

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2555

สำนักหอสมุดกลางได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง หอสมุด มศว องค์กรฯ และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ องค์กรฯ โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 3 แห่ง ได้รับการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 448 ฉบับ

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพส่วนตัว		
นิสิตปริญญาตรี	294	65.62
นิสิตบัณฑิตศึกษา	80	17.86
อาจารย์	45	10.04
บุคลากร	29	6.47
ความถี่ในการใช้ห้องสมุด		
ทุกวัน	93	20.76
1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์	187	41.74
3 – 4 ครั้ง/สัปดาห์	75	16.74
1 ครั้ง/เดือน	72	16.07
ไม่ให้ข้อมูล	21	4.69
การใช้บริการ		
มาที่ห้องสมุด	182	40.62
ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด	77	17.19
ทั้ง 2 ช่องทาง	189	42.19
รวม	448	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 448 ฉบับ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 294 คน (ร้อยละ 65.62) รองลงมาคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 80 คน (ร้อยละ 17.86) อาจารย์ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 10.04) และบุคลากร จำนวน 29 คน (ร้อยละ 6.47)

ด้านความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเข้าใช้ห้องสมุด 2 – 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 187 คน (ร้อยละ 41.74) รองลงมาคือ เข้าใช้ทุกวัน จำนวน 93 คน (ร้อยละ 20.76) เข้าใช้สัปดาห์ละครั้ง จำนวน 75 คน (ร้อยละ 16.74) เข้าใช้เดือนละครั้ง จำนวน 72 คน (ร้อยละ 16.07) และอื่นๆ จำนวน 21 คน (ร้อยละ 4.69)

ด้านการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการทั้งมาที่ห้องสมุดและผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด จำนวน 189 คน (ร้อยละ 42.19) รองลงมาคือ มาที่ห้องสมุด จำนวน 182 คน (ร้อยละ 40.62) และผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด จำนวน 77 คน (ร้อยละ 17.19)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง หอสมุด มศว องค์กรฯ และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

ความพึงพอใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
ด้านกระบวนการ	737	27.42	1,582	58.85	278	10.34	87	3.24	4	0.15	4.10	0.55	มาก
1. มีการจัดการให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสืบค้นสารสนเทศ (เช่น OPAC)	111	24.78	280	62.50	43	9.60	14	3.13	-	0.00	4.08	0.69	มาก
2. มีการวางระบบให้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงาน ที่บ้าน หรือ ที่อื่นใดก็ได้	158	35.27	237	52.90	40	8.93	12	2.68	1	0.22	4.20	0.73	มาก
3. มีการจัดการกับทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก	118	26.34	279	62.28	38	8.48	12	2.68	1	0.22	4.12	0.68	มาก
4. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว	114	25.45	283	63.17	46	10.27	5	1.12	-	0.00	4.13	0.62	มาก
5. มีโปรแกรมให้การศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (เช่น การสืบค้นข้อมูล)	150	33.48	257	57.37	29	6.47	12	2.68	-	0.00	4.21	0.68	มาก
6. สามารถส่งข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนได้โดยสะดวก	86	19.20	246	54.91	82	18.30	32	7.14	2	0.45	3.84	0.83	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1,137	31.72	1,956	54.58	335	9.35	151	4.21	5	0.14	4.13	0.66	
7. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้	130	29.02	237	52.90	48	10.71	33	7.37	-	0.00	4.03	0.83	มาก
8. บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้	148	33.04	240	53.57	39	8.71	21	4.69	-	0.00	4.15	0.76	มาก
9. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียม	161	35.94	236	52.68	35	7.81	15	3.35	1	0.22	4.20	0.74	มาก
10. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหา	148	33.04	239	53.35	46	10.27	15	3.35	-	0.00	4.16	0.74	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
11. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	138	30.80	245	54.69	45	10.04	17	3.79	3	0.67	4.11	0.78	มาก
12. บุคลากรห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้ใช้	146	32.59	241	53.79	43	9.60	18	4.02	-	0.00	4.15	0.75	มาก
13. เมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างเป็นที่น่าพอใจ	129	28.79	262	58.48	41	9.15	15	3.35	1	0.22	4.12	0.72	มาก
14. บุคลากรห้องสมุดสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้	137	30.58	256	57.14	38	8.48	17	3.79	-	0.00	4.14	0.72	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	565	25.22	1,199	53.53	266	11.88	167	7.46	43	1.92	3.92	0.69	มาก
15. มีอุปกรณ์ในการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศที่ทันสมัย (เช่น OPACs)	133	29.69	270	60.27	36	8.04	9	2.01	-	0.00	4.17	0.66	มาก
16. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	99	22.10	256	57.14	55	12.28	33	7.37	5	1.12	3.92	0.86	มาก
17. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลที่สงบและเป็นส่วนตัว	120	26.79	226	50.45	51	11.38	38	8.48	13	2.90	3.89	0.99	มาก
18. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	122	27.23	249	55.58	49	10.94	24	5.36	4	0.89	4.02	0.83	มาก
19. มีบริการจุดเชื่อมต่อ/Wireless LAN ที่มีประสิทธิภาพ	91	20.31	198	44.20	75	16.74	63	14.06	21	4.69	3.61	1.10	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
ด้านคุณภาพการให้บริการ	542	24.20	1,358	60.63	261	11.65	75	3.35	4	0.18	4.06	0.59	มาก
20. มีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฯลฯ ที่ทันสมัยและเพียงพอ	95	21.21	262	58.48	68	15.18	20	4.46	3	0.67	3.94	0.78	มาก
21. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	97	21.65	277	61.83	54	12.05	19	4.24	1	0.22	4.00	0.73	มาก
22. ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPACs) ใช้งานง่ายและรวดเร็ว	110	24.55	277	61.83	48	10.71	13	2.90	-	0.00	4.07	0.69	มาก
23. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	110	24.55	277	61.83	48	10.71	13	2.90	-	0.00	4.13	0.69	มาก
24. บริการห้องสมุดที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ	130	29.02	265	59.15	43	9.60	10	2.23	-	0.00	4.14	0.68	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	838	31.18	1,524	56.70	239	8.89	83	3.09	4	0.15	4.15	0.60	มาก
25. มีการจัดพื้นที่ภายในอาคารเป็นระเบียบไม่แออัด	145	32.37	247	55.13	43	9.60	12	2.68	1	0.22	4.16	0.72	มาก
26. มีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเหมาะสม (เช่น ที่นั่งอ่าน โชนใช้เสียง มุมเอกสารพิเศษ ฯลฯ)	138	30.80	246	54.91	41	9.15	22	4.91	1	0.22	4.10	0.79	มาก
27. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้สะดวก	129	28.79	270	60.27	40	8.93	9	2.01	-	0.00	4.15	0.66	มาก
28. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ	164	36.61	244	54.46	29	6.47	11	2.46	-	0.00	4.25	0.69	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
ด้านสถานที่ให้บริการ (ต่อ)	838	31.18	1,524	56.70	239	8.89	83	3.09	4	0.15	4.15	0.60	มาก
29. มีการจัดตกแต่งพื้นที่ภายในห้องสมุดเพื่อความสบาย/สวยงาม	127	28.35	273	60.94	39	8.71	9	2.01	-	0.00	4.15	0.66	มาก
30. มีการจัดพื้นที่สำหรับความผ่อนคลาย (Edutainment)	135	30.13	244	54.46	47	10.49	20	4.46	2	0.45	4.09	0.79	มาก
รวม	3,819	28.42	7,619	56.69	1,379	10.26	563	4.19	60	0.45	4.08	0.53	มาก

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง หอสมุด มศว องค์กรฯ และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.10$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.92$)

เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.25$) มีโปรแกรมให้การศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (เช่น การสืบค้นข้อมูล) ($\bar{X} = 4.21$) บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

การคิดคะแนนร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลรวมของคะแนนสำรวจความพึงพอใจในระดับดีขึ้นไป	เท่ากับ	11,438
ผลรวมคะแนนเต็มทั้งหมด (จำนวนคนคูณกับจำนวนข้อคำถาม)	448 x 30	= 13,440
ดังนั้นร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ	11,438*100/13,440	= 85.10

ตาราง 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 63 คน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ห้องสมุดควรจะเงียบ / อยากให้เพิ่มโซนเงียบ / ช่วงสอบ ห้องสมุดจะเสียงดังมาก ไม่มีสมาธิอ่านหนังสือ / ชั้น 4-5 แม้ว่าจะให้ใช้เสียงได้ แต่ควรควบคุมให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม	12
2. อยากให้มีคอมพิวเตอร์บริการมากกว่านี้	10
3. อยากได้อินเทอร์เน็ต หรือ wifi ครอบคลุมทุกชั้น แร่ง และเร็ว	9
4. อยากให้ยืมหนังสือได้ทุกประเภท / ยืมได้นานขึ้น / ยืมหนังสือได้ในช่วงปิดภาคเรียนโดยไม่ต้องเสียค่าบำรุง	6
5. ควรขยายเวลาให้บริการให้มากขึ้น / เปิด 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ	6
6. การเชื่อมต่อ CL VPN จากที่บ้านหลุดยุ่งยาก	5
7. ควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนลิฟต์ใหม่ / ความมีเซนเซอร์เพราะปิดเร็วมาก อันตราย	5
8. อยากให้ปรับบรรยากาศในห้องสมุดให้ดูสบายๆ มีเพลงฟังเบา มีพื้นที่นั่งอ่านแบบสบายๆ / มีโซฟาเพิ่มขึ้น เอนหลังได้	3
9. อยากให้เพิ่มห้องศึกษาค้นคว้า / มีห้องตีวหนังสือ / ห้องสำหรับนั่งคุยนั่งเล่นหรือปรึกษากัน	2
10. หนังสือที่ชั้น หายาก แม้ว่าสถานภาพจะเป็น Onshelf ไม่เรียงตามลำดับ / อยากให้ปรับปรุงการหาหนังสือให้ง่ายขึ้น	2
11. ควรเพิ่มปลั๊กบริการให้เพียงพอ / มีปลั๊กสามตาให้ยืม	1
12. ควรมีร้านกาแฟหรือร้านขายของว่าง	1
13. อยากให้ที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืนหนังสือในทุกชั้น	1