

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2562

ข้อมูลส่วนตัว

(1) สำนักหอสมุดกลางได้แจกแบบสอบถามไปตามคณะ และแจกภายในห้องสมุด 2 แห่ง รวมถึงแบบสอบถามออนไลน์ ในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2563 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,028 ฉบับ ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 59 คน บุคลากร จำนวน 71 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 122 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 776 คน

(2) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 380 คน (ร้อยละ 36.96) กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 209 คน (ร้อยละ 20.33) กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศึกษา จำนวน 463 คน (ร้อยละ 45.04) อื่นๆ

(3) ห้องสมุดที่ท่านใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลาง 594 คน (ร้อยละ 58) ห้องสมุดองค์กร 515 คน (ร้อยละ 50.10) ทั้ง 2 แห่ง 54 คน (ร้อยละ 5.25)

(4) วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้า 898 คน (ร้อยละ 87.35) อ่านหนังสือ 674 คน (ร้อยละ 65.56) ดิวหนังสือกับเพื่อน 405 คน (ร้อยละ 39.40) จุดนัดพบ 284 คน (ร้อยละ 27.63) เล่นอินเทอร์เน็ต/IPAD 254 คน (ร้อยละ 24.71) อื่นๆ ไปรตระบุ 87 คน (ร้อยละ 8.46)

(5) การสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุด วันละหลายครั้ง 43 คน (ร้อยละ 4.18) วันละครั้ง 93 คน (ร้อยละ 9.05) 1- 2 ครั้ง /สัปดาห์ 244 คน (ร้อยละ 23.74) 2- 3 สัปดาห์/ ครั้ง 183 คน (ร้อยละ 17.80) 3- 4 ครั้ง /สัปดาห์ 120 คน (ร้อยละ 11.67) นาน ๆ ครั้ง 214 คน (ร้อยละ 20.82) ไม่เคยใช้เลย 31 คน (ร้อยละ 3.02)

(6) การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic resources) ทุกวัน 152 คน (ร้อยละ 14.79) 1- 2 ครั้ง / สัปดาห์ 251 คน (ร้อยละ 24.42) 3- 4 ครั้ง /สัปดาห์ 163 คน (ร้อยละ 15.86) นาน ๆ ครั้ง 394 คน (ร้อยละ 38.33) ไม่เคยใช้เลย 89 คน (ร้อยละ 8.66) (7) การใช้เว็บไซต์ห้องสมุด ทุกวัน 49 คน (ร้อยละ 4.77) 1- 2 ครั้ง /สัปดาห์ 459 คน (ร้อยละ 44.65) 3- 4 ครั้ง /สัปดาห์ 248 คน (ร้อยละ 24.12) ไม่เคยใช้เลย 258 คน (ร้อยละ 25.10) อื่น ๆ ไปรตระบุ 59 คน (ร้อยละ 5.74)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.13$) และ ด้านพื้นที่นั่งอ่าน ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด			
1. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.27	0.95	มาก
2. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่	4.29	0.93	มาก
3. ท่านได้รับบริการรวดเร็วและแม่นยำ	4.29	0.91	มาก
รวมด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด	4.28	0.93	มาก
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า			
4. เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน	4.09	1.11	มาก
5. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.26	1.91	มาก
6. บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ	4.04	1.20	มาก
รวมด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.13	1.41	มาก
พื้นที่นั่งอ่าน			
7. ห้องสมุดจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โซนใช้เสียง เป็นต้น	4.21	0.94	มาก
8. บริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย	4.34	0.86	มาก
9. สภาพของห้องสมุดเชิญชวนให้มาใช้บริการ	4.16	0.96	มาก
10. จำนวนไฟฟ้า/โต๊ะนั่งอ่านหนังสือ/พื้นที่นั่งอ่านมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.86	1.08	มาก
11. จำนวนห้องศึกษาค้นคว้าทั้งแบบกลุ่มและเดี่ยวเพียงพอต่อความต้องการ	3.84	1.16	มาก
รวมด้านพื้นที่นั่งอ่าน	4.08	1.00	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก			
12. ห้องสมุดจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.04	1.03	มาก
13. ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์/IPAD หรืออุปกรณ์การศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ	3.86	1.22	มาก

14. บริการจุดเชื่อมต่อ/wireless ที่มีประสิทธิภาพ	3.94	1.16	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	1.14	มาก
การใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์			
15. ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร สื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.90	1.01	มาก
16. ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	4.09	0.94	มาก
17. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	3.99	1	มาก
18. หนังสือที่อยู่บนชั้นของห้องสมุดมีการจัดเรียงให้หาง่าย	4.02	1.03	มาก
19. ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.14	1.88	มาก
20. ท่านสามารถใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	4.01	1.11	มาก
รวมด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์	4.02	1.16	มาก
เว็บไซต์ของห้องสมุด			
21. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	3.97	1.20	มาก
22. เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน	3.94	1.20	มาก
รวมด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด	3.95	1.19	มาก
การประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด			
23. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารตามจุดต่างๆของห้องสมุด เช่น ไปสเตอร์, แผ่นพับ, M-Box เป็นต้น	3.56	1.26	มาก
24. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line เป็นต้น	3.49	1.26	ปานกลาง
25. ท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก	3.62	1.37	มาก
26. ห้องสมุดมีสื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการที่ง่ายและชัดเจน	3.85	1.17	มาก
รวมด้านการประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด	3.63	1.29	มาก
รวมทั้งหมด	4.00	1.15	มาก

การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่และท่านได้รับการรวดเร็วและแม่นยำ มีคะแนนเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.29$) และบุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.1

ตาราง 2.1 การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.27	0.95	มาก
2. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่	4.29	0.93	มาก
3. ท่านได้รับการรวดเร็วและแม่นยำ	4.29	0.91	มาก
รวมด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด	4.28	0.93	มาก

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.09$) และบุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ ($\bar{X} = 4.04$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.2

ตาราง 2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน	4.09	1.11	มาก
5. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.26	1.91	มาก
6. บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ	4.04	1.20	มาก
รวมด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.13	1.41	มาก

พื้นที่นั่งอ่าน เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ บริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โซนใช้เสียง เป็นต้น ($\bar{X} = 4.21$) และสภาพของห้องสมุดเชิญชวนให้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.3

ตาราง 2.3 พื้นที่นั่งอ่าน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ห้องสมุดจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โซนใช้เสียง เป็นต้น	4.21	0.94	มาก
8. บริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย	4.34	0.86	มาก
9. สภาพของห้องสมุดเชิญชวนให้มาใช้บริการ	4.16	0.96	มาก
10. จำนวนโซฟา/โต๊ะนั่งอ่านหนังสือ/พื้นที่นั่งอ่านมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.86	1.08	มาก
11. จำนวนห้องศึกษาค้นคว้าทั้งแบบกลุ่มและเดี่ยวเพียงพอต่อความต้องการ	3.84	1.16	มาก
รวมด้านพื้นที่นั่งอ่าน	4.08	1.00	มาก

สิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ ห้องสมุดจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาคือ บริการจุดเชื่อมต่อ/wireless ที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.94$) และ ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์/IPAD หรืออุปกรณ์การศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.4

ตาราง 2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12. ห้องสมุดจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.04	1.03	มาก
13. ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์/IPAD หรืออุปกรณ์การศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ	3.86	1.22	มาก
14. บริการจุดเชื่อมต่อ/wireless ที่มีประสิทธิภาพ	3.94	1.16	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	1.14	มาก

การใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์ เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดเตรียม ทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก ($\bar{X} = 4.09$) และหนังสือที่อยู่บนชั้นของห้องสมุดมีการจัดเรียงให้หา ง่าย ($\bar{X} = 4.01$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.4

ตาราง 2.4 รวมด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15. ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.90	1.01	มาก
16. ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	4.09	0.94	มาก
17. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	3.99	1	มาก
18. หนังสือที่อยู่บนชั้นของห้องสมุดมีการจัดเรียงให้หา ง่าย	4.02	1.03	มาก
19. ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.14	1.88	มาก
20. ท่านสามารถใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	4.01	1.11	มาก
รวมด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์	4.02	1.16	มาก

เว็บไซต์ของห้องสมุด เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดย รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 2 อันดับ คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.94$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.5

ตาราง 2.5 เว็บไซต์ของห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
21. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	3.97	1.20	มาก
22. เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน	3.94	1.20	มาก
รวมด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด	3.95	1.19	มาก

การประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ ห้องสมุดมีสื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการที่ง่ายและชัดเจน ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมาคือ ท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก ($\bar{X} = 3.62$) และ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารตามจุดต่างๆของห้องสมุด เช่น ไปสเตอร์, แผ่นพับ , M-Box เป็นต้น ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.6

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
23. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารตามจุดต่างๆของห้องสมุด เช่น ไปสเตอร์, แผ่นพับ, M-Box เป็นต้น	3.56	1.26	มาก
24. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line เป็นต้น	3.49	1.26	ปานกลาง
25. ท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก	3.62	1.37	มาก
26. ห้องสมุดมีสื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการที่ง่ายและชัดเจน	3.85	1.17	มาก
รวมด้านการประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด	3.63	1.29	มาก