

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
ปีงบประมาณ 2566 (ตุลาคม 2565-กันยายน 2566)

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 สรุปผลความพึงพอใจฯ รายละเอียดตาม**ภาคผนวกที่ 1** และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อคำถามใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการค้นเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์ สรุปผลความพึงพอใจฯ ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2565-กันยายน 2566 รายละเอียดตาม**ภาคผนวกที่ 2**

 สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ ปีงบประมาณ 2566

เดือน/ปี	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินฯ	ร้อยละความพึงพอใจในภาพรวม	หมายเหตุ
ตุลาคม 2565	8	91.13	ใช้แบบสอบถาม ต.ค. – พ.ย. 65
พฤศจิกายน 2565	-	-	ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมจากเดือน ต.ค. 65
ธันวาคม 2565	73	97.81	เริ่มใช้แบบประเมินแบบใหม่ ตั้งแต่ ธ.ค. 65
มกราคม 2566	71	97.61	
กุมภาพันธ์ 2566	102	97.89	
มีนาคม 2566	99	97.83	
เมษายน 2566	78	98.78	
พฤษภาคม 2566	104	98.22	

เดือน/ปี	จำนวนผู้ตอบแบบ ประเมินฯ	ร้อยละความพึงพอใจ ในภาพรวม	หมายเหตุ
มิถุนายน 2566	124	97.70	
กรกฎาคม 2566	111	99.55	
สิงหาคม 2566	101	98.56	
กันยายน 2566	97	98.25	
ค่าเฉลี่ย		97.58	

🌈 ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- ให้บริการดีมากอยู่แล้ว/ยอดเยี่ยมแล้ว/เหมาะสมแล้ว/บริการด้วยความประทับใจอยู่แล้ว/ไม่มีอะไรต้องปรับปรุงแล้ว ทุกท่านให้ความช่วยเหลือดีมาก ใจดี และfriendly มากๆ ประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการค่ะ/สมบูรณ์แล้ว/ดีอยู่แล้ว (13)
- อาจเพิ่มวิธีการส่งเอกสารทางอีเมล/ถ้าเป็นไปได้ อยากให้มีการส่งเอกสารแบบ Soft File/ส่ง File pdf. Online/อยากได้เป็นไฟล์ ส่งทางอีเมล/อยากให้ห้องสมุดเป็น one stop services ที่หาข้อมูลเป็น pdf ได้ ไม่เปลืองกระดาษ/ต้องการเอกสารจัดส่งในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อสะดวกต่อการรับเอกสารและจัดเก็บเอกสาร และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม/อยากให้เพิ่มช่องทางส่งเอกสารทางระบบออนไลน์ เช่น E-mail/จะดีมาก หากสามารถส่งไฟล์เอกสารทาง E-mail/อยากได้เป็น pdf file (14)
- Update เอกสารให้ทันสมัย เช่น USP/ความทันสมัยของมาตรฐาน มาตรฐานที่ห้องสมุดมีควรเป็นเวอร์ชันล่าสุด/อยากให้มีมาตรฐานต่างประเทศที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น (4)
- ค้นหาเอกสารอ้างอิง/ค้นคว้าวิจัย (2)
- การให้บริการสามารถโหลดเอกสารได้เองโดยให้ชำระค่าบริการก่อนเพื่อออกรหัสเข้าในการโหลดเอกสาร (1)
- ความหลากหลายของประเภทเอกสาร/เพิ่มเอกสารมาตรฐาน เช่น UOP IEC IEEE DIN/อยากให้มีมาตรฐานต่างประเทศที่หลากหลายอย่างเช่น ISO, BS, EN และ DIN เป็นต้น/นอกจาก JIS แล้ว มาตรฐานอื่นๆ เช่น ASTM, ISO etc ถ้าได้เป็น pdf file จะดีมากค่ะ/เพิ่มเติมเอกสารมาตรฐานอ้างอิงอื่นๆ เช่น UOP, IP (9)
- บริการสำเนาเอกสารแพ่งเกินไป/ค่าถ่ายเอกสารแพงไป (3)
- เวลาที่ใช้ (1)
- ตอบอีเมล/อยากให้ตอบอีเมลเร็วกว่านี้ค่ะ (2)
- บัตรห้องสมุดเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (1)
- ช่องทางการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต/โอนเงินได้ (2)
- น่าจะมีบริการการจ่ายเงินเบ็ดเสร็จทีเดียว เพราะต้องเดินไปมาอีกตึก (1)
- เพิ่มแสงสว่าง (1)
- ขอเอกสาร มอก. 555-2528 (1)
- คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเอง (1)

- ที่จอดรถ/ที่จอดรถไม่พอค่ะ (2)
- ห้องสมุด วศ. ให้บริการครอบคลุมทั้งหน่วยงาน และให้บริการกับประชาชนทั่วไป (1)
- อยากให้แจ้งข้อมูลกับหน่วยงานเอกชนที่ยังไม่ทราบเรื่องการบริการของศูนย์เพิ่มขึ้น (1)
- การใช้บริการรอบล่าสุด ทางห้องสมุดไม่สามารถให้แจ้งเลขที่เอกสารเพื่อสำเนาไว้ให้ก่อน และมาชำระค่าธรรมเนียมในวันรับเอกสาร ซึ่งสะดวกสำหรับผู้เดินทางมาจากต่างจังหวัดมากค่ะ (1)
- แจ้งการ update เอกสาร (1)
- มาตรฐานบางอย่างไม่มี อยากให้จัดหาเพิ่มเติมให้ครอบคลุมค่ะ (2)
- มี list รายชื่อหนังสือใหม่ เข้าถึงง่าย (1)
- One Stop Service ให้รับเอกสารและชำระเงินอยู่จุดเดียวกัน (1)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ให้บริการและคำแนะนำเป็นอย่างดีครับ/มาที่ครั้งก็ประทับใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกครั้งค่ะ น่ารัก😊/มีพนักงานใจดี/ให้ความช่วยเหลือ /บริการดี/บริการรวดเร็วและใส่ใจคำร้องขอ/ดีอยู่แล้วครับ บริการครบถ้วน สุภาพ เรียบร้อย/เจ้าหน้าที่ให้บริการลงทะเบียนสมาชิก และ การบริการช่วยค้นคว้าดีมากค่ะ/เจ้าหน้าที่ดูแลดีมาก ๆ และพร้อมช่วยเหลือตลอด ประทับใจมาก ๆ ค่ะ/สะดวก รวดเร็วมากค่ะ /บริการดีมากเลยคะ แล้วจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งแน่นอนค่ะ/ เจ้าหน้าที่บริการดีมากครับ/เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและบริการด้วยความเต็มใจ อธิบายดี/เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยม/สะดวกรวดเร็วดี เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้การต้อนรับเป็นอย่างดี (22)
- มีเอกสารทันสมัย/ห้องสมุด วศ. มีบริการที่ทันสมัยดีมากครับ (3)
- กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีบริการที่ทันสมัย และการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสมบูรณ์/ทางศูนย์ให้บริการรวดเร็วดีมากค่ะ/ห้องสมุด วศ. มีการให้บริการที่ดี และทันสมัยมากครับ/ให้บริการรวดเร็วมากค่ะ (5)
- รู้สึกโชคดีและขอบคุณที่กองหอสมุดมีหนังสือเก่าๆ และ text book ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เก็บไว้ให้บริการอยู่ ซึ่งหนังสือเหล่านี้มีคุณค่า หาซื้อที่ไหนก็หายากมาก ๆ แล้ว ซึ่งห้องสมุดหลายๆ ที่คิดอาจจะคิดว่าไม่จำเป็นที่จะต้องเก็บ Hard copy ของหนังสือเหล่านี้ไว้ แต่ในความจริงแล้ว องค์กรความรู้ที่เคยคิดค้นมาาก่อนนี้เป็นสิ่งสำคัญในการวางรากฐานที่จะต่อยอดไปสู่การพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงค่ะ (1)
- การโหลดเอกสารเองได้ (1)
- การแจ้ง update มาตรฐานเดิม หรือ มาตรฐานใหม่ ของห้องสมุด (1)
- ดีมากค่ะ ทั้งเนื้อหาและบริการ/ ให้บริการดี และมีมาตรฐานที่ทันสมัย (2)
- ได้เอกสารตามต้องการ (1)
- อยากให้มีเอกสารอ้างอิงในมาตรฐานอื่นเพิ่มเติม (1)
- very good/ดีมาก/ดีอยู่แล้ว/ (5)
- แจกเอกสาร Bulletin มีประโยชน์มาก (1)
- อยากให้เพิ่มช่องทางติดต่อที่ง่ายกว่านี้ อันนี้ต้องโทรหวนไปทั่วเลยคะกว่าจะถูกจุด (1)

- อยากให้เพิ่มช่องทางส่งเอกสารทางระบบออนไลน์ เช่น E-mail/เอกสารจัดส่งในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อสะดวกต่อการรับเอกสารและจัดเก็บเอกสาร และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม/อยากได้เอกสารเป็น pdf file (3)
- ที่จอดรถน้อย แต่ห้องสมุดมี Code/Standard ล่าสุด ถือว่าเป็นสิ่งบริการที่ดีมากกับประชาชนค่ะ (1)
- อยากให้มีมาตรฐานที่ครอบคลุมมากกว่านี้ และค้นหาหัวข้อทางออนไลน์ได้ง่ายขึ้นครับถ้วนค่ะ (1)

 อีเมลของผู้ใช้บริการที่ต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารของห้องสมุด

ลำดับที่	อีเมล
1	meata@sritranggroup.com
2	apichai.n@mwa.co.th
3	wissarootpetgo@gmail.com
4	suwapath@nfi.or.th
5	kraiwuth@hotmail.com
6	supattra.limyad@gmail.com
7	sangtean.sriyim@gmail.com
8	kasidin.j@spm-plate.con
9	Classforecast@hotmail.com
10	mana@tistr.or.th
11	kanpatson@nimt.or.th
12	neeranutk@gmail.com
13	pornsuda.b033@gmail.com
14	sumalee.dss@gmail.com
15	prangtip.jeew@gmail.com
16	saowaluk@apolloThai.com
17	saovalak9183@gmail.com
18	pornpot.n@psu.ac.th
19	pipatkanaroon.pk@gmail.com
20	nokjnj@gmail.com
21	pth-qms@tnrcondom.com
22	pariwat.li@nhealth-asia.com
23	wasiree.wa@griffithfoods.com
24	suthat_qa@thaipet.com
25	netnapha.s@bgc.co.th

ลำดับที่	อีเมล
26	sirasi222@gmail.com
27	pongy1475@gmail.com
28	thanet.saraban@wms-thailand.com
29	tulyadatully@gmail.com
30	calibration@poonsubcan.co.th
31	kotchakorn@dss.go.th
32	machita_mint@hotmail.com
33	orawannfi@gmail.com
34	phassorn@toagroup.com
35	korkbarn@dss.go.th
36	hpkiso03@titigroup.com
37	pla_ampan@yahoo.com
38	sasithon.w@irpc.co.th
39	sornpola@scg.com
40	titi_pat_9935@hotmail.com
41	amnag.wongdee@gmail.com
42	Pongpiput@dss.go.th
43	pakasornp@ssi-steel.com
44	kusa@nstda.or.th
45	kanitha.s@patumoil.co.th
46	benjaphorn.y@thaibev.com
47	hu_temp@hotmail.com
48	johndy_n@yahoo.com
49	jutalas@gmail.com
50	lab@scr.co.th
51	methee@dss.go.th
52	napatsawan.phetcharat@amspecgroup.com
53	natsuda.jha@gmail.com
54	nitithec@scg.com
55	PREDA@dss.go.th
56	sennality@hotmail.com

ลำดับที่	อีเมล
57	sornchai-s@hotmail.com
58	twc@buu.ac.th
59	usa.sang@agc.com
60	anijorns@nimt.or.th
61	jarann888@gmail.com
62	kartpan@dss.go.th
63	kongpanj@hotmail.com
64	kulnawoot@hotmail.com
65	natthadabhorn.t@adityabirla.com
66	Natthaphon.3mfps@gmail.com
67	nuttawan@dss.go.th
68	oadg2369@gmail.com
69	sale05@color-gb.com
70	sireen.pu@gmail.com
71	ts_praew@hotmail.com
72	chatpong.na@alumni.chula.ac.th
73	dc@grandglobalgloves.com
74	hinewzziri@gmail.com
75	ijintana@dss.go.th
76	jitjariya.p@ku.th
77	jumnong.c@cotcometalworks.co.th
78	khwanlakc@diw.mail.go.th
79	lilsudarat.alex@gmail.com
80	monruedee.s@bwg.co.th
81	netsirin@dss.go.th
82	paphatsara_s@liqoor.or.th
83	patty@toyomillennium.com
84	phusudakongcharoen@gmail.com
85	qa@p-cal.com
86	s.meansaard@gmail.com
87	sukan.after@gmail.com

ลำดับที่	อีเมล
88	Suphadech.s@ku.th
89	thanasit@unithai.co.th
90	Chadaporn.s@thai-lysaght.co.th
91	Eakkapol@tvothai.com
92	kanokwan.bsc@gmail.com
93	khemwika@thaiparker.co.th
94	labftdd@gmail.com
95	Machimint28@gmail.com
96	nuch.nuny@gmail.com
97	pear_oops@hotmail.com
98	penpko@kku.ac.th
99	pornthep.e@dmsc.mail.go.th
100	renu.phinitmai@gbp-th.com
101	Saringa@dss.go.th
102	Thatchapan.k@somboon.co.th
103	waew.k@ubu.ac.th
104	wittawatint@hotmail.com
105	admin@bangkokhighlab.com
106	info@syntechinnovation.com
107	jidapa.c@thaibev.com
108	khemachit@dss.go.th
109	Manasawee.3mfsd@gmail.com
110	nok-pattaya@hotmail.com
111	nueng5900@gmail.com
112	patcharin.p@oishigroup.com
113	pornpat.sriyotha@th.panasonic.com
114	S_prajak@ile-cosmetic.com
115	saowapa.p@thaibev.com
116	unchanaporn510@gmail.com
117	waraporn.nok@perfectcompanion.com
118	worawat6324@gmail.com

ลำดับที่	อีเมล
119	yaneek65@nu.ac.th
120	duangreetai.t@mail.rmuth.co.th
121	intuon.j@mitmongkol.com
122	kotchakorn_jfw1705@hotmail.com
123	kusuma.p@ncp.co.th
124	Lawanwisut@hotmail.com
125	Piyada.ju@esgroup.co.th
126	pv0101@hotmail.com
127	sdachapan@gmail.com
128	somnit199@hotmail.com
129	suttipong@cook.co.th
130	suwatthana.phrummadetch@nitto.com
131	tec@evltesting.com
132	thanitsara@bangkokcrystal.com
133	zakiko_g-ko@hotmail.com
134	Adisona@scg.com
135	ch_wuttichai@outlook.co.th
136	info.caliabale@gmail.com
137	jarmy238@gmail.com
138	kunyaporn_p@bsts.co.th
139	lab@rungrojfishsauce.com
140	micro@mtf.co.th
141	namfon_3.2.10509@hotmail.com
142	natrawee_n@tsnwires.co.th
143	paitoon@kingfisker.co.th
144	saijai.sangkaew@intertek.com
145	sopanutcha27@gmail.com
146	teerapong@tipak.co.th
147	worawit@tistr.or.th

 สรุปจำนวนผู้ใช้บริการ ปีงบประมาณ 2566

เดือน/ปี	งานบริการ	จำนวน (คน)	จำนวนรวม
ตุลาคม 2565	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	63 37 3	103
พฤศจิกายน 2565	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	75 29 2	106
ธันวาคม 2565	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่องทางอีเมล	62 33 1	96
มกราคม 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่องทางอีเมล	69 21 1	91
กุมภาพันธ์ 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่องทางอีเมล	87 26 1	114
มีนาคม 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	84 32 1	117
เมษายน 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	61 28 1	90
พฤษภาคม 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	90 25 1	116
มิถุนายน 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	106 31 3	140
กรกฎาคม 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	111 30 2	143
สิงหาคม 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	84 29 2	115
กันยายน 2566	1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร 3. บริการค้นเรื่อง	85 16 1	102

เดือน/ปี	งานบริการ	จำนวน (คน)	จำนวนรวม
จำนวนรวมทั้งสิ้น		1,333	

ภาคผนวกที่ 1

แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กอง
หอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
(ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565)

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) รายละเอียดดังนี้

ช่วงเวลาสำรวจ : วันที่ 3 – 31 ตุลาคม 2565 (พฤศจิกายน 2565 ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติม)

จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 8 ฉบับ ได้รับคืน 8 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ คำนวณผลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1.1 อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักวิทยาศาสตร์	1	12.50
นักวิชาการ/อาจารย์	1	12.50
วิศวกร/ช่างเทคนิค	1	12.50
ผู้ประกอบการ	1	12.50
เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	3	37.5
เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ	1	12.50
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 1.1 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการ/อาจารย์ วิศวกร/ช่างเทคนิค ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 1.2 หน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริษัทเอกชน	6	75.00
สถาบันการศึกษา	1	12.50
รัฐวิสาหกิจ	1	12.50
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 1.2 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่สังกัดบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ สถาบันการศึกษา และรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการและการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

ตารางที่ 2.1 บริการที่ท่านได้รับจากกองหอสมุดฯ (เลือกได้มากกว่า 1)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมัครสมาชิกห้องสมุด	6	31.58
แนะนำบริการ ตอบคำถาม และช่วยสืบค้นข้อมูล	2	10.53
คืนเรื่อง	6	31.58
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม	1	5.26
สำเนาเอกสาร	4	21.05

จากตารางที่ 2.1 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ใช้บริการสมัครสมาชิกห้องสมุดและบริการคืนเรื่อง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาคือ บริการสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 21.05 บริการแนะนำบริการ ตอบคำถาม และช่วยสืบค้นข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 10.53 และบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม คิดเป็นร้อยละ 5.26

ตารางที่ 2.2 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่ออ้างอิงการทดสอบ/สอบเทียบ	3	30.00
เพื่อศึกษาค้นคว้า	4	40.00
เพื่อวิจัยและพัฒนาวิชาการ	2	20.00
เพื่อพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์	1	10.00

จากตารางที่ 2.2 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ เพื่ออ้างอิงการทดสอบ/สอบเทียบ คิดเป็นร้อยละ 30.00 เพื่อวิจัยและพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเพื่อพัฒนาบริการและผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 2.3 ช่องทางที่ติดต่อขอรับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

ช่องทางที่ติดต่อขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	7	77.78
โทรศัพท์	1	11.11
อีเมล	1	11.11

จากตารางที่ 2.3 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีช่องทางขอรับบริการติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ โทรศัพท์และอีเมล มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.11

ตารางที่ 2.4 สารสนเทศสาขาใดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)

สารสนเทศสาขาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก่อสร้าง	1	10.00
เกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ	2	20.00
ปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์	4	40.00
พลาสติก	1	10.00
ยาง	1	10.00
อาหารและแปรรูป	1	10.00

จากตารางที่ 2.4 ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศสาขาปิโตรเคมีและเคมีภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ สาขาเกษตรและเทคโนโลยีชีวภาพ คิดเป็นร้อยละ 20.00 สาขาก่อสร้าง พลาสติก ยาง และอาหารและแปรรูป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.00

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

$$\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = (\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100) / 5$$

ตารางที่ 2.5 ความพึงพอใจการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ								
1.1 มีประกาศและแจ้งขั้นตอนหรือ วิธีรับบริการ	4 (50.0)	4 (50.0)	-	-	-	4.50	90.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	5	3	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
ซับซ้อน เข้าใจง่าย	(62.50)	(37.50)						
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว เหมาะสม	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด
1.4 แบบขอรับบริการตรงตาม ขั้นตอนการให้บริการ	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.60	91.88	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ								
2.1 มีความเป็นมืออาชีพในการ ให้บริการ	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด
2.2 มีจิตบริการ (Service Mind) บุคลิกภาพเหมาะสม	6 (75.00)	2 (25.00)	-	-	-	4.75	95.00	มากที่สุด
2.3 ให้บริการเท่าเทียมไม่เลือก ปฏิบัติ	6 (75.00)	2 (25.00)	-	-	-	4.75	95.00	มากที่สุด
2.4 ไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือสิ่ง ตอบแทน	6 (75.00)	2 (25.00)	-	-	-	4.75	95.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.72	94.38	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้ายแนะนำบริการชัดเจน เพียงพอ	3 (37.50)	4 (50.00)	1 (12.50)	-	-	4.25	85.00	มากที่สุด
3.2 มีเครื่องมือช่วยสืบค้นข้อมูล ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	4 (50.00)	4 (50.00)	-	-	-	4.50	90.00	มากที่สุด
3.3 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น หลายช่องทาง	3 (37.50)	4 (50.00)	1 (12.50)	-	-	4.25	85.00	มากที่สุด
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะสมและเพียงพอ	4 (50.00)	3 (37.50)	1 (12.50)	-	-	4.38	87.50	มากที่สุด
3.5 สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการ ให้บริการ	5 (62.50)	2 (25.00)	1 (12.50)	-	-	4.50	90.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.38	87.50	มากที่สุด
4. เว็บไซต์ 1.http://siweb.dss.go.th 2.http://library.dss.go.th 3.http://ebook.dss.go.th								

หัวข้อประเมิน	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
4.1 ที่อยู่เว็บไซต์จดจำง่าย เข้าถึงได้สะดวก	3 (37.50)	3 (37.50)	2 (25.00)	-	-	4.13	82.50	มาก
4.2 การจัดวางตำแหน่งข้อมูลภายในเว็บไซต์เห็นได้ชัดเจน	4 (50.00)	4 (50.00)	-	-	-	4.50	90.00	มากที่สุด
4.3 มีการปรับปรุงข้อมูลทันสมัยน่าเชื่อถือ	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด
4.4 ข้อมูลน่าสนใจ นำไปใช้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.47	89.38	มากที่สุด
5. การให้บริการ								
5.1 สารสนเทศตรงตามความต้องการ ครบถ้วน	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด
5.2 สารสนเทศถูกต้อง ทันสมัยนำไปอ้างอิงได้	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด
5.3 คุ่มค่าในการเลือกรับบริการสารสนเทศสำนักหอสมุดฯ	5 (62.50)	3 (37.50)	-	-	-	4.63	92.50	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม						4.63	92.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ประเด็น						4.56	91.13	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของ สท.

ประจำปีงบประมาณ 2566 (วันที่ 3 – 31 ตุลาคม 2565)

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ประเด็นเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.13 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ ขั้นตอนขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย ระยะเวลาในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เหมาะสม และแบบขอรับบริการตรงตามขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ มีประกาศและแจ้งขั้นตอนหรือวิธีรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 90.00

2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ มีจิตบริการ (Service Mind) บุคลิกภาพเหมาะสม ให้บริการเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ และไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทน มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ มีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.50

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ มีเครื่องมือช่วยสืบค้นข้อมูลที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการให้บริการ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 87.50 ป้ายแนะนำบริการชัดเจน เพียงพอ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทาง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 85.00

4. เว็บไซต์ 1.<http://siweb.dss.go.th> 2.<http://library.dss.go.th> 3.<http://ebook.dss.go.th>

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ในเรื่องมีการปรับปรุงข้อมูลทันสมัย น่าเชื่อถือ และข้อมูลน่าสนใจ นำไปใช้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ การจัดวางตำแหน่งข้อมูลภายในเว็บไซต์เห็นได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และที่อยู่เว็บไซต์จดจำง่าย เข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ 82.50

5. การให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ได้แก่ สารสนเทศตรงตามความต้องการ ครบถ้วน สารสนเทศถูกต้อง ทันสมัย นำไปอ้างอิงได้ และคุ้มค่าในการเลือกใช้บริการสารสนเทศสำนักหอสมุดฯ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 92.50

เมื่อนำมาจัดอันดับความพึงพอใจภาพรวมสรุปได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.37 อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.50 อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.87 อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 4 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ (1. <http://siweb.dss.go.th> 2. <http://library.dss.go.th> 3. <http://ebook.dss.go.th>) คิดเป็นร้อยละ 89.37 อยู่ในระดับมากที่สุด

อันดับที่ 5 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.50 อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

3.1 ท่านจะกลับมาใช้บริการของกองหอสมุดฯ หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นต่อหรือไม่

- กลับมาใช้บริการและแนะนำต่อแน่นอน จำนวน 8 คน

เพราะ 1. ต้องการเอกสารมาตรฐานฉบับล่าสุดทุกปี

2. มีเอกสารที่ต้องการสืบค้นครบถ้วน/มีข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน (2)

3. database เยอะ

3.2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

3.2.1 จุดเด่นของการให้บริการ

- พนักงานแนะนำดี

- บริการดีค่ะ

- มี database เยอะ

ภาคผนวกที่ 2

แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์
สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
(เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน)

ธันวาคม 2565

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
ปีงบประมาณ 2566 (เดือนธันวาคม 2565)

แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ระบบออนไลน์ (Google Form) แบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (F-CD1-030) แบบบริการค้นเรื่อง (F-CD1-032) โดยในเดือนธันวาคม 2565 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 95 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 62 คน และ 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 33 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 76.84 โดยสรุปผลการประเมินฯ เป็นดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการในภาพรวม

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม	40	54.79
บริการขอทำสำเนาเอกสาร	31	42.47
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	2	2.74
รวม	73	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.79 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 42.47 และใช้บริการทั้งบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 2.74 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	17	23.29
ภาครัฐ	16	21.92
ภาคเอกชน	36	49.32
สถาบันการศึกษา	1	1.37
ประชาชนทั่วไป	2	2.74
อื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ)	1	1.37
รวม	73	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.32 รองลงมาคือ วศ. คิดเป็นร้อยละ 23.29 ภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 21.92 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 2.74 สถาบันการศึกษา และอื่น ๆ (ข้าราชการบำนาญ) มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.37 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	26	35.62
ศึกษา ค้นคว้า	38	52.05
วิจัยพัฒนาวิชาการ	4	5.48
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	3	4.11
อื่นๆ (สอบเทียบ สอบเทียบเครื่องมือวัด)	2	2.74
รวม	73	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.05 รองลงมาคือ วิเคราะห์/ทดสอบ คิดเป็นร้อยละ 35.62 วิจัยพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 5.48 วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 4.11 และอื่น ๆ (สอบเทียบสอบเทียบเครื่องมือวัด) คิดเป็นร้อยละ 2.74 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา	65 (89.04)	8 (10.96)	-	-	-	4.89	97.81	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน	63 (86.30)	9 (12.33)	1 (1.37)	-	-	4.85	96.99	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	66 (90.41)	7 (9.59)	-	-	-	4.90	98.08	มากที่สุด
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	67 (91.78)	6 (8.22)	-	-	-	4.92	98.36	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.89	97.81	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.36 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 98.08 ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 97.81 และข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน คิดเป็นร้อยละ 96.99 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.81

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

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	62	84.93
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	11	15.07
- ห้องสมุด สมอ.	(10)	
- ไม่ระบุ	(1)	
รวม	73	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.93 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.07 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ.

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	71	97.26
อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ	2	2.74
รวม	73	100

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ กลับมาใช้และแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 97.26 และอาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 2.74

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- การให้บริการสามารถโหลดเอกสารได้เองโดยให้ชำระค่าบริการก่อนเพื่อออกรหัสเข้าในการโหลดเอกสาร (1)

- ค้นหาเอกสารอ้างอิง (1)
- ความหลากหลายของประเภทเอกสาร (1)
- อาจเพิ่มวิธีการส่งเอกสารทางอีเมล (1)
- ให้บริการดีมากอยู่แล้ว/ยอดเยี่ยมแล้ว/เหมาะสมแล้ว (3)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- การโหลดเอกสารเองได้ (1)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการและคำแนะนำเป็นอย่างดีครับ/มาครั้งก็ประทับใจในบริการของเจ้าหน้าที่ทุกครั้งคะน่ารัก😊/มีพนักงานใจดี/ให้ความช่วยเหลือ /บริการดี/บริการรวดเร็วและใส่ใจคำร้องขอ (7)
- มีเอกสารทันสมัย (2)

มกราคม 2566

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนมกราคม ปีงบประมาณ 2566

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการค้นเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำปีเดือนมกราคม 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 91 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 69 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 21 คน และ 3. บริการค้นเรื่อง จำนวน 1 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 78.02 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม	50	70.42
บริการขอทำสำเนาเอกสาร	19	26.76
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	2	2.82
รวม	71	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.42 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 26.76 และใช้บริการทั้งบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 2.82 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	22	30.99
ภาครัฐ	10	14.08
ภาคเอกชน	33	46.48
สถาบันการศึกษา	3	4.23
ประชาชนทั่วไป	3	4.23
รวม	71	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.48 รองลงมาคือ วศ. คิดเป็นร้อยละ 30.99 ภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 14.08 ประชาชนทั่วไปและสถาบันการศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.23 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	22	30.99
ศึกษา ค้นคว้า	39	54.93
วิจัยพัฒนาวิชาการ	3	4.23
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	7	9.86
รวม	246	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.93 รองลงมาคือ วิเคราะห์/ทดสอบ คิดเป็นร้อยละ 30.99 วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 9.86 และวิจัยพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 4.23 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา	62 (87.32)	9 (12.68)	-	-	-	4.87	97.46	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน	62 (87.32)	9 (12.68)	-	-	-	4.87	97.46	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	65 (91.55)	4 (5.63)	2 (2.82)	-	-	4.89	97.75	มากที่สุด
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและ	65	4	2	-	-	4.89	97.75	มากที่สุด

รวดเร็ว	(91.55)	(5.63)	(2.82)					
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.88	97.61	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ และขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.75 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.46 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.61

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

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	45	63.38
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	26	36.62
- ห้องสมุด สมอ.	(25)	
- หอสมุดมหาวิทยาลัย	(1)	
รวม	71	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 63.38 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 36.62 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการได้แก่ ห้องสมุด สมอ. และหอสมุดมหาวิทยาลัย

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	70	98.59

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ	1	1.41
รวม	71	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 98.59 และอาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 1.41

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- Update เอกสารให้ทันสมัย เช่น USP (1)
- ค้นคว้าวิจัย (1)
- บริการเยี่ยมครับ (1)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- การแจ้ง update มาตรฐานเดิม หรือ มาตรฐานใหม่ ของห้องสมุด (1)
- ดีมากค่ะ ทั้งเนื้อหาและบริการ (1)
- ได้เอกสารตามต้องการ (1)

กุมภาพันธ์ 2566

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนกุมภาพันธ์ ปีงบประมาณ 2566

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการค้นเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำปีเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 114 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 87 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 26 คน และ 3. บริการค้นเรื่อง จำนวน 1 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม	76	74.51
บริการขอทำสำเนาเอกสาร	21	20.59
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	5	4.90
รวม	102	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.51 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 20.59 และใช้บริการทั้งบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	33	32.35
ภาครัฐ	14	13.73
ภาคเอกชน	45	44.12
สถาบันการศึกษา	3	2.94
ประชาชนทั่วไป	7	6.86
รวม	102	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.12 รองลงมาคือ วศ. คิดเป็นร้อยละ 32.35 ภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 13.73 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.86 และสถาบันการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	53	51.96
ศึกษา ค้นคว้า	42	41.18
วิจัยพัฒนาวิชาการ	4	3.92
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	1	0.98
อื่น ๆ	2	1.96
รวม	102	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.96 รองลงมาคือ วิเคราะห์/ทดสอบ คิดเป็นร้อยละ 41.18 วิจัยพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 3.92 และวิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 0.98 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจในการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา	89 (87.25)	13 (12.75)	-	-	-	4.87	97.45	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน	92 (90.20)	10 (9.80)	-	-	-	4.90	98.04	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	94	7	1	-	-	4.91	98.24	มากที่สุด

รวดเร็วและเอาใจใส่	(92.16)	(6.86)	(0.98)					
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	92 (90.20)	9 (8.82)	1 (0.98)	-	-	4.89	97.84	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.89	97.89	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.24 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน คิดเป็นร้อยละ 98.04 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.84 และข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 97.45 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.89

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 × 100)/5

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	77	75.49
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	25	24.51
- ห้องสมุด สมอ.	(23)	
- สำนักหอสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	(3)	
- หอสมุดมหาวิทยาลัย	(1)	
- Internet	(1)	
รวม	102	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.49 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 24.51 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ. สำนักหอสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดมหาวิทยาลัย และ Internet

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	100	98.04
อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ	2	1.96
รวม	102	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 98.04 และอาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 1.96

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- ถ้าเป็นไปได้ อยากให้มีการส่งเอกสารแบบ Soft File/ส่ง File pdf. Online/ (5)
อยากได้เป็นไฟล์ ส่งทางเมล/อยากให้มีการจัดส่งข้อมูลในแบบ Electronic file ด้วย
- ดีเยี่ยมแล้ว/ดีหมด/ดีอยู่แล้ว/บริการด้วยความประทับใจดีอยู่แล้ว (4)
- อยากให้มีมาตรฐานต่างประเทศที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น (2)
- ความทันสมัยของมาตรฐาน มาตรฐานที่ห้องสมุดมีควรเป็นเวอร์ชันล่าสุด (1)
- ตอบเมลล์ (1)
- บริการสำเนาเอกสารแพ่งเกินไป (1)
- บัตรห้องสมุดเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ (1)
- เรื่องช่องทางการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์ (1)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- very good/ดีอยู่แล้วครับ บริการครบถ้วน สุภาพ เรียบร้อย/กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีบริการที่ทันสมัย และการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และสมบูรณ์/บริการค้นคว้ารวดเร็ว ประทับใจค่ะ/เป็นบริการที่ดีและสะดวกเป็นอย่างมาก อยากให้มีบริการนี้ต่อไปค่ะ/ห้องสมุด วศ. มีบริการที่ทันสมัยดีมากครับ (6)
- อยากให้มีเอกสารอ้างอิงในมาตรฐานอื่นเพิ่มเติม (1)

มกราคม 2566

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนมีนาคม ปีงบประมาณ 2566

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการค้นเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำเดือนมีนาคม 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 117 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 84 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 32 คน และ 3. บริการค้นเรื่อง จำนวน 1 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม	67	67.68
บริการขอทำสำเนาเอกสาร	29	29.29
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	2	2.02
บริการค้นเรื่อง, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	1	1.01
รวม	99	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.68 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 29.29 ใช้บริการทั้งบริการจัดหา

เอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 2.02 และใช้บริการค้นเรื่องและบริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	29	29.29
ภาครัฐ	18	18.18
ภาคเอกชน	41	41.41
สถาบันการศึกษา	3	3.03
ประชาชนทั่วไป	7	7.07
อื่น ๆ	1	1.01
รวม	99	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.41 รองลงมาคือ วศ. คิดเป็นร้อยละ 29.29 ภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 18.18 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 7.07 สถาบันการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.03 และอื่น ๆ (มูลนิธิทันตนวัตกรรม) คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	35	35.35
ศึกษา ค้นคว้า	51	51.52
วิจัยพัฒนาวิชาการ	3	3.03
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	9	9.09
อื่น ๆ	1	1.01
รวม	99	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมาคือ วิเคราะห์/ทดสอบ คิดเป็นร้อยละ 35.35 วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 9.09 วิจัยพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 3.03 และอื่น ๆ (สอบเทียบ) คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	88 (88.89)	11 (11.11)	-	-	-	4.89	97.78	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในงานของท่าน	86 (86.87)	13 (13.13)	-	-	-	4.89	97.37	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	91 (91.92)	8 (8.08)	-	-	-	4.92	98.38	มากที่สุด
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและ รวดเร็ว	88 (88.89)	11 (11.11)	-	-	-	4.89	97.78	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.89	97.83	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบ ประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.38 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาและขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 97.78 และข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน คิดเป็นร้อยละ 97.37 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.83

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

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	75	75.76

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	24	24.24
- ห้องสมุด สมอ.	(22)	
- วว	(1)	
- IHS	(1)	
- Google	(1)	
รวม	99	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.76 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 24.24 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ. วว IHS และ Google

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	97	97.98
อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ	2	2.02
รวม	99	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 97.98 และอาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 2.02

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- ค่าถ่ายเอกสาร/ค่าถ่ายเอกสารแพงไปค่ะ (2)
- จัดส่งเอกสารเป็น pdf ได้อีกช่องทางหนึ่ง (1)
- ด้อยอยู่แล้ว (1)
- น่าจะมีบริการการจ่ายเงินเบ็ดเสร็จทีเดียว เพราะต้องเดินไปมาอีกตึก (1)
- เพิ่มแสงสว่าง (1)
- สามารถส่งข้อมูลให้ทาง online และโอนจ่ายเงินได้ (1)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ให้บริการลงทะเบียนสมาชิก และ การบริการช่วยค้นคว้าดีมากค่ะ/บริการดีมาก (2)
- ดีมาก/ด้อยอยู่แล้ว (2)

เมษายน 2566

**สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนเมษายน ปีงบประมาณ 2566**

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการค้นเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำเดือนเมษายน 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 90 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 61 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 28 คน และ 3. บริการค้นเรื่อง จำนวน 1 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม	51	65.38
บริการขอทำสำเนาเอกสาร	25	32.05
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	1	1.28
บริการค้นเรื่อง, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	1	1.28
รวม	78	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.38 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 32.05 ใช้บริการทั้งบริการจัดหา

เอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร และใช้บริการค้นเรื่องและบริการขอทำสำเนาเอกสาร มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	21	26.92
ภาครัฐ	11	14.10
ภาคเอกชน	36	46.15
สถาบันการศึกษา	6	7.69
ประชาชนทั่วไป	4	5.13
รวม	78	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ วศ. คิดเป็นร้อยละ 26.92 ภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 14.10 สถาบันการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.69 และประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	41	52.56
ศึกษา ค้นคว้า	33	42.31
วิจัยพัฒนาวิชาการ	3	3.85
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	1	1.28
รวม	78	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์/ทดสอบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.56 รองลงมาคือ ศึกษาค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 42.31 วิจัยพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 3.85 วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 1.28 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปลความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา	74 (94.87)	4 (5.13)	-	-	-	4.95	98.97	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน	74 (94.87)	13 (5.13)	-	-	-	4.95	98.97	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	73	5	-	-	-	4.94	98.72	มากที่สุด

รวดเร็วและเอาใจใส่	(93.59)	(6.41)						
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	73 (93.59)	4 (5.13)	1 (1.28)	-	-	4.92	98.46	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.94	97.78	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน มากที่สุด มีจำนวนเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ 98.97 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 98.72 และขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.46 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.78

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

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	60	76.92
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	18	23.08
- ห้องสมุด สมอ.	(17)	
- ม.เกษตร	(2)	
- ห้องสมุด มจพ.	(1)	
รวม	78	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 76.92 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 23.08 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ. ม.เกษตร และ ห้องสมุด มจพ.

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	77	98.72
อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ	1	1.28
รวม	78	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 98.72 และอาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 1.28

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- สมบูรณ์ดีแล้ว (2)
- ไม่มีอะไรต้องปรับปรุงแล้ว ทุกท่านให้ความช่วยเหลือดีมาก ใจดี และfriendly มากๆ ประทับใจทุกครั้งที่ใช้บริการค่ะ (1)
- ขอเอกสาร มอก. 555-2528 (1)
- เพิ่มเอกสารมาตรฐาน เช่น UOP (1)
- อยากให้ห้องสมุดเป็น one stop services ที่หาข้อมูลเป็น pdf ได้ ไม่เปลืองกระดาษ (2)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ดูแลดีมาก และพร้อมช่วยเหลือตลอด ประทับใจมากๆ ค่ะ (1)
- รู้สึกโชคดีและขอบคุณที่ห้องสมุดมีหนังสือเก่าๆ และ text book ที่มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เก็บไว้ให้บริการอยู่ ซึ่งหนังสือเหล่านี้มีคุณค่า หาซื้อที่ไหนก็หายากมากๆ แล้ว ซึ่งห้องสมุดหลายๆ ที่คิดอาจจะคิดว่าไม่จำเป็นที่จะต้องมี Hard copyของหนังสือเหล่านี้ไว้ แต่ในความจริงแล้ว องค์กรความรู้ที่เคยคิดค้นมาก่อนนี้เป็นสิ่งสำคัญในการวางรากฐานที่จะต่อยอดไปสู่การพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ได้อย่างยั่งยืนและมั่นคงค่ะ (1)
- สะดวก รวดเร็วมากค่ะ (1)

พฤษภาคม 2566

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนพฤษภาคม ปีงบประมาณ 2566

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการค้นเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำเดือนพฤษภาคม 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 116 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 90 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 25 คน และ 3. บริการค้นเรื่อง จำนวน 1 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 89.66 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม	79	75.96
บริการขอทำสำเนาเอกสาร	17	16.35
บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	7	6.73
บริการค้นเรื่อง, บริการขอทำสำเนาเอกสาร	1	0.96
รวม	104	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.96 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 16.35 ใช้บริการทั้งบริการจัดหา

เอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 6.73 และใช้บริการค้นเรื่องและบริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 0.96 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	21	20.19
ภาครัฐ	23	22.12
ภาคเอกชน	50	48.08
สถาบันการศึกษา	5	4.81
ประชาชนทั่วไป	5	4.81
รวม	104	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.08 รองลงมาคือ ภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 22.12 วศ. คิดเป็นร้อยละ 20.19 สถาบันการศึกษาและประชาชนทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.81 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	52	50.00
ศึกษา ค้นคว้า	41	39.42
วิจัยพัฒนาวิชาการ	4	3.85
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	5	4.81
อื่น ๆ (ประชุม, ไม่ระบุ)	2	1.92
รวม	104	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์/ทดสอบ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ศึกษาค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 39.42 วิจัยวิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 4.81 พัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 3.85 และอื่น ๆ (ประชุม/ไม่ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 1.92 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			

1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	93 (8342)	11 (10.58)	-	-	-	4.89	97.88	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในงานของท่าน	95 (91.35)	9 (8365)	-	-	-	4.91	98.27	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	96 (92.31)	8 (7.69)	-	-	-	4.92	98.46	มากที่สุด
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและ รวดเร็ว	95 (91.35)	9 (8.35)	-	-	-	4.91	98.27	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.91	98.22	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบ ประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.46 รองลงมาคือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และขั้นตอนการให้บริการสะดวก และรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.27 และข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา คิดเป็น ร้อยละ 97.88 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.22

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

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	81	77.88
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	23	22.12
- ห้องสมุด สมอ.	(16)	
- Internet	(2)	
- ห้องสมุด มจร.	(1)	
- กรมโรงงานอุตสาหกรรม	(1)	
- Scribb	(1)	
รวม	78	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 77.88 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.12 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ. Internet ห้องสมุด มจร. กรมโรงงานอุตสาหกรรม และ Scribb

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	102	98.08
อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ	2	1.92
รวม	104	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 98.08 และอาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 1.92

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- เพิ่มเอกสารมาตรฐาน/มีมาตรฐานอื่นๆ มากขึ้น เช่น UOP IEC IEEE DIN/อยากให้มีมาตรฐานต่างประเทศที่หลากหลายอย่างเช่น ISO, BS, EN และ DIN เป็นต้น (3)
- ให้ห้องสมุดจัดทำเอกสารเป็น pdf (1)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- แจกเอกสาร Bulletin มีประโยชน์มากค่ะ (1)
- ได้ข้อมูลรวดเร็ว เจ้าหน้าที่บริการดี (1)
- ให้บริการตอบกลับรวดเร็วค่ะ (1)
- อยากให้เพิ่ม ช่องทางติดต่อที่ง่ายกว่านี้ อันนี้ต้องโทรห่านไปทั่วเลยคะกว่าจะถูกจุด (1)

มิถุนายน 2566

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนมิถุนายน ปีงบประมาณ 2566

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการค้นเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำเดือนมิถุนายน 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 140 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 106 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 31 คน และ 3. บริการค้นเรื่อง จำนวน 3 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 88.57 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม	91	73.39
ขอทำสำเนาเอกสาร	27	21.77
บริการค้นเรื่อง	2	1.61
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม+ขอทำสำเนาเอกสาร	2	1.61
บริการค้นเรื่อง+จัดหาเอกสารฉบับเต็ม	2	1.61
รวม	124	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.39 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 21.77 และใช้บริการค้นเรื่อง

บริการทั้งบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร บริการค้นเรื่องและบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.61 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	33	26.61
ภาครัฐ	13	10.48
ภาคเอกชน	52	41.94
สถาบันการศึกษา	8	6.45
ประชาชนทั่วไป	8	6.45
เครือข่าย ศปว.	9	7.26
อื่น ๆ (นักศึกษาฝึกงาน)	1	0.81
รวม	124	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.94 รองลงมาคือ วศ. คิดเป็นร้อยละ 26.61 ภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 10.48 เครือข่าย ศปว. คิดเป็นร้อยละ 7.26 สถาบันการศึกษาและประชาชนทั่วไป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.45 และอื่น ๆ (นักศึกษาฝึกงาน) คิดเป็นร้อยละ 0.81 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	51	41.13
ศึกษา ค้นคว้า	64	51.61
วิจัยพัฒนาวิชาการ	3	2.42
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	2	1.61
อื่น ๆ (ใช้อ้างอิงวิธีการ สอบเทียบ, ประกอบจัดทำ ข้อกำหนดคุณลักษณะฯ)	4	3.23
รวม	124	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.61 รองลงมาคือ วิเคราะห์/ทดสอบ คิดเป็นร้อยละ 41.13 อื่น ๆ (ใช้อ้างอิงวิธีการสอบเทียบ, ประกอบจัดทำข้อกำหนดคุณลักษณะฯ) คิดเป็นร้อยละ 3.23 วิจัยพัฒนาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 2.42 และวิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 1.61 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	106 (85.48)	18 (14.52)	-	-	-	4.85	97.10	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในงานของท่าน	109 (87.90)	14 (11.29)	1 (0.81)	-	-	4.87	97.42	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	115 (92.74)	9 (7.26)	-	-	-	4.93	98.55	มากที่สุด
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและ รวดเร็ว	110 (88.71)	14 (11.29)	-	-	-	4.89	97.74	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.89	97.70	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบ ประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 98.55 รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 97.74 ข้อมูลที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่าน คิดเป็นร้อยละ 97.42 และข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 97.10 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 97.70

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

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	103	83.06

มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	21	16.94
- ห้องสมุด สมอ.	(14)	
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	(2)	
- สสท.	(1)	
- ห้องสมุด อย.	(1)	
- Internet	(1)	
รวม	124	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.06 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.94 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย สสท. ห้องสมุด อย. และ Internet

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	122	98.39
อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ	1	0.81
ไม่มาใช้บริการและไม่แนะนำต่อ	1	0.81
รวม	124	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ คิดเป็นร้อยละ 98.39 อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ และไม่มาใช้บริการและไม่แนะนำต่อ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.81

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเอง (1)
- ดียอยู่แล้ว (1)
- ต้องการเอกสารจัดส่งในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อสะดวกต่อการรับเอกสารและจัดเก็บเอกสาร และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม/อยากให้เพิ่มช่องทางส่งเอกสารทางระบบออนไลน์ เช่น E-mail (2)
- ที่จอดรถ (แจ้งผู้ใช้แล้วว่ามีการจองรถหน้าห้องสมุด) (1)
- ห้องสมุด วศ. ให้บริการครอบคลุมทั้งหน่วยงาน และให้บริการกับประชาชนทั่วไป (1)
- อยากให้แจ้งข้อมูลกับหน่วยงานเอกชนที่ยังไม่ทราบเรื่องการบริการของศูนย์เพิ่มขึ้น (1)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- ทางศูนย์ให้บริการรวดเร็วดีมากค่ะ/บริการดีมากเลยคะ แล้วจะกลับมาใช้บริการอีกครั้งแน่นอนค่ะ/ห้องสมุดวศ. มีการให้บริการที่ดี และทันสมัยมากครับ (3)
- อยากให้เพิ่มช่องทางส่งเอกสารทางระบบออนไลน์ เช่น E-mail/เอกสารจัดส่งในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อสะดวกต่อการรับเอกสารและจัดเก็บเอกสาร และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (2)

กรกฎาคม 2566

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนกรกฎาคม ปีงบประมาณ 2566

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการค้นเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำปีเดือนกรกฎาคม 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 143 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 111 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 30 คน และ 3. บริการค้นเรื่อง จำนวน 2 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 77.62 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม	81	72.97
ขอทำสำเนาเอกสาร	22	19.82
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม+ขอทำสำเนาเอกสาร	6	5.41
บริการค้นเรื่อง+ขอทำสำเนาเอกสาร	2	1.80
รวม	111	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 72.97 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ

19.82 ใช้ทั้งบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41 และใช้ทั้งบริการค้นเรื่องและบริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	29	26.13
ภาครัฐ	13	11.71
ภาคเอกชน	53	47.75
สถาบันการศึกษา	2	1.80
ประชาชนทั่วไป	7	6.31
เครือข่าย ศปว.	7	6.31
รวม	111	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือ วศ. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 ภาครัฐ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.71 ประชาชนทั่วไปและเครือข่าย ศปว. มีจำนวนเท่ากันคือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.31 และสถาบันการศึกษา มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	37	33.33
ศึกษา ค้นคว้า	66	59.46
วิจัยพัฒนาวิชาการ	4	3.60
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	3	2.70
อื่น ๆ (ประกอบการตรวจประเมินบุคลากร)	1	0.90
รวม	111	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 59.46 รองลงมาคือ วิเคราะห์/ทดสอบ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 วิจัยพัฒนาวิชาการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 และอื่น ๆ (ประกอบการตรวจประเมินบุคลากร) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	110 (99.10)	1 (0.90)	-	-	-	4.99	99.82	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในงานของท่าน	107 (96.40)	4 (3.60)	-	-	-	4.96	99.28	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	110 (99.10)	-	1 (0.90)	-	-	4.98	99.64	มากที่สุด
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและ รวดเร็ว	109 (98.20)	1 (0.90)	1 (0.90)	-	-	4.97	99.46	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.98	99.55	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบ ประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.82 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ คิดเป็นร้อยละ 99.64 ขั้นตอน การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 99.46 และข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของ ท่าน คิดเป็นร้อยละ 99.28 และมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 99.55

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

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	91	81.98
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	20	18.02
- ห้องสมุด สมอ.	(15)	
- กระทรวงอุตสาหกรรม	(1)	
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	(1)	
- จาก Supplier	(1)	
รวม	111	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 81.98 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.02 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ. กระทรวงอุตสาหกรรม ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และจาก Supplier

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	111	100.00
รวม	111	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 100

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- จะดีมาก หากสามารถส่งไฟล์เอกสารทาง E-mail/อยากได้เป็น pdf file (2)
- การใช้บริการรอบล่าสุด ทางห้องสมุดกรมสามารถให้แจ้งเลขที่เอกสารเพื่อสำเนาไว้ให้ก่อน และมาชำระค่าธรรมเนียมในวันรับเอกสาร ซึ่งสะดวกสำหรับผู้เดินทางมาจากต่างจังหวัดมากค่ะ (1)
- นอกจาก JIS แล้ว มาตรฐานอื่นๆ เช่น ASTM, ISO etc ถ้าได้เป็น pdf file จะดีมากค่ะ (1)
- แจ้งการ update เอกสาร (1)
- เพิ่มเติมเอกสารมาตรฐานอ้างอิงอื่น ๆ เช่น UOP, IP (1)
- ที่จอดรถไม่พอค่ะ (1)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่บริการดีมากครับ/เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและบริการด้วยความเต็มใจ อธิบายดี/บริการดีมากค่ะ (3)

- ดีมาก/ดีแล้ว (2)
- ให้บริการรวดเร็ว ค่ะ (1)
- อยากได้เอกสารเป็น pdf file (1)

สิงหาคม 2566

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนสิงหาคม ปีงบประมาณ 2566

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการคืนเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำปีเดือนสิงหาคม 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 115 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 84 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 29 คน และ 3. บริการคืนเรื่อง จำนวน 2 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 87.82 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม	72	71.29
ขอทำสำเนาเอกสาร	23	22.77
บริการคืนเรื่อง	1	0.99
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม+ขอทำสำเนาเอกสาร	4	3.96
บริการคืนเรื่อง+จัดหาเอกสารฉบับเต็ม	1	0.99
รวม	101	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 71.29 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ

22.77 บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มและบริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.96 บริการค้นเรื่อง และใช้ทั้งบริการค้นเรื่องและบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	26	25.74
ภาครัฐ	10	9.90
ภาคเอกชน	50	49.50
สถาบันการศึกษา	7	6.93
ประชาชนทั่วไป	4	3.96
เครือข่าย ศปว.	4	3.96
รวม	101	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือ วศ. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 25.74 ภาครัฐ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 สถาบันการศึกษา มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93 ประชาชนทั่วไปและเครือข่าย ศปว. มีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.96 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	37	36.63
ศึกษา ค้นคว้า	56	55.45
วิจัยพัฒนาวิชาการ	5	4.95
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	3	2.97
รวม	101	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 55.45 รองลงมาคือ วิเคราะห์/ทดสอบ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 36.63 วิจัยพัฒนาวิชาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.95 วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	94 (93.07)	6 (5.94)	1 (0.99)	-	-	4.92	98.42	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในงานของท่าน	95 (94.06)	6 (5.94)	-	-	-	4.94	98.81	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	95 (94.06)	6 (5.94)	-	-	-	4.94	98.81	มากที่สุด
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและ รวดเร็ว	93 (92.08)	7 (6.93)	1 (0.99)	-	-	4.91	98.22	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.93	98.56	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบ ประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่านและเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.81 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 98.42 ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.22 และมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.56

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 × 100)/5

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	81	80.20
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	20	19.80
- ห้องสมุด สมอ.	(13)	
- Google	(2)	
- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ	(1)	
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	(1)	
- ห้องสมุดกรมทางหลวง	(1)	
- สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ	(1)	
- วว.	(1)	
- Website	(1)	
รวม	101	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 80.20 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ. Google ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ห้องสมุดกรมทางหลวง สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ วว. และ Website

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	101	100.00
รวม	101	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือแนะนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 100

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- ด้อยอยู่แล้วครับ (1)
- มี list รายชื่อหนังสือใหม่ เข้าถึงง่าย (1)
- ที่ชำระเงินเดินไถ่ + ร้อน (1)
- มาตรฐานบางอย่างไม่มี อยากให้จัดหาเพิ่มเติมให้ครอบคลุมค่ะ (1)
- อยากให้ตอบอีเมลเร็วกว่านี้ค่ะ (1)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่บริการดีเยี่ยม (1)
- ให้บริการดี และมีมาตรฐานที่ทันสมัย (1)
- ที่จอดรถน้อย แต่ห้องสมุดมี Code/Standard ถ้าสุด ถือว่าเป็นสิ่งบริการที่ดีมากกับประชาชนค่ะ (1)
- อยากให้มีมาตรฐานที่ครอบคลุมมากกว่านี้ และค้นหาหัวข้อทางออนไลน์ได้ง่ายขึ้นครับถ้วนค่ะ (1)

กัณยายน 2566

สรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ
เดือนกันยายน ปีงบประมาณ 2566

กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สท.) กรมวิทยาศาสตร์บริการ (วศ.) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยในปีงบประมาณ 2566 มีการจัดทำแบบประเมินฯ ออกเป็น 2 ฉบับ รายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ กองหอสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ใช้แบบสอบถามฯ ตั้งแต่ตุลาคม-พฤศจิกายน 2565) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้เข้าใช้บริการที่เข้ามาศึกษา/ค้นคว้าข้อมูลและมีความยินดีตอบแบบสำรวจฯ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามฯ จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 91.13 และมีการปรับเปลี่ยนแบบประเมินเป็น google form และปรับข้อความใหม่ มีรายละเอียดดังข้อ 2)

2) แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ (เริ่มใช้แบบประเมินฯ ตั้งแต่ธันวาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน) ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการของกองหอสมุดฯ ที่ขอรับบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการขอทำสำเนาเอกสาร และบริการคืนเรื่อง ประกอบด้วยผู้ให้บริการที่เป็น walk-in และผ่านช่องทางออนไลน์

จากการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการของ สท.วศ. ประจำปีเดือนกันยายน 2566 มีจำนวนผู้ให้บริการของ สท. ทั้งหมด 102 คน ประกอบด้วย 1. บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม จำนวน 85 คน 2. บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 16 คน และ 3. บริการคืนเรื่อง จำนวน 1 คน มีผู้ตอบกลับแบบประเมินฯ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 95.10 โดยสรุปผลได้ดังนี้

 สรุปผลการใช้บริการ

1. บริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม	81	83.51
ขอทำสำเนาเอกสาร	14	14.43
จัดหาเอกสารฉบับเต็ม+ขอทำสำเนาเอกสาร	1	1.03
บริการคืนเรื่อง+ขอทำสำเนาเอกสาร	1	1.03
รวม	97	100.00

จากตารางข้อ 1. บริการที่ใช้ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 83.51 รองลงมาคือ บริการขอทำสำเนาเอกสาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ

14.43 ใช้ทั้งบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มและ บริการขอทำสำเนาเอกสารและใช้บริการค้นเรื่องและขอทำสำเนาเอกสาร มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 ตามลำดับ

2. สังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วศ.	30	30.93
ภาครัฐ	6	6.19
ภาคเอกชน	55	56.70
สถาบันการศึกษา	2	2.06
ประชาชนทั่วไป	1	1.03
เครือข่าย ศปว.	3	3.09
รวม	97	100.00

จากตารางข้อ 2. สังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ สังกัดภาคเอกชนมากที่สุด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.70 รองลงมาคือ วศ. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.93 ภาครัฐ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19 เครือข่าย ศปว. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.09 สถาบันการศึกษา มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.06 และประชาชนทั่วไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิเคราะห์/ทดสอบ	42	43.30
ศึกษา ค้นคว้า	51	52.58
วิจัยพัฒนาวิชาการ	3	3.09
วิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม	1	1.03
รวม	97	100.00

จากตารางข้อ 3. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาค้นคว้ามากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 52.58 รองลงมาคือ วิเคราะห์/ทดสอบ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 วิจัยพัฒนาวิชาการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.09 และวิจัยพัฒนาอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 ตามลำดับ

4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	แปล ความ
	5	4	3	2	1			
1) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	86 (88.66)	11 (11.34)	-	-	-	4.89	97.73	มากที่สุด
2) ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในงานของท่าน	89 (91.75)	8 (8.25)	-	-	-	4.92	98.35	มากที่สุด
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	91 (93.81)	5 (5.15)	1 (1.03)	-	-	4.93	98.56	มากที่สุด
4) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและ รวดเร็ว	89 (91.75)	8 (8.25)	-	-	-	4.92	98.35	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม						4.91	98.25	มากที่สุด

จากตาราง ข้อ 4. ความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบ ประเมินฯ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ มากที่สุด มีจำนวน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.56 รองลงมา คือ ข้อมูลที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในงานของท่านและขั้นตอน การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 98.35 ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 97.73 และมีความพึงพอใจในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 98.25

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

5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	83	85.57

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ	14	14.43
- ห้องสมุด สมอ.	(11)	
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	(1)	
- สวทช. อุทยานวิทยาศาสตร์	(1)	
ประเทศไทย	(1)	
- การสืบค้นและสั่งซื้อออนไลน์	(1)	
รวม	97	100.00

จากตารางข้อ 5. แหล่งข้อมูลสำหรับใช้บริการสารสนเทศ โดยนอกจากห้องสมุด สท.วศ. แล้ว มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการสารสนเทศอีกหรือไม่ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่ไม่มีแหล่งอื่นสำหรับใช้บริการ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 85.57 และมีแหล่งข้อมูลอื่นสำหรับใช้บริการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.43 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้บริการ ได้แก่ ห้องสมุด สมอ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สวทช. อุทยานวิทยาศาสตร์ ประเทศไทย และการสืบค้นและสั่งซื้อออนไลน์

6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

รายละเอียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลับมาใช้และแนะนำต่อ	96	98.97
อาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ	1	1.03
รวม	97	100.00

จากตารางข้อ 6. การกลับมาใช้บริการของห้องสมุด หรือนำบริการให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินฯ ส่วนใหญ่กลับมาใช้และแนะนำต่อ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 98.97 และอาจจะใช้บริการและอาจจะแนะนำต่อ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03

7. ประเด็นที่ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงบริการ

- One Stop Service ให้รับเอกสารและชำระเงินอยู่จุดเดียวกัน (1)
- เพิ่มเติมเอกสารมาตรฐาน UOP, IP/เพิ่มเติมเอกสารมาตรฐานอื่นๆ เช่น UOP, IP , EN (2)

8. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

- บริการดีมากค่ะ/สะดวกรวดเร็วดี เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและให้การต้อนรับเป็นอย่างดี (2)
- ให้บริการรวดเร็วมาก/ให้บริการรวดเร็วมากค่ะ (2)