

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า (2561)

สำนักหอสมุดกลางบริหารจัดการบริการพื้นที่จำนวน 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองครักษ์ สมาชิกผู้ใช้บริการประกอบด้วยอาจารย์ 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 **ตั้งข้อมูลในตาราง 1**

ตาราง 1 : จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภท

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

*ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2562

**จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) 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 เมื่อจำแนกตามกลุ่มลูกค้า 3 กลุ่ม พบผลที่ได้ดังนี้

1. กลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) และอันดับสุดท้าย คือ ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

2. กลุ่มนิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.07$) และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ

3. กลุ่มนิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 : ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

รายการประเมิน	อาจารย์		นิสิตปริญญาตรี		นิสิตบัณฑิตศึกษา		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.91	0.73	3.91	0.77	3.88	0.69	3.90	0.73	มาก
1. มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.38	0.95	3.89	0.76	3.92	0.66	3.73	0.95	มาก
2. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.44	0.5	3.93	0.77	3.84	0.72	4.07	0.66	มาก
ความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการต่างๆ	3.61	0.97	3.97	0.82	3.91	0.73	3.83	0.84	มาก
3. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	4.15	1.31	3.92	0.80	3.97	0.70	4.01	0.94	มาก
4. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่น ๆ ของห้องสมุด	4.2	0.8	3.95	0.82	3.92	0.78	4.02	0.80	มาก
5. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว	3.15	0.86	4.10	0.82	4	0.70	3.75	0.79	มาก
6. มีการจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	2.8	1	4.06	0.80	3.95	0.75	3.60	0.85	
7. การสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่าย รวดเร็ว	3.41	0.66	4.00	0.82	3.94	0.61	3.78	0.70	มาก
8. สามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก	3.97	1.19	3.77	0.85	3.68	0.84	3.81	0.96	มาก

รายการประเมิน	อาจารย์		นิสิตปริญญาตรี		นิสิตบัณฑิตศึกษา		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.28	0.83	4.07	0.91	4.01	0.76	4.12	0.83	มาก
9. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.18	0.80	4.05	0.93	3.94	0.81	4.06	0.85	มาก
10. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.29	0.84	4.10	0.92	4.09	0.77	4.16	0.84	มาก
11. บริการห้องสมุดที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ	4.15	0.82	4.09	0.89	4	0.70	4.08	0.80	มาก
12. เมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	4.50	0.86	4.02	0.90	4	0.75	4.17	0.84	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการให้บริการ	3.90	1.14	4.09	0.83	4.11	0.70	4.03	0.83	มาก
13. สื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการง่ายและชัดเจน	3.85	1.18	3.93	0.81	4.1	0.6	3.96	0.86	มาก
14. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้สะดวก	3.94	1.20	4.09	0.84	4.1	0.7	4.04	0.91	มาก
15. มีการดูแลความสะดวกของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ	3.94	1.20	4.23	0.83	4.18	0.71	4.12	0.91	มาก
16. มีการจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โชนใช้เสียง มุมเอกสารพิเศษ	3.88	0.98	4.13	0.85	4.04	0.79	4.02	0.87	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.10	0.89	4.01	0.84	4.04	0.73	4.05	0.82	มาก
17. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	3.94	0.98	4.08	0.78	4.14	0.66	4.22	0.64	มาก
18. มีการวางระบบให้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	4.44	0.50	4.10	0.74	4.13	0.67	3.98	0.96	มาก
19. มีบริการจุดเชื่อมต่อ/wireless lan ที่มีประสิทธิภาพ	3.97	1.22	4.02	0.84	3.94	0.82	3.98	0.96	มาก
20. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.06	0.85	3.84	0.99	3.95	0.77	3.95	0.87	มาก

รายการประเมิน	อาจารย์		นิสิตปริญญาตรี		นิสิตบัณฑิตศึกษา		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
รวม	3.93	0.94	4.02	0.84	3.99	0.73	3.98	0.84	มาก