตรฐานสากล	37.40	15.697	0.906	0.945
3. ความรู้ความสามารถของบุคลากร	37.50	15.707	0.743	0.953
4. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	37.43	15.840	0.740	0.953
5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง เที่ยงตรง เชื่อถือได้	37.37	15.826	0.904	0.945
6. ความสามารถของเครื่องมือและอุปกรณ์วิทยาศาสตร์	37.63	15.757	0.643	0.960
7. ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้	37.40	15.628	0.924	0.944
8. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	37.40	15.766	0.887	0.946
9. การรักษาความลับของผู้รับบริการ	37.53	15.016	0.810	0.950



ถูกต้อง เกียงตรง ด้วยคุณภาพตามหลักวิชาการ  
[www.nidapoll.nida.ac.th](http://www.nidapoll.nida.ac.th)