

สรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ
กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ณ เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 ต.ค. 64 – 25 ก.ย. 65)

ช่วงเวลาสำรวจ : 1 ต.ค. 64 – 25 ก.ย. 65 (Work from Home)

จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 36 ฉบับ ได้รับคืน 36 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/
ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ คำนวณผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักวิทยาศาสตร์	6	16.66
ที่ปรึกษา	1	2.77
นักวิชาการ/อาจารย์	2	5.55
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	6	16.66
วิศวกร/ช่างเทคนิค	9	25.00
เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ	4	11.11
ผู้ประกอบการ	3	8.33
อื่นๆ โปรดระบุ.....		
1. Product Specialist	1	2.77
2. พนักงานบริษัท	3	8.33
3. นักเทคนิคการแพทย์	1	2.77
รวม	36	99.95

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพวิศวกร/ช่างเทคนิค จำนวน 9 คน
คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาเป็นนักวิทยาศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ที่มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน
คิดเป็นร้อยละ 16.66

ตารางที่ 1.2 หน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ	2	5.55
บริษัทเอกชน	29	80.55
หน่วยงานในกำกับของรัฐ	2	5.55
สถาบันการศึกษา	0	0
รัฐวิสาหกิจ	1	2.77
อื่นๆ โปรดระบุ		
1. สถาบันวิจัยจุฬาภรณ์	1	2.77
2. โรงพยาบาลศิริราช	1	2.77
รวม	36	99.96

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 80.55

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 2.1 บริการที่ท่านได้รับจากสำนักหอสมุด (เลือกได้มากกว่า 1)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมัครสมาชิกห้องสมุด	30	29.41
แนะนำบริการ ตอบคำถาม และช่วยสืบค้นข้อมูล	15	14.70
ค้นเรื่อง	18	17.64
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม	9	8.82
สำเนาเอกสาร	26	25.49
ยืม-คืนเอกสาร	1	0.98
อ่านหนังสือ	3	2.94
ชมนิทรรศการ	0	0
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการ ของ วศ.	0	0
อื่นๆ โปรดระบุ	0	0
รวม	102	99.98

จากตารางที่ 2.1 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ใช้บริการสมัครสมาชิกห้องสมุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 29.41 และบริการสำเนาเอกสาร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.49

ตารางที่ 2.2 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่ออ้างอิงการทดสอบ/สอบเทียบ	24	46.15
เพื่อศึกษาค้นคว้า	17	32.69
เพื่อวิจัยและพัฒนาวิชาการ	8	15.38
เพื่อพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์	3	5.76
สร้างอาชีพ	0	0
อื่นๆ โปรดระบุ	0	0
รวม	52	99.98

จากตารางที่ 2.2 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเพื่ออ้างอิงการทดสอบ/สอบเทียบ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาเป็นเพื่อศึกษาค้นคว้า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.69

ตารางที่ 2.3 ช่องทางที่ติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ช่องทางที่ติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	31	53.44
โทรศัพท์	9	15.51
อีเมล	11	18.96
เว็บไซต์	6	10.34
ไลน์/เฟซบุ๊ก	1	1.72
รวม	58	99.97

จากตารางที่ 2.3 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีช่องทางที่ติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 53.44 ช่องทางอีเมล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.96

ตารางที่ 2.4 สารสนเทศสาขาใดที่ท่านใช้บริการ

สารสนเทศสาขาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กระดาษ	2	4.08
ก่อสร้าง	2	4.08
ขนส่งและโลจิสติกส์	0	0
สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร	1	2.04
เครื่องสำอาง	1	2.04
เกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ	1	2.04
ของเล่น ของใช้และวัสดุสัมผัสอาหาร	0	0
เครื่องมือและเครื่องจักรกล	2	4.08
เครื่องเรือน (เฟอร์นิเจอร์)	0	0
เครื่องเย็บ	0	0
เซรามิก แก้วและกระจก	1	2.04
บรรจุภัณฑ์และออกแบบ	1	2.04
ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์	3	6.12
พลาสติก	5	10.20
ยาง	4	8.16
พลังงาน	1	2.04
อิเล็กทรอนิกส์	2	4.08
ยานยนต์	3	6.14
โลหะ	4	8.16
นวัตกรรมและเทคโนโลยี	2	4.08
สิ่งแวดล้อม	1	2.04
สิ่งทอและเครื่องแต่งกาย	0	0
ห้องปฏิบัติการ	9	18.36
อัญมณีและเครื่องประดับ	0	0
อาหารและแปรรูป	1	2.04
อื่นๆ (โปรดระบุ)		0
1. นิวเคลียร์และรังสี	1	2.04
2. มาตรฐาน	2	4.08
รวม	49	99.98

จากตารางที่ 2.4 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศสาขาห้องปฏิบัติการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36 รองลงมาเป็นสาขาพลาสติก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20

ระดับความพึงพอใจ

จำแนกระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ : 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง
2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การแปลผล (ประเมินจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ)

4.21 – 5.00 = พึงพอใจมากที่สุด 3.41 – 4.20 = พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40 = พึงพอใจปานกลาง 1.81 – 2.60 = พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80 = พึงพอใจน้อยที่สุด

การคำนวณร้อยละความพึงพอใจ

ร้อยละความพึงพอใจ = (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ x 100)/5

ตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีประกาศและแจ้งขั้นตอนหรือวิธี รับบริการ	26 (72.2)	8 (22.2)	1 (2.8)	1 (2.8)	-	4.64	92.8	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	27 (75.0)	6 (16.7)	3 (8.3)	-	-	4.67	93.4	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม	25 (69.4)	11 (30.6)	-	-	-	4.69	93.8	มากที่สุด
1.4 แบบขอรับบริการตรงตามขั้นตอน การให้บริการ	27 (75.0)	9 (25.0)	-	-	-	4.75	95.0	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.69	93.7	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 (1) พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
2.1 ความเป็นมืออาชีพในการ ให้บริการ	28 (77.8)	8 (22.2)	-	-	-	4.78	95.6	มากที่สุด
2.2 มีจิตบริการ (Service Mind) บุคลิกภาพเหมาะสม	32 (88.9)	4 (11.1)	-	-	-	4.89	97.8	มากที่สุด
2.3 ให้บริการเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	30 (83.3)	6 (16.7)	-	-	-	4.83	96.6	มากที่สุด
2.4 ไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน	30 (83.3)	6 (16.7)	-	-	-	4.83	96.6	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.83	96.6	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 (2) พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
3. สิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้ายแนะนำบริการชัดเจน เพียงพอ	24 (66.7)	11 (30.6)	1 (2.8)	-	-	4.63	92.6	มากที่สุด
3.2 มีเครื่องมือช่วยสืบค้นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	27 (75.0)	9 (25.0)		-	-	4.75	95.0	มากที่สุด
3.3 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง	24 (66.7)	11 (30.6)	1 (2.8)	-	-	4.64	92.8	มากที่สุด
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและเพียงพอ	23 (63.9)	12 (33.3)	1 (2.8)	-	-	4.61	92.2	มากที่สุด
3.5 สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการให้บริการ	27 (75.0)	9 (25.0)	-	-	-	4.75	95.0	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.68	93.5	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 (3) พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
4. เว็บไซต์ 1.http://siweb.dss.go.th 2.http://library.dss.go.th 3.http://ebook.dss.go.th								
4.1 ที่อยู่เว็บไซต์จดจำง่าย เข้าถึงได้สะดวก	19 (52.8)	15 (41.7)	2 (5.6)	-	-	4.47	89.4	มากที่สุด
4.2 การจัดวางตำแหน่งข้อมูลภายในเว็บไซต์เห็นได้ชัดเจน	18 (50.0)	17 (47.2)	1 (2.8)	-	-	4.47	89.4	มากที่สุด
4.3 มีการปรับปรุงข้อมูลทันสมัย น่าเชื่อถือ	17 (47.2)	19 (52.8)	-	-	-	4.47	89.4	มากที่สุด
4.4 ข้อมูลน่าสนใจ นำไปใช้ประโยชน์ตรงตามความต้องการ	21 (58.3)	15 (41.7)	-	-	-	4.58	91.6	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.50	89.9	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 (4) พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ 1.http://siweb.dss.go.th 2.http://library.dss.go.th 3.http://ebook.dss.go.th อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปลความ
	5	4	3	2	1			
5. การให้บริการ								
5.1 สารสนเทศตรงตามความต้องการ ครบถ้วน	25 (69.4)	10 (27.8)	1 (2.8)	-	-	4.67	93.4	มากที่สุด
5.2 สารสนเทศถูกต้อง ทันสมัย นำไปอ้างอิงได้	28 (77.8)	7 (19.4)	1 (2.8)	-	-	4.75	95.0	มากที่สุด
5.3 คุ่มค่าในการเลือกรับบริการ สารสนเทศสำนักหอสมุดฯ	26 (72.2)	9 (25.0)	1 (2.8)	-	-	4.69	93.8	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.70	94.1	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.5 (5) พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** ทุกหัวข้อ

ตารางที่ 3 สรุปผลคะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ สท.

ประเด็นการให้บริการ		ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
		5	4	3	2	1			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ร้อยละ	72.90	23.62	2.78	0.70	-	4.69	93.7	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ร้อยละ	83.33	16.67	-	-	-	4.83	96.6	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ	69.46	28.9	1.68	-	-	4.68	93.5	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ 1. http://siweb.dss.go.th 2. http://library.dss.go.th 3. http://ebook.dss.go.th	ร้อยละ	52.07	45.85	2.1	-	-	4.50	89.9	มากที่สุด
5. การให้บริการ	ร้อยละ	73.13	24.07	2.8	-	-	4.70	94.1	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ประเด็น							4.68	93.5	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของการให้บริการของ สท. ปีงบประมาณ 2565 (วันที่ 1 ตุลาคม 2564 – 23 กันยายน 2565) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.5 มีรายละเอียด ดังนี้

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 96.6 ระดับมากที่สุด
 อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 94.1 ระดับมากที่สุด
 อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 93.7 ระดับมากที่สุด
 อันดับที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.5 ระดับมากที่สุด
 อันดับที่ 5 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ 1. <http://siweb.dss.go.th> 2. <http://library.dss.go.th> 3. <http://ebook.dss.go.th> ร้อยละ 89.9 ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการของ สท. หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นต่อหรือไม่

- กลับมาใช้บริการและแนะนำต่อแน่นอน จำนวน 35 คน
- เพราะ 1. ให้คำแนะนำดีมาก เข้าใจง่าย รวดเร็ว (8)
- 2. บริการที่ดี (5)
- 3. สะดวก มีข้อมูลครบถ้วน ประทับใจ (4)
- 4. มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ / มีหนังสือที่ใช้สำหรับอ้างอิงเยอะมาก (2)
- 5. ต้องใช้เป็นข้อมูลในการทำงาน (2)
- 6. ต้องการเวลาในการสืบค้น (1)
- 7. ไม่ระบุ (18)
- อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ จำนวน 1 คน
- ไม่มาใช้บริการและไม่แนะนำต่อ ไม่มี

3.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

3.2.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- รวดเร็วและสะดวก (5)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี มี Service Mind (4)
- เอกสารตำราสืบค้นได้ง่าย สะดวก ชัดเจน (2)
- ให้คำแนะนำดีมาก (2)
- พุดจาไพเราะ
- บริการสุภาพ
- เข้าใจง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
- มีเอกสารตรงตามความต้องการ (2)

3.2.2 ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ

- ไม่มี

3.2.3 ท่านต้องการให้ปรับปรุงบริการในประเด็น

- อยากให้ห้องรับรองการชำระเงินอยู่ในจุดใกล้เคียงกันกว่านี้ เพื่อลดระยะเวลา
- จุดสำเนาเอกสารมีเพียงจุดเดียว ไม่เพียงพอ