

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2561

สำนักหอสมุดกลางบริหารการจัดการบริการพื้นที่จำนวน 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองค์กรฯ สมาชิกผู้ให้บริการประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 1,673 คน บุคลากร จำนวน 3,975 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,174 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 20,467 คน รวมทั้งสิ้น 29,289 คน ได้แจกแบบสอบถามไปตามคณะ และแจกแบบสอบถามภายในห้องสมุด 2 แห่ง รวมทั้งวางไว้บนหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด ในช่วงเดือนธันวาคม - กุมภาพันธ์ 2562 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 705 ฉบับ ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 39 คน บุคลากร จำนวน 60 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 79 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 527 คน **ดังข้อมูลในตาราง 1**

ตาราง 1 : จำนวนผู้ให้บริการจำแนกตามประเภท

ประเภทผู้ให้บริการ	ประชากร*	กลุ่มตัวอย่าง**	กลุ่มตัวอย่าง สำนักหอสมุดกลาง	กลุ่มตัวอย่าง ห้องสมุด องค์กรฯ
อาจารย์	1,673	23	34	5
บุคลากร	3,975	54	60	-
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	3,174	43	79	-
นิสิตระดับปริญญาตรี	20,467	276	282	245
รวม	29,289	394.61	455	250

*ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2562

**จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีการสุ่ม

2. ความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการที่ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 288 คน (ร้อยละ 40.85) รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละครั้ง จำนวน 211 คน (ร้อยละ 29.93) เดือนละครั้ง จำนวน 114 คน (ร้อยละ 16.17) ทุกวัน จำนวน 82 คน (ร้อยละ 11.63)

3. การใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน จำนวน 419 คน (ร้อยละ 59.43) เข้าใช้ทั้งที่ห้องสมุดและผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด (ร้อยละ 36.03) ผ่านหน้าเว็บห้องสมุด (ร้อยละ 4.40)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.09$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 3.95$) และความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายด้าน พบว่า (1) ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.98$) และมีหนังสือวารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ (2) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรกคือ คือ มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา มี 2 ข้อคะแนนเท่ากันคือ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.98$) มีการจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก ($\bar{X} = 3.98$) และอันดับสุดท้าย มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.95$) การสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้งาน รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.95$)ตามลำดับ (3)ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.10$) บริการห้องสมุดที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ (4)ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือมีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.19$) สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้สะดวก ($\bar{X} = 4.09$) มีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โซนใช้เสียง มุมเอกสารพิเศษและลำดับสุดท้าย สื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการง่ายและชัดเจน ($\bar{X} = 3.98$) (5)ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ มีการวางระบบให้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้ ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.07$)และมีบริการเชื่อมต่อ wireless lan ($\bar{X} = 4.03$) ที่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับดังข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1. มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.90	0.78	มาก
2. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	3.98	0.77	มาก
รวมด้านความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.9	0.78	มาก
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ			
3. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	3.95	0.83	มาก

4. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของห้องสมุด	3.98	0.81	มาก
5. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว	4.05	0.82	มาก
6. มีการจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	3.98	0.84	มาก
7. การสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่าย รวดเร็ว	3.95	0.80	มาก
8. สามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก	3.80	0.86	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ	3.95	0.83	มาก
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
9. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.07	0.90	มาก
10. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.10	0.88	มาก
11. บริการห้องสมุดที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ	4.10	0.86	มาก
12. เมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	4.07	0.89	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.09	0.88	มาก
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ			
13. สื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการง่ายและชัดเจน	3.98	0.81	มาก
14. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้สะดวก	4.09	0.83	มาก
15. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ	4.19	0.84	มาก
16. มีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โชนใช้เสียง มุมเอกสารพิเศษ	4.09	0.85	มาก
รวมด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	4.09	0.83	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ			
17. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.07	0.77	มาก

18 . มีการวางระบบให้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	4.12	0.72	มาก
19. มีบริการจุดเชื่อมต่อ wireless lan ที่มีประสิทธิภาพ	4.03	0.86	มาก
20.คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.87	0.94	มาก
รวมด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.02	0.82	มาก
ผลรวมทุกด้าน	4.02	0.83	มาก