

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ (แบบแยกห้องสมุด 2 แห่งประจำปี 2561)

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลางประสานมิตร ประจำปีการศึกษา 2561

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.92$) ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.87$) และความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายด้าน พบว่า (1) ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.91$) และมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ (2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.89$) และมีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บริการห้องสมุดที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ เมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาการให้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 3.93$) และบุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือมีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.02$)

รองลงมาคือ สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้สะดวก ($\bar{X}=3.97$) และมีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โชนใช้เสียง มุมเอกสารพิเศษ ($\bar{X}=3.95$) ตามลำดับ (5)ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการข้อที่ **ได้รับการประเมินสูงสุด** คือ มีการวางระบบให้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้ ($\bar{X}=4.05$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ($\bar{X}=3.98$)และมีบริการจุดเชื่อมต่อ wireless lanที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=3.95$) ตามลำดับดังข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.83	0.81	มาก
2. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	3.91	0.79	มาก
รวมด้านความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.87	0.8	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ			
3. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	3.89	0.85	มาก
4. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของห้องสมุด	3.90	0.85	มาก
5. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว	3.88	0.84	มาก
6. มีการจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	3.81	0.85	มาก
7. การสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่าย รวดเร็ว	3.82	0.82	มาก
8. สามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก	3.70	0.92	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ	3.83	0.86	มาก
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
9. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	3.90	0.94	มาก

10. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	3.91	0.92	มาก
11. บริการห้องสมุดที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ	3.94	0.91	มาก
12. เมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	3.93	0.93	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.92	0.93	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ			
13. สื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการง่ายและชัดเจน	3.90	0.86	มาก
14. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้สะดวก	3.97	0.85	มาก
15. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ	4.02	0.88	มาก
16. มีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โชนใช้เสียง มุมเอกสารพิเศษ	3.95	0.87	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	3.96	0.86	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ			
17. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	3.98	0.80	มาก
18. มีการวางระบบให้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	4.05	0.76	มาก
19. มีบริการจุดเชื่อมต่อ wireless lan ที่มีประสิทธิภาพ	3.95	0.88	มาก
20. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.74	0.95	มาก
รวมด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	3.93	0.85	มาก
ผลรวมทุกด้าน	3.90	0.86	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดองค์กรประจำปีการศึกษา 2561

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดองค์กรพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.39$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 4.17$) และความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.07$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายด้าน พบว่า (1) ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.10$) และมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ (2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือ มีการจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก ($\bar{X} = 4.30$) การสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่าย รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรกคือ บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือ บริการห้องสมุดที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 4.40$) และบุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.49$) มีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โชนใช้เสียง มุมเอกสารพิเศษ ($\bar{X} = 4.35$) สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้สะดวก ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ (5) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีการวางระบบให้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้ ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.25$) และมีบริการจุดเชื่อมต่อ wireless lan ที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.18$) ตามลำดับ ตามลำดับดังข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.03	0.70	มาก
2. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.10	0.71	มาก
รวมด้านความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.07	0.71	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ			
3. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	4.07	0.77	มาก
4. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของห้องสมุด	4.12	0.71	มาก
5. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว	4.35	0.70	มาก
6. มีการจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	4.30	0.71	มาก
7. การสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่าย รวดเร็ว	4.19	0.72	มาก
8. สามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก	3.98	0.72	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ	4.17	0.72	มาก
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
9. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.37	0.72	มาก
10. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.45	0.68	มาก
11. บริการห้องสมุดที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ	4.40	0.68	มาก
12. เมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	4.32	0.72	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.39	0.70	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ			

13. สื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการง่ายและชัดเจน	4.12	0.68	มาก
14. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้สะดวก	4.31	0.72	มาก
15. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ ห้องน้ำ	4.49	0.65	มาก
16. มีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โซนใช้เสียง มุม เอกสารพิเศษ	4.35	0.73	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	4.32	0.70	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ			
17. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.25	0.68	มาก
18. มีการวางระบบให้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	4.26	0.63	มาก
19. มีบริการจุดเชื่อมต่อ wireless lan ที่มีประสิทธิภาพ	4.18	0.79	มาก
20. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.11	0.87	มาก
รวมด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	0.74	มาก
ผลรวมทุกด้าน	4.24	0.71	มาก