

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้าประจำปี2563

สำนักหอสมุดกลางได้แจกแบบสอบถามไปตามคณะ และแจกภายในห้องสมุด 2 แห่ง รวมถึงแบบสอบถาม ออนไลน์ในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2564 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 880 ฉบับ ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 136 คน บุคลากร จำนวน 40 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 88 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 614คน และเมื่อจำแนกตามกลุ่มลูกค้า 3 กลุ่ม สรุปผลที่ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดแยกตามกลุ่มลูกค้า

1.1 กลุ่มอาจารย์ มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย/ชี้แจง /แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ท่านได้รับบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 4.72$) และ อันดับสุดท้ายคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.14$)

1.2 กลุ่มบุคลากร มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือมีข้อที่มีคะแนนเท่ากันคือ บุคลากรมีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการอย่างเป็นมิตรและบุคลากรมีความรู้ และสามารถอธิบาย/ชี้แจง /แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.25$) และขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.23$) ตามลำดับ และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.03$)

1.3. กลุ่มนิสิตบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมาคือบุคลากรมีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการอย่างเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.58$) และอันดับสุดท้ายคือ ท่านได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.16$)

1.4 กลุ่มนิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือ ท่านได้รับบริการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ($\bar{X} = 4.39$) และอันดับสุดท้ายคือมีข้อที่ได้คะแนนเท่ากัน คือ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดและบุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย/ชี้แจง /แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.33$) ตามลำดับ และข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการให้ข้อมูล/แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.08$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 : ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตบัณฑิตศึกษา			นิสิตปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.68	0.60	มากที่สุด	4.23	0.77	มาก	4.50	0.77	มาก	4.26	0.91	มาก
2. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.70	0.52	มากที่สุด	4.13	0.82	มาก	4.49	0.86	มาก	4.33	0.80	มาก
3. ท่านได้รับการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.72	0.50	มากที่สุด	4.10	0.98	มาก	4.56	0.76	มากที่สุด	4.39	0.83	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการให้ข้อมูล/ แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.36	0.68	มาก	4.18	0.96	มาก	4.32	0.92	มาก	4.08	0.90	มาก
5. บุคลากรมีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.68	0.57	มากที่สุด	4.25	0.84	มาก	4.58	0.72	มากที่สุด	4.18	0.92	มาก
6. บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย/ ชี้แจง /แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน	4.74	0.51	มากที่สุด	4.25	0.71	มาก	4.53	0.69	มากที่สุด	4.33	0.83	มาก
7. การจัดพื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	4.60	0.61	มากที่สุด	4.20	0.88	มาก	4.38	0.96	มาก	4.10	1.01	มาก
8. ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด	4.68	0.57	มากที่สุด	4.35	0.74	มาก	4.61	0.69	มากที่สุด	4.45	0.81	มาก
9. ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.14	0.81	มาก	4.03	1.10	มาก	4.16	1.03	มาก	4.14	0.94	มาก
รวมความพึงพอใจของห้องสมุด	4.59	0.60	มากที่สุด	4.19	0.87	มาก	4.46	0.82	มาก	4.25	0.88	มาก

2. ความผูกพันของการใช้ห้องสมุด

2.1 กลุ่มอาจารย์ มีความผูกพันต่อห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ได้รับคะแนนในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.42$) และ อันดับสุดท้ายคือ ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

2.2 กลุ่มบุคลากร มีความผูกพันต่อห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ได้รับคะแนนในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.28$) และท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

2.3 กลุ่มนิสิตบัณฑิตศึกษา มีความผูกพันต่อห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ได้รับคะแนนในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมาคือท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.50$) และอันดับสุดท้ายคือ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.43$) ตามลำดับ

2.4 กลุ่มนิสิตปริญญาตรี มีความผูกพันต่อห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ได้รับคะแนนในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.22$) และอันดับสุดท้ายคือ ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.09$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความผูกพันต่อห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตบัณฑิตศึกษา			นิสิตปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
10.ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด	4.59	0.59	มากที่สุด	4.28	0.78	มาก	4.43	0.78	มาก	4.28	0.88	มาก
11. ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า	4.35	0.87	มาก	4.13	0.85	มาก	4.51	0.83	มากที่สุด	4.22	0.95	มาก
12. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด	4.42	0.67	มาก	4.30	0.72	มาก	4.50	0.64	มาก	4.09	0.94	มาก
ความผูกพันโดยรวม	4.45	0.71	มาก	4.24	0.78	มาก	4.48	0.75	มาก	4.20	0.92	มาก

***ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564