

**ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ  
ประจำปีการศึกษา 2559**

สำนักหอสมุดกลางบริหารการจัดการบริการพื้นที่จำนวน 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดดงครักษ์ นอกจากนี้ยังรวมห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ที่ให้การสนับสนุนด้านระบบห้องสมุดสมาชิกผู้ให้บริการประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 1,270 คน บุคลากร จำนวน 3,388 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,712 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 20,066 คน รวมทั้งสิ้น 28,436 คน ได้แจกแบบสอบถามไปตามคณะ และแจกแบบสอบถามภายในห้องสมุด 3 แห่ง รวมทั้งวางไว้บนหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2559 – กุมภาพันธ์ 2560 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,139 ฉบับ ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 110 คน บุคลากร จำนวน 147 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 74 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 798 คน ดังข้อมูลในตาราง 1

**ตาราง 1 : จำนวนผู้ให้บริการจำแนกตามประเภท**

ประเภทผู้ให้บริการ	ประชากร*	กลุ่มตัวอย่าง**	กลุ่มตัวอย่างสำนักหอสมุดกลาง	กลุ่มตัวอย่างห้องสมุดดงครักษ์	กลุ่มตัวอย่างห้องสมุดคณะแพทยฯ
อาจารย์	1,270	18	73	37	-
บุคลากร	3,388	47	121	36	-
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	3,712	51	73	1	-
นิสิตระดับปริญญาตรี	20,066	278	375	323	100
<b>รวม</b>	<b>28,436</b>	<b>394.45</b>	<b>642</b>	<b>397</b>	<b>100</b>

\*ข้อมูล ณ วันที่ 31 ก.ค. 2559

\*\*จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีการสุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด 3 แห่งโดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านบุคลากรให้บริการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ด้านสิ่งสนับสนุนการวิจัย ( $\bar{X} = 4.00$ ) และด้านบริการและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 3.99$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านบริการและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ จัดบริการสารสนเทศให้สามารถเข้าใช้ได้ง่ายและสะดวก ( $\bar{X} = 4.10$ ) มีทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.09$ ) และสามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก และได้รับการบริการที่น่าประทับใจ ( $\bar{X} = 4.07$ ) ตามลำดับ (2) ด้านบุคลากรให้บริการ ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ บุคลากรห้องสมุดมีความรู้/ความสามารถ สามารถตอบคำถามที่ต้องการ และบุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมา คือ บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการผู้ใช้ทุกคน ( $\bar{X} = 4.07$ ) และบุคลากรห้องสมุดพร้อมให้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X} = 4.06$ ) ตามลำดับ และ (3) ด้านสิ่งสนับสนุนการวิจัย มีข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) ที่สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.14$ ) เว็บไซต์ห้องสมุดที่ให้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้และวิจัย ( $\bar{X} = 4.07$ ) และจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และวิจัย ตามลำดับ ดังข้อมูลในตาราง 2

ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านบริการและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน</b>			
1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอน	4.09	0.71	มาก
2. จัดบริการสารสนเทศให้สามารถเข้าใช้ได้ง่ายและสะดวก	4.10	0.72	มาก
3. มีการจัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	4.05	0.77	มาก
4. สามารถเข้าใช้บริการแต่ละจุดได้อย่างสะดวก	4.07	0.77	มาก
5. มีห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	3.93	0.86	มาก
6. มีการประชาสัมพันธ์บริการและทรัพยากรใหม่ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.81	0.87	มาก
7. สามารถส่งข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนได้สะดวก	3.85	0.88	มาก
8. ได้รับการบริการที่น่าประทับใจ	4.07	0.85	มาก
<b>รวมด้านบริการและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน</b>	<b>3.99</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

<b>ด้านบุคลากรให้บริการ</b>			
9. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.06	0.83	มาก
10. บุคลากรห้องสมุดยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ	3.96	0.87	มาก
11. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้/ความสามารถ สามารถตอบคำถามที่ต้องการ	4.10	0.77	มาก
12. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาในการใช้บริการ	4.10	0.77	มาก
13. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความเอาใจใส่	4.05	0.83	มาก
14. บุคลากรห้องสมุดสนใจให้บริการผู้ใช้ทุกคน	4.07	0.84	มาก
<b>รวมด้านบุคลากรให้บริการ</b>	<b>4.06</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และวิจัย</b>			
15. มีการจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และวิจัย	3.96	0.77	มาก
16. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ง่ายและรวดเร็ว	3.97	0.81	มาก
17. มีการจัดฝึกอบรมการใช้ฐานข้อมูลเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และวิจัย	3.90	0.85	มาก
18. มีการให้ความรู้ในการสืบค้นฐานข้อมูล	3.90	0.84	มาก
19. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่นๆ	4.03	0.81	มาก
20. มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) ที่สะดวกรวดเร็ว	4.18	1.70	มาก
21. มีเว็บไซต์ห้องสมุดที่ให้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้และวิจัย	4.07	0.78	มาก
22. จัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และวิจัย	4.06	0.84	มาก
<b>รวมด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และวิจัย</b>	<b>4.00</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.02</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

### สรุปข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

รายการข้อเสนอแนะจัดเรียงตามความถี่ โดย 4 อันดับแรกที่มีความถี่มากกว่า 10 ขึ้นไป ได้แก่ การขยายเวลาเปิดบริการช่วงสอบให้นาน (21) บุคลากรควรมีหม่ยิ้มแจ่มใส/พูดจาสุภาพ (14) การจัดแบ่งโซนให้ชัดเจน เนื่องจากต้องการความสงบ (13) และความต้องการพื้นที่ใช้เสียง (11) ดังข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 : ข้อมูลจากข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	รายการข้อเสนอแนะ (ความไม่พึงพอใจ)	ความถี่
1	การขยายเวลาเปิดบริการช่วงสอบให้นาน	21
2	บุคลากรควรมีหม่ยิ้มแจ่มใส/พูดจาสุภาพ	14
3	การจัดแบ่งโซนให้ชัดเจนเนื่องจากต้องการความสงบ	13
4	ความต้องการพื้นที่ใช้เสียง	11
5	ความต้องการหนังสือเฉพาะสาขาวิชา	6
6	ปรับปรุงพื้นที่บริการ/สภาพแวดล้อม	5
7	หนังสือไม่ทันสมัย	5
8	อบรมมารยาทการใช้ห้องสมุดแก่นิสิต	4
9	เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ	4
10	ปัญหาเรื่องลิฟต์	3
11	ปรับปรุงห้องศึกษาค้นคว้า	2
12	ควบคุมการนำอาหาร/เครื่องดื่มเข้ามาในห้องสมุด	2
13	อุปกรณ์เชื่อมต่อไฟฟ้าชำรุด	2
14	อุปกรณ์เชื่อมต่อชำรุด	2
15	จัดวางหนังสือให้ตรงหมวด	1
16	มีสื่อแนะนำการให้บริการ	1
17	ปัญหาห้องน้ำ	1
18	พัฒนา mobile application	1
19	เพิ่มการแนะนำหนังสือที่น่าสนใจ	1

## แนวทางแก้ไขปัญหา/ข้อเสนอแนะ

### 1. การขยายเวลาเปิดบริการช่วงสอบให้นาน

ในช่วงเวลาสอบของนิสิตห้องสมุดขยายเวลาการให้บริการจากช่วงปกติ ก่อนสอบ 1 สัปดาห์ และระหว่างสอบ 1 สัปดาห์ ดังนี้สำนักหอสมุดกลาง เวลา 8.00 – 10.00 น. และห้องสมุดองค์กรศึกษ เวลา 9.00 -24.00 น. การขยายเวลาดังกล่าวมีข้อต้องคำนึง ได้แก่ (1) จำนวนนิสิตที่ยังคงอยู่ ณ เวลาใกล้ปิดบริการในส่วนของการขยายเวลา (2) ความปลอดภัยในการเดินทางของนิสิตและบุคลากร เนื่องด้วยสภาพทางกายภาพของห้องสมุดยังไม่สามารถขยายเวลาเปิดบริการได้ 24 ชั่วโมงตามที่ใช้ที่ผู้ใช้ที่ต้องการ แต่ห้องสมุดมีแผนดำเนินงานที่ครอบคลุมถึงการเปิดพื้นที่ให้บริการแบบช่วงเวลาที่ยาวขึ้น โดยเตรียมการปรับปรุงกายภาพในพื้นที่ที่สามารถรองรับการใช้บริการในช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อไป

### 2. บุคลากรควรมียัมแยมใส่/พุดจาสุภาพ

ห้องสมุดจะกวาดค้นบุคลากรในการปรับปรุงพฤติกรรมให้บริการแก่ผู้ใช้งานด้วยการใช้วาจาที่สุภาพ และยัมแยมใส่

### 3. การจัดแบ่งโซนให้ชัดเจนเนื่องจากต้องการความสงบ และ 4. ความต้องการพื้นที่ใช้เสียง

เนื่องจากนิสิตระดับปริญญาตรีมีลักษณะหรือพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดที่ต่างไปจากกลุ่มผู้ใช้อื่น มีความต้องการพื้นที่ใช้เสียงมากกว่า แต่การใช้เสียงก็ต้องอยู่ภายในขอบเขตที่ยอมรับได้ในระดับสาธารณะ เพราะนิสิตยังอยู่ในห้องสมุดซึ่งเป็นที่สาธารณะ ห้องสมุดเคยจำกัดพื้นที่ใช้เสียงไว้ในบริเวณชั้น 4 ของสำนักหอสมุดกลาง แต่ปรากฏว่านิสิตใช้เสียงในระดับที่ไม่สามารถรับได้ ห้องสมุดจึงยกเลิกการใช้เสียงในพื้นที่นั้นไป แต่นิสิตยังใช้เสียงในหลายพื้นที่โดยเฉพาะในช่วงสอบ ดังนั้น ห้องสมุดจึงพิจารณาดำเนินการสำรวจการใช้พื้นที่ของผู้ใช้บริการควบคู่ไปกับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการออกแบบบริการสำหรับผู้ใช้อื่น

สำหรับข้ออื่น ๆ จะได้มีการปรับปรุง/แก้ไขตามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อไปเช่นกัน