

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง ประจำปีการศึกษา 2556

สำนักหอสมุดกลางได้ประเมินความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง ได้รับการ
ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 401 ฉบับ

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพส่วนตัว		
นิสิตปริญญาตรี	270	67.33
นิสิตบัณฑิตศึกษา	53	13.22
อาจารย์	42	10.47
บุคลากร	36	8.98
รวม	401	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการได้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 401 ฉบับ ส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 270 คน (ร้อยละ 67.33) รองลงมาคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.22) อาจารย์ จำนวน 42 คน (ร้อยละ 10.47) และบุคลากร จำนวน 36 คน (ร้อยละ 8.98)

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อบริการของ
สำนักหอสมุดกลาง

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้งานง่ายและรวดเร็ว	182	214	5	0	0	4.44	0.52	มากที่สุด
2. มีหนังสือ วารสาร สื่อทัศนวัสดุ ฯลฯ ที่หลากหลาย	157	241	3	0	0	4.38	0.50	มากที่สุด
3. จัดสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ง่ายและสะดวก	92	304	5	0	0	4.22	0.44	มาก
4. เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	187	204	10	0	0	4.44	0.55	มากที่สุด
5. บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	235	163	3	0	0	4.58	0.51	มากที่สุด
6. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี	124	243	34	0	0	4.22	0.59	มาก

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
7. บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบสำหรับผู้ใช้ที่มีปัญหาการใช้บริการ	185	211	5	0	0	4.45	0.52	มากที่สุด
8. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	126	272	3	0	0	4.31	0.48	มากที่สุด
9. มีสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล	105	293	3	0	0	4.25	0.45	มาก
10. จัดแบ่งพื้นที่สำหรับใช้เสียงและส่วนที่เงียบเพื่อการศึกษาค้นคว้า	81	288	31	0	0	4.13	0.51	มาก
11. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	106	265	30	0	0	4.19	0.55	มาก
12. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	127	271	3	0	0	4.31	0.48	มากที่สุด
13. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ใช้ได้ง่ายและรวดเร็ว	142	259	0	0	0	4.35	0.48	มากที่สุด
14. มีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ	156	242	3	0	0	4.38	0.50	มากที่สุด
15. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า	155	245	1	0	0	4.38	0.49	มากที่สุด
16. สามารถสืบค้นสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่นๆ	180	219	2	0	0	4.44	0.51	มากที่สุด
17. สามารถเข้าถึงบริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก	179	220	2	0	0	4.44	0.51	มากที่สุด
รวม	2,519	4,154	143	0	0	4.35	0.21	มากที่สุด

การพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และได้แบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้ค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{4} = 0.80$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง ตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.30 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.20	มีระดับความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.70 – 3.40	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.90 – 2.60	มีระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางพบว่าความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลางส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ บุคลากรเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.58$) บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบสำหรับผู้ใช้ที่มีปัญหาการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) ใช้ง่ายและรวดเร็ว เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม สามารถสืบค้นสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่นๆ และสามารถเข้าถึงบริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.44$) ตามลำดับ

การคำนวณร้อยละความพึงพอใจ

$$\frac{(2,519 \times 5) + (4,154 \times 4)}{(17 \times 5) \times 401} \times 100 = 85.70$$

ดังนั้นร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง เท่ากับ 85.70

ตาราง 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (มีผู้แสดงความคิดเห็น 62 คน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการบริเวณชั้น 1 (SALI CENTER) มีความช้ามาก / บางเครื่องใช้ไม่ได้ / คอมพิวเตอร์มีปัญหาจำนวนมาก / เครื่องเก่า ควรซ่อมแซมหรือเปลี่ยนใหม่ /	9
2. หนังสือเก่าไม่ทันสมัยเท่าที่ควร / อยากให้เพิ่มหนังสือใหม่ที่หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น นิตยสารเกมส์ ด้วยตูน พิเศษ การ์ตูน และอื่นๆ / อยากให้เพิ่มหนังสือเคมี Organic ,Inorganic เป็นต้น	8
3. ควรมีระเบียบที่เคร่งครัดในการควบคุมใช้เสียงในห้องสมุดให้มากกว่านี้ เพื่อสมาธิในการอ่านของทุกคน / อยากให้เจ้าหน้าที่ต่าห้บุคคลที่เข้าใช้ห้องสมุดเสียงดังในชั้นห้ามใช้เสียง / อยากให้เข้มงวดเรื่องการรบกวนใช้เสียงบริเวณชั้น 1 ศูนย์คอมพิวเตอร์เพราะนิสัยเสียงดังมาก / บรรยากาศของห้องสมุดน่าจะมีเสียงและงดใช้เสียงมากกว่านี้ / เสียงดังมากถึงแม้ในโซนเงียบ ทำให้ไม่มีสมาธิอ่านหนังสือนิสัยชอบเข้ามานั่งคุยเล่นกันเป็นกลุ่มๆ / พนักงานทำความสะอาดเสียงดังมาก ควรปรับปรุง / นิสิตส่วนใหญ่พูดคุยเสียงดังมากควรจัดห้องให้หรือเชิญออกจากห้องสมุด เพราะบางครั้งไม่สามารถทนนั่งต่อไปได้ (ชั้น 3 ดีที่สุดเงียบดี)	7
4. มีการดูแลห้องสมุดได้ดีเยี่ยมอยู่แล้ว / ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอตลอดไป	5
5. ควรขยายเวลาเปิดบริการเป็น 7.00 น. เพื่อจะสามารถเข้าใช้ห้องสมุดก่อนเวลาเรียนซึ่งจะเริ่มในเวลา 08.30 น. / ไม่ควรปิดก่อนเวลา (เวลาที่ห้องสมุดปิดคือ 18.00 น. แต่ห้องสมุดมักจะปิดก่อนเวลา) / เปิด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุด	5
6. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์/ใส่ตทัคนวัสดุ ไม่พร้อมให้บริการ ชำรุดจำนวนมาก (เมาท์, หูฟัง)	5
7. Internet Browser ควรใช้ Google chrome แทน IE เพราะ IE ช้า / อินเทอร์เน็ตช้ามาก	4
8. wifi ไม่ทั่วถึงแม้แต่ในห้องสมุด / เพิ่ม wifi แต่ละจุดครอบคลุมการให้บริการ / เพิ่มความแรงของ wi-fi / Wi-fi เข้าไม่ได้	4
9. อยากให้บุคลากรเต็มใจช่วยเหลือ / บุคลากรบางคนไม่ค่อยยิ้มแย้ม ไม่ตอบคำถามผู้ใช้ / บางคนไม่เต็มใจให้บริการ แสดงออกทางสีหน้าและน้ำเสียง	4
10. อยากให้เพิ่มจำนวนห้องศึกษาค้นคว้า / ห้องศึกษาค้นคว้าระดับบัณฑิตศึกษาไม่เพียงพอ	3
11. วารสาร/บทความ ยังไม่ค่อยหลากหลาย มีน้อย / หนังสือวารสารด้านสิ่งแวดล้อมมีจำนวนน้อย ไม่ทันสมัย	3
12. หนังสือมีจำนวนน้อยเกินไป เพียงพอ บางเล่มมีที่จองครุฑแม้ว่ายืมได้แต่ต้องใช้เวลา หนังสือทุกเล่มควรมี 1 เล่มที่ห้องสมุดเก็บไม่ให้ยืมเพื่อจะได้มีต้นฉบับ	3
13. ช่วงสอบควรขยายเวลา หรือเปิด 24 ชั่วโมงเหมือนห้องสมุดอื่น	2
14. บุคลากรที่ให้บริการที่โต๊ะตอบคำถามชั้น 2 น่ารักมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส / บุคลากรมีอัธยาศัยดี	2
15. มักหาหนังสือบนชั้นไม่พบ / อยากให้จัดชั้นหนังสือให้ตัวเล่มตรงกับเลขหมู่ที่ระบุเนื่องจากจะทำให้หาหนังสือยาก	2
16. OPAC เข้าใช้งานยาก ไม่เข้าใจฐานข้อมูลห้องสมุด / ผู้ใช้มีความรู้ไม่เพียงพอ จึงอาจเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้ยาก	2
17. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการให้บริการหรือซ่อมแซมเครื่องที่ชำรุด	2
18. รูปแบบหรือบรรยากาศภายในห้องสมุดดูไม่ทันสมัย / ควรปรับสภาพอาคารและบริเวณภายในและภายนอกห้องสมุดให้มีความทันสมัยและน่าเข้าใช้มากกว่านี้	2
19. บริเวณที่ให้บริการคอมพิวเตอร์ ไม่ควรอนุญาตให้เล่นเกม	2

ตาราง 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (มีผู้แสดงความคิดเห็น 62 คน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
20. ห้องศึกษาค้นคว้าควรเป็นห้องเก็บเสียง ทั้งในห้อง นอกห้องและระหว่างห้อง	1
21. การใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้ามีข้อจำกัดในเรื่องเวลาขอเข้าใช้บริการและมีเงื่อนไขและระเบียบการเข้าใช้ยุ่งยากไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้	1
22. ควรปรับย้ายโซนดูหนังจากชั้นที่ 1 ไปชั้นอื่น เพราะดูไม่เหมาะ ภาพลักษณ์ห้องสมุดดูไม่ดี หากจัดอย่างเช่นที่หอสมุด มศว องค์กรก็จะเหมาะสมกว่า	1
23. ควรเปิดให้ทุกคนเข้าใช้ได้โดยไม่เสียค่าเช่า	1
24. ขอบคุนที่ให้ข้าราชการบ้านาญใช้ประโยชน์จากห้องสมุด โดยไม่คิดค่าบริการ	1
25. ห้องน้ำไม่สะอาดเท่าที่ควร	1
26. ควรตรวจสอบสภาพหนังสืออย่างสม่ำเสมอ เช่นเวลานำไปถ่ายเอกสาร เพราะบางเล่มเก่ากระดาษขาดหลายหน้าแต่ก็ไม่มีกรซ่อมแซม	1
27. OPAC มีปัญหาบ่อยมาก	1
28. ควรยืมหนังสือได้มากกว่า 10 เล่ม	1