

**ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง
ประจำปีการศึกษา 2558**

สำนักหอสมุดกลาง ได้สำรวจความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยจากแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2559 ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 500 ฉบับ ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 25 คน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 50 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 70 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 355 คน ผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจ แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 ความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง

ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านบริการและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน			
1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอน	4.35	0.58	มาก
2. มีห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	4.30	0.6	มาก
3. จัดบริการสารสนเทศให้สามารถเข้าใช้ได้ง่าย และสะดวก	4.26	0.61	มาก
4. มีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.32	0.63	มาก
5. มีบุคลากรที่ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ	4.3	0.67	มาก
6. มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถามที่ต้องการ	4.29	0.61	มาก
7. มีบุคลากรพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.36	0.63	มาก
8. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก	4.33	0.39	มาก
9. มีการประชาสัมพันธ์บริการและทรัพยากรใหม่ๆ ผ่านช่องทางต่างๆ	4.19	0.67	มาก
10. สามารถส่งข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนได้สะดวก	4.16	0.7	มาก
รวมด้านบริการและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน	4.29	0.61	มาก
ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และวิจัย			
11. มีการจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และวิจัย	4.34	0.59	มาก
12. มีการให้ความรู้ในการสืบค้นฐานข้อมูลผ่านสื่อต่างๆ เช่น แผ่นพับ คู่มือ tutorial	4.26	0.65	มาก
13. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่นๆ	4.3	0.63	มาก
14. มีเว็บไซต์ห้องสมุดที่ให้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้และวิจัย	4.34	0.62	มาก
15. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ได้ง่ายและรวดเร็ว	4.35	0.59	มาก
16. มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) ที่สะดวกรวดเร็ว	4.42	0.62	มาก
17. มีการจัดฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และวิจัย	4.41	1.88	มาก
18. จัดสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และวิจัย	4.37	0.63	มาก
รวมด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และวิจัย	4.35	0.78	มาก
รวม	4.31	0.47	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านสิ่งสนับสนุนการวิจัย ($\bar{X} = 4.35$) และด้านบริการและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และวิจัย มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) ที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคือ มีการจัดฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และวิจัย ($\bar{X} = 4.41$) และมีการจัดฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และวิจัย ($\bar{X} = 4.37$) ตามลำดับ ส่วนด้านบริการและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ อันดับแรก คือ มีบุคลากรพร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ มีทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอน ($\bar{X} = 4.35$) และสามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ

ตาราง 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

(มีผู้แสดงความคิดเห็น อาจารย์/บุคลากรจำนวน 19 คนและนิสิตจำนวน 52 คน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ควรขยายเวลาเปิดให้มากขึ้น / 24 ชั่วโมง	8
2. ห้องสมุดควรมีมาตรการที่เด็ดขาดในเรื่องผู้ใช้ที่ส่งเสียงดัง ซึ่งเป็นการรบกวนสมาธิของผู้ใช้อื่นในการศึกษาค้นคว้า / แม้ว่าจะมีการแบ่งโซนแล้ว แต่ยังมีเสียงดังเกินไป/ ห้องสมุดควรมีบรรยากาศที่เงียบสงบเหมาะกับการมีสมาธิในการอ่านหนังสือ	5
3. ระบบการสืบค้นทรัพยากรตัวใหม่ของห้องสมุดใช้งานยากกว่าเดิม / ระบบการยืมหนังสือหรือการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกยังมีปัญหาอยู่	5
4. อยากให้เพิ่มสื่อภาพยนตร์มากขึ้น/ปรับปรุงห้องชมภาพยนตร์ให้ดีกว่านี้	5
5. ห้องสมุดควรมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยมากขึ้น	5
6. ควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนลิฟต์ใหม่	5
7. เจ้าหน้าที่อธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้บริการ	4
8. ควรปรับปรุงระบบประตูเข้าออกควรเร็วกว่านี้ มีปัญหาบ่อยเวลาสแกนบัตรนิสิต	3
9. อยากให้มีห้องประชุมและห้องศึกษาค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น	3
10. ต้องการฐานข้อมูล JSTOR / สามารถสืบค้นวารสารได้ journal ให้ครบทุกสาขาควรเพิ่มสามารถดาวน์โหลดได้มากขึ้น/ควรมีฐานข้อมูลวารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละสาขาวิชาเพื่อจัดซื้อฐานข้อมูลให้เหมาะสมกับการใช้	3
11. หนังสือน้อยและเก่า หนังสือภาษาอังกฤษไม่ค่อยมี ด้านการศึกษามีน้อย/ด้านนาฏศิลป์และด้านอื่นๆ	2
12. หนังสือดีๆ ส่วนมากอยู่ห้องสมุด มศว องค์กรฯ จึงอยากให้หนังสือบริการที่ห้องสมุดประสานมิตรและองค์กรฯเหมือนกัน	2
13. เจ้าหน้าที่บางคนไม่ใส่ใจผู้ใช้หรือการให้บริการ / ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไม่ค่อยสุภาพ	2
14. ควรเพิ่มจุดคืนหนังสือ เพื่อความสะดวกสบายในการส่งคืนหนังสือ	2
15. อยากให้ห้องสมุดจัดหาหนังสือเรียนตามหลักสูตรแกนกลาง	2
16. Email service ดีมาก เป็นการเตือนความจำเกี่ยวกับ Due Date ของหนังสือ	1
17. อยากให้มีหนังสือฉบับใหม่หลากหลายคนแต่งโดยเฉพาะสาขาทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์กีฬา รวมถึงด้านภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น อยากให้สั่งซื้อเพิ่มรวมถึง VCD ด้วย	1

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
18. หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดยังไม่สวยงามไม่ทันสมัย เมนูเยอะเกินหาไม่เจอ	1
19. อยากให้เปิดบริการอ่านหนังสือชั้น 1 - 5 เป็น 20.00 น. และขยายเวลาก่อนถึงช่วงสอบกลางภาค	1
20. ควรมีการจัดสัดส่วนของการใช้พื้นที่ให้น่าอ่านหนังสือมากขึ้น เพื่อสะดวกสบายในการใช้งาน	1
21. ห้องสมุดสงบและบริการดีมาก เหมาะสมต่อการเรียนรู้ ค้นคว้า และสืบค้นเชิงเพื่อผ่อนคลายหลายชนิด	1
22. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีรูปแบบที่ใช้ง่ายและรวดเร็วต่อการค้นหาที่ดีกว่าปัจจุบัน เพราะปัจจุบันยังไม่สะดวกในการเปิดเมนูใช้งาน	1
23. เป็นเรื่องที่ดีที่ห้องสมุดปรับปรุงระบบใหม่และรวมถึงทางเข้า ชั้น 1, 2 ทันสมัยมากขึ้น แต่ระบบตรงประตูทางเข้า-ออกยังมีปัญหา	1
24. ห้องสมุดชั้น 1 และชั้น 2 ที่ปรับปรุงใหม่ดูดีขึ้น น่าใช้งานมากขึ้น อยากให้ปรับแบบนี้ทุกชั้น อยากให้ทุกชั้นงดใช้เสียง	1
25. อยากให้มีบริการยืมหนังสืออัตโนมัติ มีเครื่องยืมหนังสือด้วยตนเอง	1