

เอกสารผลงานที่เสนอประเมิน
เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ 8 ว

เรื่องที่ 2

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและ
ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย

นางสันทนา อมรไชย
นักวิทยาศาสตร์ 7 ว

ผู้ร่วมดำเนินงาน

นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน
นักวิทยาศาสตร์ 6 ว

ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2547

เอกสารผลงานที่เสนอประเมิน
เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิทยาศาสตร์ 8 ว

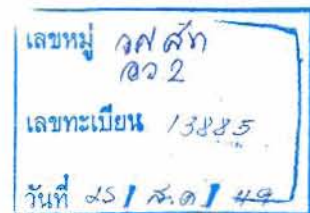
เรื่องที่ 2

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและ
ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กรมวิทยาศาสตร์บริการ

โดย

นางสันทนา อมรไชย
นักวิทยาศาสตร์ 7 ว

ผู้ร่วมดำเนินงาน



นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน
นักวิทยาศาสตร์ 6 ว

ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
กรมวิทยาศาสตร์บริการ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อบริการที่ใช้ เจ้าหน้าที่และการบริการ และด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อทราบสภาพปัญหาการใช้บริการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ตลอดจนหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีสมมติฐานการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ใช้ในระดับปานกลางขึ้นไป ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และการบริการ และด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประชากรคือ ผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีกรมวิทยาศาสตร์บริการ จำนวน 200 คน

ผลการวิจัยโดยการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่าสมมติฐานการวิจัยทั้ง 3 ประการได้รับการยอมรับ นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ใช้ในระดับปานกลางขึ้นไป ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และการบริการ และด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากขึ้นไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ระยะเวลาและปฏิทินการปฏิบัติงาน	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7 คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	9
3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	9
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	10
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	10
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	11
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	13
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
4.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ	15
4.3 ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	20
4.4 ส่วนที่ 4 ผลทดสอบสมมติฐาน	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	27
บรรณานุกรม	30
กิตติกรรมประกาศ	32
ภาคผนวก	33
ก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี 2546	35
ข แผนปรับปรุงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ	38

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	หน่วยงานที่สังกัด	13
2	ท่านมาใช้บริการห้องสมุดฯ บ่อยครั้งเพียงใด	14
3	ท่านทราบข่าวการให้บริการของห้องสมุดฯ จาก	14
4	วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ	15
5	ความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้	16
6	ความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้ที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป	17
7	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ	18
8	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป	19
9	ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	19
10	ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมวิทยาศาสตร์บริการมีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยการดำเนินการกำกับดูแล ส่งเสริม วิจัยพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งเป็น สถานปฏิบัติการกลางทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ เพื่อเสริมสร้างการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม อย่างยั่งยืน โดยมีอำนาจหน้าที่คือ พัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องปฏิบัติการ พัฒนาหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิจัยและพัฒนา เทคโนโลยีชุมชน เป็นสถานปฏิบัติการกลางทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศ และ ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม กรมวิทยาศาสตร์บริการมี นโยบาย "ดำเนินการกิจในความรับผิดชอบด้วยระบบคุณภาพ" จึงได้ดำเนินการใช้ระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ซึ่งครอบคลุม การประกันคุณภาพในการบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อสร้างความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ขอรับบริการ และเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นหน่วยงานหนึ่งของ กรมวิทยาศาสตร์บริการ มีบทบาทหลักเป็นหอสมุดและศูนย์บริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สำคัญของชาติมานานกว่า 55 ปี เป็นแหล่งรวมเอกสารด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมากกว่า 500,000 เล่ม ใช้ระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification) ในการให้เลขหมู่หนังสือ เพื่อการเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในระบบสารนิเทศแห่งชาติ และเป็น ศูนย์เทคโนโลยีของกรมวิทยาศาสตร์บริการ เพื่อให้บรรลุนโยบายคุณภาพกรมวิทยาศาสตร์บริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงมีนโยบาย "บริการห้องสมุดและ สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ได้ผลเป็นที่พึงพอใจของผู้ขอรับบริการและพัฒนาขีดความสามารถทางการบริการอย่างต่อเนื่อง" และด้วยความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารที่จะให้บรรลุ วัตถุประสงค์ตามนโยบายคุณภาพดังกล่าว จึงให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการและมีการพิจารณา

ข้อกำหนดและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการจัดทำระเบียบปฏิบัติการให้บริการต่างๆ การติดตามสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำผลสรุปเสนอผู้บริหารตามลำดับ เพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากรายละเอียดข้างต้นจะเห็นได้ว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญและจัดให้มีการสำรวจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ ทั้งนี้ เพื่อสนองต่อนโยบายคุณภาพ และหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.2.1 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ต่อบริการที่ใช้ เจ้าหน้าที่และการบริการ และด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.2 ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.2.3 ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่อบริการที่ใช้ ในระดับปานกลางขึ้นไป

1.3.2 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และการบริการ ในระดับมากขึ้นไป

1.3.3 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากขึ้นไป

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับบริการที่ใช้ เจ้าหน้าที่และการบริการ และด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยศึกษาผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนไม่น้อยกว่า 200 คน

1.5 ระยะเวลาและปฏิทินการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาศึกษาวิจัยเป็นเวลา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม – มิถุนายน 2546

ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิจัย	ระยะเวลา (ปี 2546)			
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	↔			
2. ออกแบบและจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล วางแผนทดลองใช้เครื่องมือ แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือ	↔			
3. ดำเนินการวิจัยโดยการสำรวจ รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด		↔		
4. วิเคราะห์ข้อมูล			↔	
5. สรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานการวิจัย			↔	
6. นำผลการศึกษามาปรับปรุงงาน				↔

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ใช้ เจ้าหน้าที่และการบริการ และด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

1.6.2 ทำให้ทราบสภาพ ปัญหาและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.6.3 มีแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.7 คำอธิบายศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมายถึง ห้องสมุดเฉพาะสังกัดกรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือเรียกกันทั่วไปว่า ห้องสมุดกรมวิทยาศาสตร์บริการ มีชื่อเดิมว่า กองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เปลี่ยนเป็น สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2545 และมีชื่อเรียกย่อว่า สท. สำหรับในงานวิจัยนี้จะเรียกชื่อย่อ สำนักหอสมุดฯ ด้วย

1.7.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อขอใช้บริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.7.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ ด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปรากฏว่าไม่มีงานที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวโดยตรง แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินการบริการและการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด ดังนี้

ขวัญใจ ชื่นชอบ (2534) ได้ศึกษา เรื่อง "ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง" ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งความต้องการและข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผลการวิจัยสรุปได้ว่า อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแต่ละบริการไม่เท่ากัน เหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้อาจารย์ตระหนักถึงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ เคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า อาจารย์มีทัศนคติต่อประโยชน์ของบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่าง ๆ ในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง อาจารย์มีทัศนคติต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าประเภทต่างๆแตกต่างกันตามตำแหน่งวิชาการ ความถี่ในการใช้และจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เพ็ญพิชชา ไชยราช ทำการวิจัยเรื่อง การใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอ ของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดกองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดกองสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ต่อผลการสืบค้นและการให้บริการค้นเรื่องตามคำขอ ความต้องการใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอ โดยมีสมมติฐานการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นและการให้บริการค้นเรื่องตามคำขอในระดับมากขึ้นไป ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความต้องการใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร และผู้ใช้บริการส่วนมากไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน ผลการวิจัยโดยการ

วิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่าสมมติฐานการวิจัยทั้ง 4 ประการได้รับการยอมรับ นั่นคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นและการให้บริการค้นเรื่องตามคำขอในระดับมากขึ้นไป ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความต้องการใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร และผู้ให้บริการส่วนมากไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอทางโทรสาร ส่วนปัญหาที่ผู้ใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอประสบในระดับมากคือ ไม่ทราบว่าจะห้องสมุดมีบริการค้นเรื่องตามคำขอ ทำให้ต้องเสียเวลาค้นคว้าด้วยตนเอง

จากงานค้นคว้าวิจัยของ สมร ตาระพันธ์ เรื่อง การใช้ฐานข้อมูลอันคัพเวอร์ของคณาจารย์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2542) ศึกษาการใช้ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ฐานข้อมูลอันคัพเวอร์ของคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าคณาจารย์ที่ใช้ฐานข้อมูลนี้มีความพึงพอใจในความทันสมัยของข้อมูลและจำนวนรายการบทความที่สืบค้นได้จากฐานข้อมูลในระดับมาก มีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องการสืบค้น ขั้นตอนการสั่งซื้อและการส่งบทความจากฐานข้อมูลอันคัพเวอร์ และมีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่องของรายการที่สืบค้นได้บางรายการไม่มีรายละเอียดเพียงพอต่อการตัดสินใจสั่งซื้อ โดยรวมแล้วค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลอันคัพเวอร์ของคณาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง

การศึกษาของ Charles A. Bunge (1985) เรื่อง "Factors Related to Reference Question Answering Success: The Development of a Data-Gathering Form" เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการตอบคำถามบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และการปรับปรุง ข้อมูลในแบบขอรับบริการ ฯ การวิจัยพบว่าในการปรับปรุงบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว่านั้น ผู้บริหารและบรรณารักษ์อ้างอิงมีความจำเป็นต้องมีสารนิเทศเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการตอบคำถามและปัจจัยอื่นๆ ซึ่งการพัฒนาแบบขอรับบริการ ฯ ที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยจากบรรณารักษ์อ้างอิงและผู้ใช้บริการ ผลการทดสอบในห้องสมุดสถาบันการศึกษาจำนวน 15 แห่ง ปรากฏว่าผู้ใช้บริการร้อยละ 55.16 ตามคำถามเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการจากโต๊ะบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยผู้ใช้ร้อยละ 65.13 มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเมื่อบรรณารักษ์มีเวลาดำเนินการคำตอบให้ผู้ใช้ และผู้ใช้ร้อยละ 45.28 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเมื่อบรรณารักษ์ไม่มีเวลาว่างเพียงพอในการให้บริการและให้บริการเพียงการแนะนำแหล่งสารนิเทศให้ผู้ใช้เพียงอย่างเดียวโดยไม่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ในการสืบค้น

จากการสำรวจของ Mary Tygett, Lonnie V. Lawson และ Kathleen Weessies (1996) เรื่อง "Using Undergraduate Marketing Students in an Unobtrusive Reference Evaluation : Survey of References at Central Missouri State University" ซึ่งเป็นการสำรวจ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยใช้วิธี Unobtrusive และบรรณารักษ์ผู้ถูกประเมิน ไม่ทราบที่กำลังมีการประเมินอยู่ในขณะให้บริการ ผู้ทำการประเมิน คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4 สาขาวิจัยการตลาด เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบสัมภาษณ์จำนวน 40 ชุด โดยใช้เกณฑ์การวัด 4 ระดับ และ 10 ระดับ ผลการสำรวจพบว่าผู้ประเมินมีความพึงพอใจในระดับ พอใจพอใช้ถึงระดับพอใจมากในการบริการร้อยละ 74 โดยในช่วงเช้าความพึงพอใจจะอยู่ในระดับ มาก ส่วนในช่วงเย็นจะมีความไม่พอใจระดับสูงสุด

Jo Bell Whitlatch (1998) ได้ศึกษาเรื่อง "Enhancing the Quality of Reference Services for the 21st Century : Part 2" โดยศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้านั้น ประเด็นสำคัญที่ต้องกระทำ คือ การให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้ โดยเน้นการให้คำตอบที่ถูกต้องเป็นสิ่งแรกและควรปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การประเมินความสำเร็จของการบริการมีสิ่งจำเป็นที่ต้องศึกษาได้แก่ สิ่งแวดล้อมโดยรอบ ความชำนาญ ความรู้ พฤติกรรมทั้งของบรรณารักษ์และผู้ใช้ ขั้นตอนการบริการ ระดับความต้องการในการใช้บริการ ความสะดวก ความง่ายของการเข้าถึงข้อมูล ความสบายและความดึงดูดใจของลักษณะทางกายภาพที่อยู่รอบข้าง ความเชื่อถือได้และความง่ายของการใช้เทคโนโลยี ตลอดจนการกำหนดทีมงานบุคลากรที่ให้บริการ การทบทวน ปรับปรุง แก้ไขนโยบาย นอกจากนี้ ยังพบว่า การประเมินส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษาพฤติกรรม ความรู้ ความสามารถของบรรณารักษ์ ผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยน้อยมากที่ศึกษาถึงผลกระทบของระบบห้องสมุด และสิ่งแวดล้อมทั่วไป ซึ่งอาจส่งผลให้การบริการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว โดยให้ข้อเสนอเพิ่มเติมว่า การประเมินถึงผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องรีบดำเนินการ เช่น บริการระบบผู้เชี่ยวชาญ บริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และควรหาวิธีการประเมินประสิทธิภาพการบริการที่มีผู้ใช้บริการที่ไม่เห็นตัว คือ ผู้ใช้จากภายนอกที่ให้บริการตอบคำถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านทางเว็บไซต์ (Websites) โดยจัดให้มีแบบสอบถามในเว็บเพจ (WebPages) เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้ให้ตอบ ทั้งนี้ ควรมีข้อความแจ้งให้ผู้ให้ทราบด้วย เช่น "ข้อแนะนำใด ๆ เกี่ยวกับการบริการนี้ที่ได้รับจากท่านจะนำไปใช้เพื่อปรับปรุงการบริการต่อไป" เป็นต้น

Peggy Tuck Sinko และ Scott N. Peter (1983) ได้วิจัยเรื่อง "A Survey of Genealogists at the Newberry Library." งานนี้เป็นการประเมินการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากผู้ใช้งาน 254 คน พบว่าผู้ใช้งานใช้บริการนาน ๆ ครั้ง โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับบริการตอบคำถามที่ได้รับ แต่มีความต้องการให้ห้องสมุดแนะนำการบริการที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ และสอนเกี่ยวกับการใช้สื่อทัศนวัสดุ อุปกรณ์ เอกสารแนะนำต่าง ๆ ซึ่งห้องสมุดจะนำผลที่ได้จากการประเมินนี้ ไปใช้ประกอบการจัดเตรียมกิจกรรมการสอนวิธีการเข้าถึงข้อมูลและปรับปรุงการนำชมห้องสมุดต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ สภาพและปัญหาการให้บริการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้วิจัยนำเสนอมethodดำเนินการวิจัยในเรื่อง ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประกอบด้วย

3.1.1 ศึกษาข้อมูลและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจ ความต้องการ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) ของเรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert)

3.1.3 ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

3.1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อเตรียมแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.1.5 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนจะถือว่าเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3.1.6 ศึกษาการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows Version 7.5

3.1.7 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s) นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 7.5 และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าซี (Z-test)

3.1.8 สรุปผลการวิจัย

3.1.9 นำผลการศึกษามาปรับปรุงงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานบริษัท เอกชน พนักงานรัฐวิสาหกิจ นิสิต นักศึกษา และประชาชน ที่มาใช้บริการระหว่าง 21 เมษายน – 23 พฤษภาคม 2546 จำนวน 200 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.3.1 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดโครงสร้างแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย หน่วยงานที่สังกัด อาชีพ ความถี่ของการใช้บริการ การทราบข่าวการให้บริการและวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าตามหลักเกณฑ์ของเรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) ซึ่งกำหนดน้ำหนักระดับความพึงพอใจให้เลือก 5 ระดับ คือ

5 = พึงพอใจมากที่สุด

4 = พึงพอใจมาก

3 = พึงพอใจปานกลาง

2 = พึงพอใจน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ มีลักษณะคำถามเป็นข้อคำถามปลายเปิด

3.3.2 นำแบบสอบถามเสนอผู้บังคับบัญชาและสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากรสำนักหอสมุดฯ

3.3.3 ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำที่ได้รับ

3.3.4 ทดสอบใช้แบบสอบถาม

3.3.5 นำผลการทดลองใช้แบบสอบถามมาแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์และนำเสนอขอจัดทำแบบสอบถามพร้อมแผนการสำรวจ ระบุจำนวนและระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม

3.3.6 จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนที่กำหนด

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่จุดต้อนรับให้ช่วยแจกแบบสอบถามระหว่าง วันที่ 21 เมษายน – 23 พฤษภาคม 2546 รวมจำนวน 200 ฉบับ และแจ้งให้ผู้ใช้บริการส่งแบบสอบถามคืนในกล่องรับแบบสอบถาม ณ จุดตรวจเอกสาร

3.4.2 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบแล้วได้จำนวน 151 ฉบับ จาก 200 ฉบับ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 7.5 และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.5.1 ข้อมูลแบบตรวจสอบรายการ (check list) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าซี (Z-test)

3.5.2 ข้อคำถามปลายเปิด ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร} \quad P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ P = ค่าร้อยละ

f = ความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6.2 ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร} \quad \bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ \bar{x} = ค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ

f = ความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ

x = ค่าของข้อมูลแต่ละข้อ

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร
$$s = \sqrt{\frac{\sum fx^2 - n\bar{x}^2}{n-1}}$$

- เมื่อ
- s = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - f = ความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ
 - x = ค่าของข้อมูลแต่ละข้อ
 - \bar{x} = ค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ
 - n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

3.6.4 ค่า Z (Z-test)

สูตร
$$Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

- เมื่อ
- \bar{x} = ค่าเฉลี่ยของคำตอบแต่ละข้อ
 - μ = ค่าเฉลี่ยของคำตอบทุกข้อ
 - s = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยา ศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการ ณ จุดต้อนรับ ระหว่าง 21 เมษายน-23 พฤษภาคม 2546 รวมจำนวน 200 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 151 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและการใช้บริการ โดยใช้ค่า ความถี่และค่าร้อยละ มีดังนี้

ตารางที่ 1 หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ภาครัฐ	27	17.9	3
2. ภาครัฐวิสาหกิจ	2	1.3	4
3. ภาคเอกชน / บริษัท / ห้างร้าน	42	27.8	2
4. สถาบันการศึกษา	80	53.0	1
รวม	151	100.00	-

n = 151

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ใช้บริการจากสถาบันการศึกษามีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ผู้ขอรับบริการจากภาคเอกชน / บริษัท / ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และผู้ใช้บริการจากภาครัฐ ร้อยละ 17.9 สำหรับอาชีพ / ตำแหน่ง ของผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร พนักงานรับจ้าง เจ้าของกิจการ เป็นต้น

ตารางที่ 2 ท่านมาใช้บริการของห้องสมุดฯ บ่อยครั้งเพียงใด

หน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
1. มาใช้ครั้งแรก	49	32.5	1
2. 1 ครั้ง/เดือน	23	15.2	4
3. 2-3 ครั้ง/เดือน	27	17.9	3
4. มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	23	15.2	4
5. ไม่แน่นอน / นานๆ ครั้ง	29	19.2	2
รวม	151	100.0	-

n = 151

จากตารางที่ 2 เกี่ยวกับความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุด พบว่าผู้ใช้บริการมาใช้ครั้งแรกมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือ ไม่แน่นอน / นานๆ ครั้ง ร้อยละ 19.2 และมาใช้บริการ 2-3 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 17.9

ตารางที่ 3 ท่านทราบข่าวการให้บริการของห้องสมุดฯ จาก

หน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
1. แผ่นพับห้องสมุดฯ / เอกสารเผยแพร่กรมฯ / กองฯ	4	2.6	5
2. เพื่อน /ญาติ / ผู้ร่วมงาน	79	52.3	1
3. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดฯ / กรมวิทยาศาสตร์บริการ	25	16.6	4
4. ห้องสมุด / แหล่งสารนิเทศอื่นๆ	27	17.9	3
5. แหล่งอื่นๆ เช่น อาจารย์ ภาควิชา	28	18.5	2

n = 151

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบข่าวการให้บริการของสำนักหอสมุดฯ จากเพื่อน / ญาติ / ผู้ร่วมงาน มากเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ ทราบจากแหล่งอื่นๆ เช่น อาจารย์ ภาควิชา ร้อยละ 18.5 และทราบจากห้องสมุด / แหล่งสารนิเทศอื่นๆ ร้อยละ 17.9 เป็นลำดับที่ 3

ตารางที่ 4 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
1. เขียนบทความ / รายงาน	50	33.1	2
2. หาแนวทาง / หัวข้อสำหรับทำวิจัย	72	47.7	1
3. แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทางเทคนิค	34	22.5	3
4. หาแนวทางประกอบอาชีพ	10	6.6	6
5. ประกอบการริเริ่มอุตสาหกรรม	6	4.0	7
6. ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์	22	14.6	5
7. อื่นๆ (เพิ่มเติมความรู้โดยการค้นคว้าด้วยตนเอง / หาข้อมูลอ้างอิง / หาวิธีวิเคราะห์)	23	15.2	4

n = 151

จากตารางที่ 4 ปรากฏว่าผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการในการหาแนวทาง / หัวข้อสำหรับทำวิจัย มากเป็นลำดับแรก คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ เขียนบทความ / รายงาน ร้อยละ 33.1 เป็นลำดับที่ 2 และแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องทางเทคนิค ร้อยละ 22.5 เป็นลำดับที่ 3

4.2 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ได้แปลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้ (เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ, 2534 : 91)

4.60 – 5.00 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

3.60 – 4.59 ระดับความพึงพอใจ มาก

2.60 – 3.59 ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

1.60 – 2.59 ระดับความพึงพอใจ น้อย

1.00 – 1.59 ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

4.2.1 ความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้

4.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ

4.2.3 ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

4.2.1 ความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้

เรื่อง	ความถี่ของระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	SD
	5	4	3	2	1		
1. บริการรับฝากสิ่งของ	13 (10.1%)	62 (48.1%)	46 (35.7%)	5 (3.9%)	3 (2.3%)	3.60	0.82
2. บริการทำบัตรห้องสมุด	18 (13.1%)	72 (52.6%)	43 (31.4%)	4 (2.9%)	-	3.76	0.71
3. บริการยืม-คืน เอกสาร ออกนอกห้องสมุด	12 (10.6%)	38 (33.6%)	50 (44.2%)	11 (9.7%)	2 (1.8%)	3.42	0.87
4. บริการถ่ายเอกสาร	14 (10.6%)	42 (31.8%)	63 (47.7%)	6 (4.5%)	7 (5.3%)	3.38	0.93
5. บริการตรวจสอบและ ค้นหาเอกสาร	24 (18.3%)	49 (37.4%)	49 (37.4%)	6 (4.6%)	3 (2.3%)	3.65	0.91
6. บริการสืบค้นข้อมูลจาก ฐานข้อมูล	18 (14.5%)	48 (38.7%)	45 (36.3%)	7 (5.6%)	6 (4.8%)	3.52	0.98
7. บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า	20 (15.5%)	56 (43.4%)	39 (30.2%)	10 (7.8%)	4 (3.1%)	3.60	0.95
8. บริการค้นข้อมูล/บริการ ค้นเรื่อง	13 (10.8%)	54 (45.0%)	39 (32.5%)	11 (9.2%)	3 (2.5%)	3.53	0.90
9. บริการจัดหาเอกสาร เฉพาะเรื่อง	14 (12.4%)	46 (40.7%)	41 (36.3%)	9 (8.0%)	3 (2.7%)	3.52	0.91
ความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้โดยรวม						3.55	0.89

n = 151

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้ในระดับมาก 4 บริการ คือ บริการทำบัตรห้องสมุด ($\bar{x} = 3.76$) บริการตรวจสอบและค้นหาเอกสาร ($\bar{x} = 3.65$) บริการรับฝากสิ่งของ ($\bar{x} = 3.60$) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{x} = 3.60$) ส่วนการบริการที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บริการค้นข้อมูล/บริการ

ค้นเรื่อง ($\bar{x} = 3.53$) บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ($\bar{x}=3.52$) บริการจัดหาเอกสารเฉพาะเรื่อง($\bar{x} = 3.52$) บริการยืม-คืน เอกสารออกนอกห้องสมุด ($\bar{x} = 3.42$) และบริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 3.38$)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้มาหาค่าเฉลี่ยโดยรวมปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.55$)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้ ที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป

บริการ	ความถี่ของความพึงพอใจระดับปานกลางขึ้นไป	เกณฑ์ที่กำหนด 80%
1. บริการรับฝากสิ่งของ	121 (93.9%)	ผ่าน
2. บริการทำบัตรห้องสมุด	133 (97.1%)	ผ่าน
3. บริการยืม-คืน เอกสารออกนอกห้องสมุด	100 (88.4%)	ผ่าน
4. บริการถ่ายเอกสาร	119 (90.1%)	ผ่าน
5. บริการตรวจสอบและค้นหาเอกสาร	122 (93.1%)	ผ่าน
6. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล	111 (89.5%)	ผ่าน
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	115 (89.1%)	ผ่าน
8. บริการค้นข้อมูล/บริการค้นเรื่อง	106 (88.3%)	ผ่าน
9. บริการจัดหาเอกสารเฉพาะเรื่อง	101 (89.4%)	ผ่าน
ความพึงพอใจโดยรวม	114 (90.9%)	ผ่าน

n = 151

จากตารางที่ 6 เมื่อนำค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านบริการที่ใช้ ที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป มาหาค่าเฉลี่ยโดยรวมปรากฏว่า คิดเป็นร้อยละ 90.9 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดฯ กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 80

4.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ

เรื่อง	ความถี่ของระดับความพึงพอใจ					X	SD
	5	4	3	2	1		
1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ	25 (18.2%)	69 (50.4%)	39 (28.5%)	3 (2.2%)	1 (0.7%)	3.83	0.77
2. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี	32 (21.2%)	60 (40.8%)	46 (31.3%)	6 (4.1%)	3 (2.0%)	3.76	0.91
3. ท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	25 (16.6%)	62 (42.5%)	48 (32.9%)	9 (6.2%)	2 (1.4%)	3.68	0.88
4. บริการที่ได้รับช่วยให้ท่านบรรลุตามวัตถุประสงค์	27 (19.0%)	71 (50.0%)	39 (27.5%)	3 (2.1%)	2 (1.4%)	3.83	0.81
5. บริการที่ได้รับมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อท่าน	28 (20.0%)	78 (55.7%)	30 (21.4%)	3 (2.1%)	1 (0.7%)	3.92	0.75
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการโดยรวม						3.80	0.82

n = 151

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการทุกเรื่องในระดับมาก โดยแต่ละเรื่องมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามลำดับดังนี้ คือ บริการที่ได้รับมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อท่าน ($\bar{x} = 3.92$) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ ($\bar{x} = 3.83$) บริการที่ได้รับช่วยให้ท่านบรรลุตามวัตถุประสงค์ ($\bar{x} = 3.83$) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ($\bar{x} = 3.76$) และท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.68$)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการมาหาค่าเฉลี่ยโดยรวมปรากฏว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป

เรื่อง	ความถี่ของความพึงพอใจ ระดับปานกลางขึ้นไป	เกณฑ์ที่กำหนด 80%
1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ	133 (97.1%)	ผ่าน
2. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี	138 (93.3%)	ผ่าน
3. ท่านได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว	135 (92.0%)	ผ่าน
4. บริการที่ได้รับช่วยให้ท่านบรรลุตามวัตถุประสงค์	137 (96.5%)	ผ่าน
5. บริการที่ได้รับมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อท่าน	136 (97.1%)	ผ่าน
ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่และการบริการโดยรวม	135.8 (95.2)%	ผ่าน

n = 151

จากตารางที่ 8 เมื่อนำค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และการบริการที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป มาหาค่าเฉลี่ยโดยรวมปรากฏว่า คิดเป็นร้อยละ 95.2 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่สำนักงานหอสมุดฯ กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 80

4.2.3 ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

เรื่อง	ความถี่ของระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	SD
	5	4	3	2	1		
1. ความสะดวกในการ เข้าใช้	23 (15.3%)	87 (57.6%)	37 (24.7%)	1 (0.7%)	2 (1.3%)	3.85	0.73
2. การจัดเอกสาร / สถานที่	22 (14.8%)	78 (52.3%)	43 (28.9%)	3 (2.0%)	3 (2.0%)	3.76	0.80
2. ความสะอาดและความ เป็นระเบียบ	40 (26.8%)	79 (53.0%)	27 (18.1%)	3 (2.0%)	-	4.05	0.73
4. ป้ายนิเทศ / คู่มือต่างๆ	18 (12.5%)	60 (41.7%)	54 (37.5%)	8 (5.6%)	4 (2.8%)	3.56	0.88
ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม						3.80	0.79

n = 151

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก 3 เรื่อง คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบ ($\bar{x} = 4.05$) ความสะดวกในการเข้าใช้ ($\bar{x} = 3.85$) และการจัดเอกสาร / สถานที่ ($\bar{x} = 3.76$) ส่วนเรื่องที่ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ป้ายนิเทศ / คู่มือต่างๆ ($\bar{x} = 3.56$)

เมื่อนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มาหาค่าเฉลี่ยโดยรวมปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป

เรื่อง	ความถี่ของความพึงพอใจระดับปานกลางขึ้นไป	เกณฑ์ที่กำหนด 80%
1. ความสะดวกในการเข้าใช้	147 (97.6%)	ผ่าน
2. การจัดเอกสาร / สถานที่	143 (96.0%)	ผ่าน
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ	146 (97.9%)	ผ่าน
4. ป้ายนิเทศ / คู่มือต่างๆ	132 (91.7%)	ผ่าน
ความพึงพอใจโดยรวม	142 (95.8%)	ผ่าน

n = 151

จากตารางที่ 10 เมื่อนำค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ที่อยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป มาหาค่าเฉลี่ยโดยรวมปรากฏว่า คิดเป็นร้อยละ 95.8 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่สำนักหอสมุดฯ กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 80

4.3 ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการประสงค์ให้ปรับปรุงแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- 4.3.1 ด้านการบริการ
- 4.3.2 ด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด
- 4.3.3 ด้านอุปกรณ์และสถานที่
- 4.3.4 ด้านเจ้าหน้าที่

4.3.1 ด้านการบริการ

1) ขั้นตอนการขอรับบริการ

- ไปหลายเคาน์เตอร์ ยุ่งยาก วุ่นวาย
- ขั้นตอนในการทำงานของทางกรมฯ มีหลายขั้นตอนทำให้ใช้เวลามาก
- ขั้นตอนยุ่งยาก และเสียเวลาในการขอถ่ายเอกสาร

2) น่าจะมีบริการยืม-คืน เอกสารออกนอกห้องสมุดสำหรับนักศึกษา

3) ที่ถ่ายเอกสารควรมีพนักงานมากน้อย คอยนานมาก

4) ไม่สามารถ online เพื่อ search journal ได้ น่าจะบริการตรงกับบุคคลที่เป็นสมาชิกบัตรห้องสมุด

5) ควรเพิ่มระยะเวลาให้บริการ

- เพิ่มระยะเวลาในการบริการให้มากกว่านี้และในวันเสาร์ด้วย
- น่าจะเปิดให้บริการช่วงเย็นด้วย เพื่อคนที่ติดเรียนจะได้มีเวลามาหาข้อมูลได้และคนที่ต้องทำงานจะได้สามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องลางาน
- น่าจะเปิดบริการจนถึง 18.00 น. สำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการนอกเวลาราชการหรือเปิดบริการวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย

4.3.2 ด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด

1) เอกสารมีน้อยเกินไป

- ตำราภาษาไทยน้อยเกินไป
- เอกสารค้นคว้างานวิจัยน้อย และการค้นหาข้อมูลยาก
- ควรเพิ่มหนังสือหรือเอกสารในชั้น 5 ขึ้นอีก
- มีจำนวนน้อย และข้อมูลไม่ทันสมัย

2) ควรจะรับหนังสือหรือวารสารช่วงที่ขาดไปให้ครบ

3) หาหมวดหมู่ค่อนข้างยาก (สำหรับสมาชิกใหม่)

4) เอกสารที่เป็น Standard บาง Code ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัย

5) เอกสาร Specification ของต่างประเทศมีการ Update เป็นบาง Spec. ควรที่จะมีการ Update Version ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (1-3 ปี / ครั้ง) (เอกสารอ้างอิง ชั้น 6)

- 6) น่าจะหา ACT Manual ปีล่าสุดมาไว้บริการเพิ่มเติม
- 7) อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ ทางด้านโพลีเมอร์เพิ่มมากขึ้น
- 8) ขอให้เพิ่มเอกสารเซมิคอนดักเตอร์อิเล็กทรอนิกส์, hobby อิเล็กทรอนิกส์, คอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ให้ทุกเดือนด้วย
- 9) Journal บางเล่มหาไม่พอ ปีใหม่ ๆ ยังไม่ค่อยมีเก่า ๆ ค้นหาลำบาก
- 10) อยากให้ Update อยู่เสมอ ส่วนวารสารบางเล่มในรายชื่อที่มีในห้องสมุดนี้มี แต่พอมาหาจริงจากชั้นวางกลับไม่มีให้ค้นคว้าเลย เช่น วารสาร IEEE
- 11) เอกสารบางเล่มมีปกที่ขาดทั้ง ๆ ที่ยังเป็นเอกสารใหม่ มีปกสีสวย ควรห่อปกเอกสารด้วยพลาสติก ซึ่งจะช่วยให้เอกสารเก็บได้นาน โดยปกไม่ขาด
- 12) ควรทุ่มเทด้านงบประมาณซื้อหนังสือที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีภายในประเทศให้มากขึ้น เพราะหน่วยงานราชการอื่น ๆ และภาคเอกชนคงไม่สามารถจัดซื้อได้เนื่องจากไม่คุ้มค่านหากมีผู้ใช้งานน้อย ดังนั้น ห้องสมุดกรมวิทย์ฯ เหมาะสมที่สุด

4.3.3 ด้านอุปกรณ์และสถานที่

- 1) ควรจัดหาหนังสืออธิบายวิธีการสืบค้น
- 2) ไม่มีที่สำหรับจอดรถ
- 3) พนักงานทำความสะอาดมักปิดไฟแสงสว่างเร็วกว่าปกติ เช่น เวลาบ่ายสี่โมงเศษขณะที่กำลังค้นหาเอกสารอยู่
- 4) จะเขียนคำร้องให้ช่วยหาหนังสือแต่ไม่รู้จะเอากระดาษคำร้องที่ไหน ยังไง ต้องทำอย่างไร มาใช้ครั้งแรกไม่รู้จะเริ่มตรงไหน
- 5) แสงสว่างน้อย

4.3.4 ด้านเจ้าหน้าที่

- 1) เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ ควรให้คำแนะนำให้ละเอียดในการค้นหาข้อมูล
- 2) ขาดการแนะนำสำหรับผู้ใช้บริการครั้งแรก(เคาน์เตอร์ด้านหน้าชั้น 1)
- 3) ส่วนบริการรับฝากสิ่งของด้านหน้าทางเข้า ควรจะยิ้มแย้มและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้
- 4) อยากให้ จนท. มีความสนใจผู้ให้บริการมากกว่านี้ (ให้ข้อมูลทางด้านการสืบค้น) (ชั้น 1 เวลา 14.00 น.)
- 5) เจ้าหน้าที่บางคนใช้คำพูดหรือบริการแบบไม่ค่อยเต็มใจ
- 6) เมื่อบุคคลภายนอกสอบถามการติดต่อด้านข้อมูลจาก จนท. ที่ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรงเวลาตอบคำถาม กรุณาตอบอย่างสุภาพหน่อย ไม่ควรตอบอย่างเสียไม่ได้ บุคคลผู้มาใช้บริการไม่ใช่บุคลากรของสำนักหอสมุด เช่น จนท. ที่เป็นเจ้าของสถานที่
- 7) ควรมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานบางคน เยี่ยมมากเนื่องจากเคยมาใช้บริการที่ครั้งแรกพบกับ พนักงานคนนี้ การพูดจาแย่มาก หน้าไม่เคຍยิ้ม ถ้ามอะไรก็ไม่ค่อยจะตอบอยากให้ปรับปรุงมาก ๆ พนักงานคนนี้ ซึ่งวันนี้ (11 เม.ย.46) นั่งอยู่ทางออกตรงกล่องรับความคิดเห็น

4.4 ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยขอเสนอผลการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ตามลำดับ ดังนี้

4.4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่อบริการที่ใช้ ในระดับปานกลางขึ้นไป

สมมติฐานเพื่อการทดสอบ คือ

$$H_0 : \mu \geq 2.60$$

$$H_1 : \mu < 2.60$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ $Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$

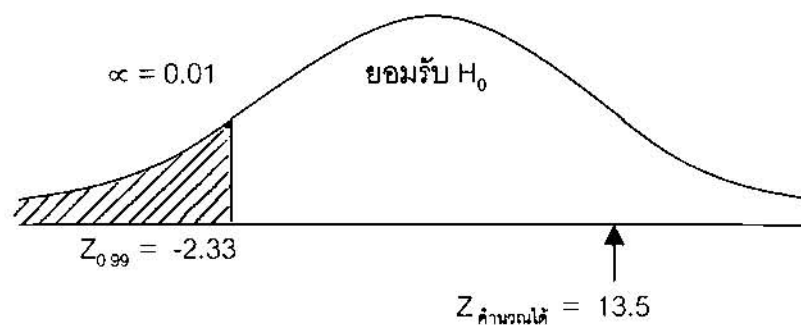
กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) 0.01 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 99 %

ขอบเขตวิกฤต ปฏิเสธ H_0 ถ้า $Z_{\text{คำนวณได้}} < Z_{\alpha}$

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ คือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 (ด้านบริการที่ใช้)

โดย $n = 151$, $\bar{x} = 3.55$, $\mu = 2.60$, $s = 0.89$

คำนวณค่า $Z = \frac{3.55 - 2.60}{\frac{0.89}{\sqrt{151}}}$
 $= 13.5$



ค่า Z - test ที่คำนวณได้ ($Z = 13.5$) อยู่ในขอบเขตยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 สรุปได้ว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่อบริการที่ใช้ ในระดับปานกลางขึ้นไป

4.4.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และการบริการ ในระดับมากขึ้นไป

สมมติฐานเพื่อการทดสอบ คือ

$$H_0 : \mu \geq 3.60$$

$$H_1 : \mu < 3.60$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ $Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$

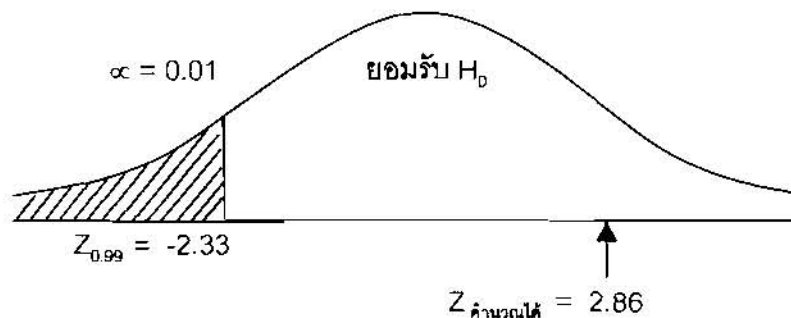
กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) 0.01 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 99 %

ขอบเขตวิกฤต ปฏิเสธ H_0 ถ้า $Z_{\text{คำนวณได้}} < Z_\alpha$

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ คือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 (ด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ)

โดย $n = 151$, $\bar{x} = 3.80$, $\mu = 3.60$, $s = 0.82$

คำนวณค่า $Z = \frac{3.80 - 3.60}{\frac{0.82}{\sqrt{151}}}$
 $= 2.86$



ค่า Z-test ที่คำนวณได้ ($Z = 2.86$) อยู่ในขอบเขตยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 , สรุปได้ว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และการบริการ ในระดับมากขึ้นไป

4.4.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากขึ้นไป

สมมติฐานเพื่อการทดสอบ คือ

$$H_0 : \mu \geq 3.60$$

$$H_1 : \mu < 3.60$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ $Z = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$

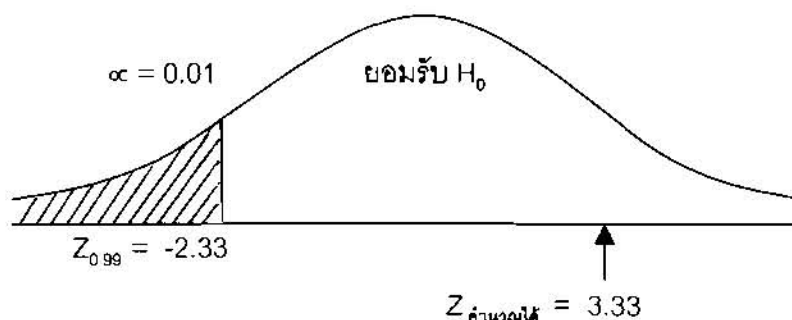
กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) 0.01 หรือระดับความเชื่อมั่นที่ 99 %

ขอบเขตวิกฤต ปฏิเสธ H_0 ถ้า $Z_{\text{คำนวณได้}} < Z_\alpha$

ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ คือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 (ด้านอาคารสถานที่)

โดย $n = 151$, $\bar{x} = 3.80$, $\mu = 3.60$, $s = 0.79$

คำนวณค่า $Z = \frac{3.80 - 3.60}{\frac{0.79}{\sqrt{151}}}$
 $= 3.33$



ค่า Z -test ที่คำนวณได้ ($Z = 3.33$) อยู่ในขอบเขตยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 สรุปได้ว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากขึ้นไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย ตามวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

5.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ใช้บริการจากสถาบันการศึกษามีมากที่สุด ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการจากภาคเอกชน/บริษัท/ห้างร้าน ร้อยละ 27.8 สำหรับความถี่ในการมาใช้บริการห้องสมุดพบว่าผู้ใช้บริการมาใช้ครั้งแรกมีมากที่สุดร้อยละ 32.5 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบข่าวการให้บริการของสำนักหอสมุดฯ จากเพื่อน / ญาติ / ผู้ร่วมงานมากเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 52.3 โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการในการหาแนวทาง/หัวข้อสำหรับทำวิจัยมากเป็นลำดับแรก คิดเป็นร้อยละ 47.7

5.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

5.2.1 ความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากบริการคือ บริการทำบัตรห้องสมุด บริการตรวจสอบและค้นหาเอกสาร บริการรับฝากสิ่งของและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า สำหรับบริการที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ บริการค้นข้อมูล/บริการค้นเรื่อง บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล บริการจัดหาเอกสารเฉพาะเรื่อง บริการยืม-คืน เอกสารออกนอกห้องสมุดและบริการถ่ายเอกสาร โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.55$) หรือมีความพึงพอใจด้านบริการในระดับปานกลางขึ้นไปร้อยละ 90.9 เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ใช้ในระดับปานกลางขึ้นไป โดยใช้ค่า Z-test กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.01 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 99 % ผลการวิจัยสรุปได้ว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ใช้ในระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการทุกเรื่องในระดับมากคือ บริการที่ได้รับมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อท่าน ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ บริการที่ได้รับช่วยให้ท่านบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี และท่านได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว เมื่อนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการมาหาค่าเฉลี่ยโดยรวมปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) หรือมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และการบริการในระดับปานกลางขึ้นไปร้อยละ 95.2 เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และการบริการในระดับมากขึ้นไป โดยใช้ค่า Z-test กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.01 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 99 % ผลการวิจัยสรุปได้ว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และการบริการในระดับมากขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2.3 ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก 3 เรื่อง คือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบ ความสะดวกในการเข้าใช้ และการจัดเอกสาร / สถานที่ สำหรับเรื่องที่ใช้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ป้ายนิเทศ / คู่มือต่างๆ เมื่อนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก มาหาค่าเฉลี่ยโดยรวมปรากฏว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) หรือมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลางขึ้นไปร้อยละ 95.8 เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 3 คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากขึ้นไปโดยใช้ค่า Z-test กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.01 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 99 % ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากสรุปผลการวิจัยข้างต้นพบว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการที่ใช้ในระดับปานกลางขึ้นไป (ร้อยละ 90.9) และมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปในด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ (ร้อยละ 95.2) และด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 95.8) ซึ่งระดับความพึงพอใจทุกเรื่องผ่านเกณฑ์ที่สำนักงานหอสมุดฯ กำหนดไว้ในระบบ ISO 9001 : 2000 นั่นคือ ความพึงพอใจระดับปานกลางขึ้นไปร้อยละ 80

5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมีความประสงค์ให้ปรับปรุงในด้านต่างๆ นั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากการสำรวจและจัดทำแผนปรับปรุงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุ / ปัญหา และนำเสนอคณะผู้บริหารร่วมกันพิจารณาแก้ไขปรับปรุง โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบและกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ซึ่งมีรายละเอียดในตารางแผนปรับปรุงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ (ภาคผนวก ข) จากตารางดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผลจากการศึกษาวิจัยข้อมูลส่วนที่ 3 ในส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการในครั้งนี้ ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบและประสงค์ให้มีการแก้ไข ซึ่งคณะผู้บริหารสำนักหอสมุดฯ ก็ได้ร่วมพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเสร็จสิ้นแล้วเป็นส่วนใหญ่ สำหรับในบางประเด็นที่ไม่สามารถแก้ไขได้ อาทิ การเปิดบริการนอกเวลาราชการ ทั้งนี้เนื่องมาจากมีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อ อย่างไรก็ตาม ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นล้วนได้รับความสนใจจากคณะผู้บริหาร ซึ่งจะเห็นได้จากการนำประเด็นปัญหาที่ปรากฏเข้าที่ประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารและนำมาปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คณะผู้บริหารสำนักหอสมุดฯ ตระหนักถึงความสำคัญอย่างต่อเนืองแห่งความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีความมุ่งมั่นสนองตอบต่อนโยบายคุณภาพของ วค. ที่ว่า "บริการห้องสมุดและสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ได้ผลเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและพัฒนาขีดความสามารถทางการบริการอย่างต่อเนื่อง"

ดังนั้น ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทั้ง

3 ประการ คือ

1. ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริวาร สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่อบริการที่ใช้ เจ้าหน้าที่และกรบริการ และด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก
2. ทราบสภาพและปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
3. ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

บรรณานุกรม

- ขวัญใจ ชื่นชอบ. 2534. "ความตระหนักและทัศนคติของอาจารย์ที่มีต่อบริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง." กรุงเทพฯ : สำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เปี่ยมสุข ทุงกาวิ. 2534. "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในห้องสมุดสถาบันการศึกษา."
วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. 2535. "การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด" *วารสารวิทย
บริการ* 14, 1 (มิถุนายน) : 32-49.
- เพ็ญพิชชา ไชยราช. 2542. "การใช้บริการค้นเรื่องตามคำขอ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดกองสนเทศ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ." การค้นคว้าแบบอิสระ
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมร ตาระพันธ์. 2542. "การใช้ฐานข้อมูลอันคัพเวอร์ ของคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่." การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนีย์ เหมะประสิทธิ์. 2533. "แบบสอบถาม." *ช.บ.อ. สาร.* 10, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม) :
15-43.
- อัชชา แสงกระจ่าง. 2537. "การประเมินบริการตอบคำถาม." *โดมทัศน์.* 15, 2 (กรกฎาคม-
ธันวาคม) : 112-122.
- Bryce, Allen. 1995. Evaluation of reference services. In : *Reference and Information
Services : an Introduction.* pp 207-229. Edited by Richard E. Bopp and
Linda C. Smith. 2 nd ed. Englewood : Libraries Unlimited.
- Bunge, Charles A. 1985. "Factors Related to Reference Question Answering Success :
The Development of a Data-Gathering Form." *RQ.* 24, 4 (Summer) :
482-486.
- Lancaster, F. Wilfrid. 1993. *If You Want to Evaluate Your Library.* 2 nd. ed. London :
Library Association Publishing.
- , 1977. *The Measurement and Evaluation of Library Service.*
Washington, D.C. : Information Resources Press.

Rothstein, Samuel. 1964. "The measurement and Evaluation of Reference Service."

Library Trend. 12 (January) : 456-472.

Sinko, Peggy Tuck and Scott N. Peters. 1983. "A Survey of Genealogists at the

Newberry Library." *Library Trends.* 32,1 (Summer) : 83, 97-109.

Tygett, Mary ; Lonnie V. Lawson and Kathleen Weessies. 1996. "Using

Undergraduate Marketing Students in an Unobstrusive Reference

Evaluation. (Survey of References at Central Missouri State University.)"

RQ. 36, 2 (Winter) : 270-287.

Whitlatch, Jo Bell. 1998. "Enhancing the Quality of Reference Services for the 21st

Century : Part 2." *Reference & User Services Quarterly.* 38, 2 : 131-135.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณมยุรี ผ่องผุดพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์
สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ ที่ช่วยให้คำแนะนำปรึกษา
ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดฯ ที่ช่วยสนับสนุนทั้งร่างกายและแรงใจ ให้งานวิจัยนี้สำเร็จ
ลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบคุณคณะกรรมการทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาพิจารณาตรวจสอบ
อันทำให้เอกสารผลงานการวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สันทนา อมรไชย

เพ็ญพิชชา เข็มเงิน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประจำปี 2546

สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใคร่ขอความร่วมมือจากท่านผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามนี้ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และเติมข้อความในช่องว่าง
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและการใช้ห้องสมุด

1. หน่วยงานที่สังกัด

- 1. ภาครัฐ
- 2. ภาครัฐวิสาหกิจ
- 3. ภาคเอกชน/บริษัท/ ห้างร้าน
- 4. สถาบันการศึกษา
- 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. อาชีพ.....

3. ท่านมาใช้บริการของห้องสมุดฯ บ่อยครั้งเพียงใด

- 1. มาใช้ครั้งแรก
- 2. 1 ครั้ง/เดือน
- 3. 2 - 3 ครั้ง/เดือน
- 4. มากกว่า 3 ครั้ง / เดือน
- 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ท่านทราบข่าวการให้บริการของห้องสมุดฯ จาก

- 1. แผ่นพับห้องสมุดฯ / เอกสารเผยแพร่กรมฯ / กองฯ
- 2. เพื่อน /ญาติ / ผู้ร่วมงาน
- 3. เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดฯ / กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 4. ห้องสมุด / แหล่งสารนิเทศอื่นๆ
- 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

- 1. เขียนบทความ / รายงาน
- 2. หาแนวทาง / หัวข้อสำหรับทำวิจัย
- 3. แก้ไขปัญหาขัดข้องทางเทคนิค
- 4. หาแนวทางประกอบอาชีพ เช่น การผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่าย
- 5. ประกอบการริเริ่มอุตสาหกรรม
- 6. ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์
- 7. อื่นๆ โปรดระบุ.....

(โปรดพลิก)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ปัญหา / ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้	
ด้านบริการที่ใช้							
1. บริการรับฝากสิ่งของ							
2. บริการทำบัตรห้องสมุด							
3. บริการยืม-คืน เอกสารออกนอกห้องสมุด							
4. บริการถ่ายเอกสาร							
5. บริการตรวจสอบและค้นหาเอกสาร							
6. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล							
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า							
8. บริการค้นข้อมูล/บริการค้นเรื่อง							
9. บริการจัดหาเอกสารเฉพาะเรื่อง							
10. บริการประสานงานแปลเอกสาร							
11. อื่นๆ โปรดระบุ.....							
ด้านเจ้าหน้าที่และการบริการ							
1. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่บริการ							
2. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี							
3. ท่านได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว							
4. บริการที่ได้รับช่วยให้ท่านบรรลุตามวัตถุประสงค์							
5. บริการที่ได้รับมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อท่าน							
ด้านอาคารสถานที่							
1. ความสะดวกในการเข้าใช้							
2. การจัดเอกสาร / สถานที่							
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบ							
4. ป้ายนิเทศ / คู่มือต่างๆ							

ปัญหาที่ท่านพบ / ข้อเสนอแนะที่ประสงค์ให้ปรับปรุง (กรณีที่พบปัญหาโปรดระบุ ชั้น / เคา์นเตอร์ / เวลา ที่ใช้บริการ)

1. ด้านบริการ.....
2. ด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด.....
3. ด้านอื่น ๆ โปรดระบุ.....

ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามนี้
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศศึกษา ศาสตร์และเทคโนโลยี

ภาคผนวก ข

แผนปรับปรุงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ
(ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปี2546)

สาเหตุ/ปัญหา	การแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนด แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>ด้านกายบริการ</p> <p>1. ขั้นตอนการขอรับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไปหลายเคาน์เตอร์ ยุ่งยาก วนวาย - ขั้นตอนในการทำงานของทางกรมฯ มีหลายขั้นตอน ทำให้ใช้เวลานาน <p>2. น่าจะมีบริการรับ-คืน เอกสารออกนอกห้องสมุด สำหรับนักศึกษา</p> <p>3. ที่ถ่ายเอกสารควรมีพนักงานคอย คอยนานมาก</p> <p>4. ขั้นตอนยุ่งยาก และเสียเวลาในการขอถ่ายเอกสาร</p>	<p>สำนักหอสมุดได้มีการประชุมทบทวนเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการขอรับบริการให้อยู่ในรูปบริการจุดเดียว (One stop service) เช่น บริการจัดหาเอกสารเฉพาะเรื่อง เคาน์เตอร์ 2 ชั้น 1 เมื่อ 25 ก.ย. 45 และ บริการทำบัตรห้องสมุด เมื่อ ต.ค 45</p> <p>มีการปรับแก้ไขระเบียบกรมวิทยาศาสตร์บริการว่าด้วยการให้สำนักหอสมุดและศูนย์ฯ พ.ศ. 2546 และระบุให้นักศึกษาปริญญาโทมีสิทธิ์ยืมได้ (หมวด 3 ข้อ 9)</p> <p>ไม่สามารถเพิ่มพนักงานถ่ายเอกสารได้และได้จัดทำประกาศแจ้งให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการในช่วงเช้าจะได้รับความสะดวกมากกว่าแล้วเมื่อวันที่ 30 พ.ย 44</p> <p>ได้มีการทบทวนปรับปรุงแบบขอถ่ายเอกสารลดเวลาในการออกข้อมูลของผู้ใช้บริการแล้ว</p>	<p>นส.ม.</p> <p>นส.ม.</p> <p>นส.ม.</p> <p>ส.ม.</p>	<p>25 ก.ย. 45</p> <p>ก.ค. 46</p> <p>22 ต.ค. 46</p> <p>23 มี.ย. 46</p>	

สาเหตุ/ปัญหา	การแก้ไข/ปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>ด้านกวดขันวินัย</p> <p>5. ไม่สามารถ online เพื่อ search journal ได้ น่าจะบริการตรงนี้กับบุคคลที่เป็นสมาชิกบัตรห้องสมุด</p> <p>6. ควรเพิ่มระยะเวลาให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มระยะเวลาในการบริการให้มากกว่านี้และในวันเสาร์ด้วย - น่าจะเปิดให้บริการช่วงเย็นด้วย เพื่อคนที่ติดเรียนจะได้มีเวลาหาข้อมูลได้ และคนที่ต้องทำงานจะได้สามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องกลางงาน - น่าจะเปิดบริการจนถึง 18.00 น. สำหรับผู้ที่ต้องการใช้บริการนอกเวลาราชการหรือเปิดบริการวันเสาร์-อาทิตย์ด้วย 	<p>การแก้ไขปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักหอสมุดได้มีการจัดทำ e-journalเพื่อบริการผู้ใช้ลักษณะ online จะมีเป็นวารสารขาว เช่น New Scientist.comสามารถเข้าใช้ได้ฟรี - เนื่องจากสำนักหอสมุดฯ ได้รับเรื่องดังกล่าวจากผู้ใช้ข้อเสนอนี้และด้วย จึงได้สำรวจความต้องการใช้ห้องสมุดของผู้ขอรับบริการ เรื่อง เวลาให้บริการของห้องสมุด เมื่อเดือนมีนาคม 2546 และระดมความคิดเห็นจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้วย ข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดได้นำเข้าประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารแล้ว ยังไม่สามารถเปิดบริการในวันหยุด เนื่องจากผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อย อย่างไรก็ตาม ได้ติดต่อภาคแจ้งผู้ใช้บริการให้เลือกใช้บริการของทางอื่นที่จัดไว้ อาทิ ทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail แทน 	<p>สม.</p> <p>ดร.</p>	<p>แก้ไขเมื่อ มีนาคม 2546</p>	

สาเหตุ/ปัญหา	การแก้ไข/ปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>ด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด</p> <p>1. เอกสารมีน้อยเกินไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - คำรณภาษาไทยน้อยเกินไป - เอกสารค้นคว้างานวิจัยน้อย และการค้นหาข้อมูลยาก - ควรเพิ่มหนังสือหรือเอกสารในชั้น 5 ขึ้นอีก - มีจำนวนน้อย และข้อมูลไม่ทันสมัย <p>2. ควรจะรับหนังสือหรือวารสารช่วงที่ขาดไปให้ครบ</p> <p>3. หากหมวดหมู่ค่อนข้างยาก (สำหรับสมาชิกใหม่)</p> <p>4. เอกสารที่เป็น Standard บาง Code ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัย</p>	<p>การแก้ไข/ปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - สท.มีนโยบายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย โดยให้ครอบคลุมด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทุกสาขา ซึ่งตำราวิชาการ เอกสาร รายงานการวิจัยภาษาไทยมีน้อยมาก ให้ สท. จัดหาสิ่งพิมพ์ภาษาไทย ติดตามเอกสารต่อไป - สท. มีนโยบายตรวจสอบวารสารที่ขาดส่ง ติดตาม ทวงถามและขอทำสำเนาใหม่ทดแทนเล่มที่ขาดหายไป ให้ บณ. จัดหา ติดตามเล่มที่ขาดอย่างต่อเนื่อง - มีป้ายนิเทศเรื่องระบบจัดหมวดหมู่ ที่ ชั้น 2 / 5 - คำนแนะนำไม่ชัดเจน ควรระบุชื่อเอกสาร รหัสให้ชัดเจน เพราะไม่สามารถจะปรับปรุงได้ตามที่แนะนำ 	<p>บณ. จัดหา</p> <p>บณ. จัดหา</p> <p>บณ. จัดการ ทางเทคนิค สท. / จัดหา</p>	<p>กำหนดแล้วเสร็จ</p>	

สาเหตุ/ปัญหา	การแก้ไข/ปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>ด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด</p> <p>5. เอกสาร Specification ของต่างประเภทมีการ Update เป็น บาง Spec. ควรที่จะมีการ Update Version ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (1-3 ปี / ครั้ง) (เอกสารอ้างอิง ชั้น 6)</p> <p>6. นานะหา ACT Manual ปีล่าสุดมาให้บริการเพิ่มเติม</p> <p>7. ยอยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ ทางด้านโพลีเมอร์เพิ่มมากขึ้น</p> <p>8. ขอให้เพิ่มเอกสารเคมีคอนดักเตอร์อิเล็กทรอนิกส์, hobby อิเล็กทรอนิกส์, คอมพิวเตอร์ อี เล็กทรอนิกส์ ให้ทุกเดือนด้วย</p> <p>9 Journal บางเล่มหาไม่พบ ปีใหม่ ๆ ยังไม่ค่อยมี ปีเก่า ๆ ค้นหาลำบาก</p>	<p>การแก้ไข/ปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - คำนะนำมาไม่ชัดเจน ควรระบุชื่อเอกสาร รหัสให้ชัดเจน เพราะไม่ตามมากรจะปรับปรุงได้ตามที่แนะนำแต่เอกสารมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันมาตรฐานแห่งชาติ / มาตรฐานระหว่างประเทศ เช่น ANSI , AS , BS /IEC , ISO สามารถตรวจสอบได้ที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบมาตรฐานของประเทศ - ให้งานจัดหาดำเนินการติดตาม - ให้งานจัดหาดำเนินการติดตาม - ชื่อวารสารที่แนะนำข้างต้นห้องสมุดได้จัดหาทุกรายชื่อแล้วกำหนดออกรายเดือน ติดตามอ่านได้ที่ ชั้น 5 สท - เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจสอบเอกสารที่ไม่พบอยู่แล้ว 	<p>ศม. / จัดหา</p> <p>บณ. จัดหา</p> <p>บณ. จัดหา</p> <p>ทลม.</p>		

สาเหตุ/ปัญหา	การแก้ไข/ปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนด แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>ด้านเอกสารสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด</p> <p>10. อยากรู้ Update อยู่เสมอ ส่วนวารสารบางเล่มในรายชื่อที่มีในห้องสมุดนี้มี แต่พอมาหาจริงๆจากชั้นวางกลับไม่มีให้ค้นคว้าเลย เช่น วารสาร IEEE</p> <p>11. เอกสารบางเล่มมีปกที่ขาดทั้ง ๆ ที่ยังเป็นเอกสารใหม่ มีปกสีสวย ควรห่อปกเอกสารด้วยพลาสติก ซึ่งจะทำให้เอกสารเก็บได้นานโดยปกไม่ขาด</p> <p>12. ควรทบทวนงบประมาณหนังสือที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีภายในประเทศให้มากขึ้น เพราะหน่วยงานราชการอื่น ๆ และภาคเอกชนคงไม่สามารถจัดซื้อได้ เนื่องจากไม่คุ้มค่าหากมีผู้ใช้งานน้อย ดังนั้นห้องสมุดกรมวิทย์ฯ จึงเหมาะสมที่สุด</p>	<p>การแก้ไข/ปรับปรุง</p> <p>-วารสารมีการ update อยู่เสมอ ส่วนวารสารที่มีชื่อในบัตรทะเบียนรายชื่อวารสารและมาหาที่ชั้นไม่พบจะมีที่เก็บฉบับเก่า ณ. ห้องเก็บเอกสาร สามารถสอบถามได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์</p> <p>- การบำรุงรักษาเอกสารเพื่อให้มีการใช้งานที่ยืนยาว ขอให้คุณกุหลาบ กำกับดูแลเรื่องนี้</p> <p>- สท. มีนโยบายในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดอยู่แล้ว และงบประมาณส่วนมากจะเน้นในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอยู่แล้ว</p>	<p>สม. / บณ. จัดหา วารสาร</p> <p>สม. / คุณกุหลาบ</p> <p>สม. / บณ. จัด หาทรัพยากรสาร สนเทศ</p>		

สาเหตุ/ปัญหา	การแก้ไข/ปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดแล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>ด้านอุปกรณ์และสถานที่</p> <p>1. ควรจัดทำหนังสืออธิบายวิธีการสืบค้น</p> <p>2. ไม่มีที่สำหรับจอดรถ</p> <p>3. พนักงานทำความสะอาดปิดไฟแสงสว่างเร็วกว่าปกติ เช่น เวลาบ่ายสี่โมงเศษ ขณะที่กำลังค้นหาเอกสารอยู่</p> <p>4. จะเขียนคำร้องให้ช่วยหาหนังสือแต่ไม่รู้จะเอากะดาษคำร้องที่ไหน ยังไง ต้องทำอย่างไร มาใช้ครั้งแรกไม่รู้จะเริ่มตรงไหน</p> <p>5. แสงสว่างน้อย</p>	<p>การแก้ไข/ปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ ทส. จัดทำคู่มือการสืบค้นฐานข้อมูล Public catalog ประจำสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์บริการทุกจุด - เนื่องจากได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับข้อเสนอแนะด้วย จึงแก้ไขโดยจัดที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดบริเวณด้านหน้าอาคารฯ และจัดให้มีบัตรจอดรถด้วยแล้ว - สท. จัดทำบันทึกเวียนให้ทุกชั้นบริการแจ้งพนักงานทำความสะอาด ปิดไฟเวลา 16.30 น. - ขอให้หัวหน้าประจำชั้นกำกับ บุคลากรในพื้นที่ ทำสติปให้ผู้ใช้ ช. ณ. ได้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์แนะนำผู้มาใช้บริการครั้งแรกเรื่องการใช้ห้องสมุด - สำรวจจุดที่มีเค. แสงน้อยและเปลี่ยนหลอดไฟที่เสียให้ครบ 	<p>คุณเนกตล</p> <p>ทส.</p> <p>สม.</p> <p>ทปช.</p> <p>ทปช.</p> <p>ทปช.</p>	<p>ก.ย. 2546</p> <p>แก้ไขเมื่อ</p> <p>มิถุนายน 2545</p> <p>แก้ไขเมื่อ</p> <p>2 พ.ค. 2545</p>	<p>จัดทำแล้ว</p>

สาเหตุ/ปัญหา	การแก้ไข/ปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนด แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p><u>ด้านเจ้าหน้าที่</u></p> <p>1. เจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ ควรให้คำแนะนำนำโผล่เขียนใบการค้น หาข้อมูล</p> <p>2. ขาดการแนะนำสำหรับผู้ใช้บริการครั้งแรก (เคาน์เตอร์ด้านหน้า ชั้น 1)</p> <p>3. ส่วนบริการรับฝากสิ่งของด้านหน้าทางเข้า ควรจะ ยิ้มแย้มและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้</p> <p>4. อยากให้ জনท มีความสนใจผู้ใช้บริการมากกว่านี้ (ให้ข้อมูลทางด้านสารสืบค้น) (ชั้น 1 เวลา 14.00 น.)</p> <p>5. เจ้าหน้าที่บางคนใช้คำพูดหรือบริการแบบไม่ค่อย เต็มใจ</p>	<p>การแก้ไข/ปรับปรุง</p> <p>- จัดอบรม ปลูกจิตสำนึกผู้ปฏิบัติงานบริการ</p> <p>- จัดฝึกอบรมบุคลากร ประจำเคาน์เตอร์ จุดต้อนรับ / จุด ตรวจเอกสารในเรื่อง บริการอย่างไรให้ประทับใจ เมื่อวันที่ 14 พ.ย. 46</p> <p>- จัดฝึกอบรมบุคลากร ประจำเคาน์เตอร์ จุดต้อนรับ / จุด ตรวจเอกสารในเรื่อง บริการอย่างไรให้ประทับใจ เมื่อวันที่ 14 พ.ย. 46</p> <p>- จัดฝึกอบรมบุคลากร ประจำเคาน์เตอร์ จุดต้อนรับ / จุด ตรวจเอกสารในเรื่อง บริการอย่างไรให้ประทับใจ เมื่อวันที่ 14 พ.ย. 46</p> <p>- จัดฝึกอบรมบุคลากร ประจำเคาน์เตอร์ จุดต้อนรับ / จุด ตรวจเอกสารในเรื่อง บริการอย่างไรให้ประทับใจ เมื่อวันที่ 14 พ.ย. 46</p>	<p>นร. / นส.ม.</p> <p>นปช.</p> <p>นปช.</p> <p>นปช.</p> <p>นปช.</p>	<p>พ.ย.-ธ.ค. 45</p> <p>14 พ.ย. 46</p> <p>14 พ.ย. 46</p> <p>14 พ.ย. 46</p> <p>14 พ.ย. 46</p>	<p>จัดอบรมแล้ว</p> <p>จัดอบรมแล้ว</p> <p>จัดอบรมแล้ว</p> <p>จัดอบรมแล้ว</p> <p>จัดอบรมแล้ว</p>

สาเหตุปัญหา	การแก้ไขปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ	กำหนด แล้วเสร็จ	หมายเหตุ
<p>ด้านเจ้าหน้าที่</p> <p>6. เมื่อบุคลากรภายนอกสอบถามการติดต่อด้วยข้อมูลจาก จมท. ที่ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรง เวลาตอบคำถาม กรุณาตอบอย่างสุภาพหน่อย ไม่ควรตอบอย่างเสียไม่ได้ บุคคลผู้มาใช้บริการในไข่มุกกลางของสำนักงานองคมนตรี เช่น จมท. ที่เป็นเจ้าของสถานที่</p> <p>7. ควรมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานบางคน เย่มาก เนื่องจากเคยมาใช้บริการที่ครั้งแรก พบกับพนักงานคนนี้ การพูดจาแย่มาก หน้าไม่เดयืม ถามอะไรก็ไม่ค่อยจะตอบ อยากให้ปรับปรุงมาก ๆ พนักงานคนนี้ ซึ่งวันนี้ (14 เม.ย.46) นั่งอยู่ทางออก ตรงกึ่งกลางรับความคิดเห็นอยากให้ได้ปรับปรุงมาก ๆ</p>	<p>การแก้ไขปรับปรุง</p> <p>- จัดอบรม บลูกจิตสำนึกผู้ปฏิบัติงานบริการ</p> <p>- จัดฝึกอบรมบุคลากร ประจำสถานีเซอร์ จุดตั้งรับ / จุดตรวจเอกสารในเรื่อง บริการอย่างไรให้ประทับใจ เมื่อวันที่ 14 พ.ย. 46</p>	<p>นสร. / นสจ.</p> <p>นปช.</p>	<p>พ.ย.-ธ.ค. 45</p> <p>14 พ.ย. 46</p>	<p>หมายเหตุ</p> <p>จัดอบรมแล้ว</p> <p>จัดอบรมแล้ว</p>

หมายเหตุ	สม.	หมายถึง	กลุ่มหอสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	พสม.	หมายถึง	หัวหน้ากลุ่มหอสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
	ดร.	หมายถึง	ศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	นสร	หมายถึง	หัวหน้าศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
				นปช	หมายถึง	หัวหน้าประจำชั้น