

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า (2560)

สำนักหอสมุดกลางให้บริการพื้นที่จำนวน 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง และห้องสมุดองครักษ์ สมาชิกผู้ใช้บริการประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 1,673 คน บุคลากร จำนวน 3,975 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,174 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 20,467 คน รวมทั้งสิ้น 29,289 คน ได้แจกแบบสอบถามไปตามคณะ และภายในห้องสมุด 2 แห่ง รวมทั้งวางไว้บนหน้าเว็บไซต์ห้องสมุด ในช่วงเดือนธันวาคม 2560 – กุมภาพันธ์ 2561 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,101 ฉบับ ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 66 คน บุคลากร จำนวน 90 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 53 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 892 คน ดังข้อมูลในตาราง 1

ตาราง 1 : จำนวนผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภท

ประเภทผู้ใช้บริการ	ประชากร*	กลุ่มตัวอย่าง**	กลุ่มตัวอย่าง สำนักหอสมุดกลาง	กลุ่มตัวอย่าง ห้องสมุด องครักษ์
อาจารย์	1,673	23	60	6
บุคลากร	3,975	54	90	-
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	3,174	43	53	-
นิสิตระดับปริญญาตรี	20,467	276	500	397
รวม	29,289	394.61	703	398

*ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2561

**จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการใช้วิธีการสุ่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) และด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.16$)) ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามกลุ่มลูกค้า 3 กลุ่ม พบผลที่ได้ดังนี้

1. กลุ่มอาจารย์มีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.40$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.37$) และด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

2. กลุ่มนิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาคือ ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) และด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.14$) ตามลำดับ

3. กลุ่มนิสิตบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.20$) และด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 : ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

รายการประเมิน	อาจารย์		นิสิตปริญญาตรี		นิสิตบัณฑิตศึกษา		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	4.40	0.65	4.14	0.72	4.20	0.76	4.16	0.72	มาก
1. ห้องสมุดเป็นสถานที่สะดวกสบาย น่าไปศึกษาค้นคว้า	4.52	0.61	4.44	0.56	4.51	0.54	4.44	0.57	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดมีความเหมาะสม	4.55	0.61	3.89	0.95	3.91	0.95	3.96	0.96	มาก
3. ความเหมาะสมของจำนวนอุปกรณ์เชื่อมต่อในห้องสมุด	4.30	0.63	4.05	0.71	4.04	0.78	4.07	0.71	มาก
4. ห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยวมีความเหมาะสม	4.38	0.65	4.10	0.70	4.21	0.74	4.12	0.70	มาก
5. ห้องประชุมกลุ่มมีความเหมาะสม	4.28	0.63	4.02	0.76	4.23	0.78	4.05	0.76	มาก
6. ห้องสมุดจัดพื้นที่และบรรยากาศที่เอื้อสำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.38	0.70	4.24	0.66	4.34	0.68	4.26	0.66	มาก
7. ห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการพักผ่อน/บันเทิง	4.36	0.74	4.24	0.72	4.15	0.89	4.23	0.73	มาก
ด้านคลังทรัพยากรสารสนเทศ	4.35	0.62	4.21	0.78	4.20	0.75	4.21	0.76	มาก
8. ห้องสมุดมีคลังทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องต่อการเรียนการสอน	4.26	0.59	4.22	0.64	4.26	0.71	4.21	0.64	มาก
9. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากห้องสมุดเป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้อง	4.32	0.61	4.21	0.64	4.25	0.73	4.21	0.64	มาก
10. ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในสภาพพร้อมใช้	4.42	0.61	4.24	1.48	4.21	0.77	4.24	1.37	มาก
11. ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและวิจัย	4.36	0.67	4.15	0.67	4.28	0.74	4.17	0.68	มาก
12. ห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายสาขาวิชา	4.33	0.66	4.17	0.68	4.19	0.74	4.18	0.68	มาก
13. ห้องสมุดจัดระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว	4.41	0.58	4.23	0.66	4.11	0.75	4.23	0.66	มาก
14. คู่มือแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเข้าใจง่าย ชัดเจนและเป็นประโยชน์	4.35	0.59	4.23	0.67	4.13	0.83	4.22	0.68	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.39	0.64	4.31	0.65	4.41	0.66	4.32	0.74	มาก
15. บุคลากรห้องสมุดยินดี และพร้อมให้บริการตลอดเวลา	4.30	0.66	4.26	0.70	4.36	0.68	4.26	0.70	มาก
16. บุคลากรห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้	4.35	0.64	4.23	0.67	4.32	0.70	4.28	1.37	มาก

รายการประเมิน	อาจารย์		นิสิตปริญญาตรี		นิสิตบัณฑิตศึกษา		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
17. บุคลากรห้องสมุดมีความรู้และทักษะ สามารถตอบคำถามที่ต้องการ	4.42	0.68	4.31	0.63	4.42	0.66	4.31	0.64	มาก
18. บุคลากรห้องสมุดพร้อมให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้ใช้มีปัญหาการใช้บริการ	4.41	0.61	4.26	0.67	4.47	0.70	4.27	0.67	มาก
19. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.26	0.75	4.34	0.64	4.33	0.73	4.32	0.67	มาก
20. บุคลากรห้องสมุดสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างคล่องแคล่ว	4.42	0.61	4.32	0.64	4.38	0.56	4.31	0.64	มาก
21. บุคลากรห้องสมุดแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.47	0.59	4.47	0.59	4.53	0.61	4.46	0.59	มาก
22. บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่	4.47	0.61	4.32	0.67	4.51	0.64	4.33	0.67	มาก
ด้านการให้บริการ	4.36	0.60	4.18	0.65	4.30	0.70	4.20	0.65	มาก
23. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่น ๆ	4.48	0.66	4.22	0.63	4.30	0.72	4.24	0.64	มาก
24. เว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.39	0.60	4.25	0.62	4.42	0.57	4.27	0.62	มาก
25. ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	4.38	0.55	4.17	0.60	4.34	0.76	4.20	0.61	มาก
26. การจัดโปรแกรมหรือการให้คำแนะนำ/อบรมการสืบค้น	4.32	0.61	4.09	0.66	4.25	0.81	4.12	0.67	มาก
27. การประชาสัมพันธ์บริการและทรัพยากรใหม่ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.26	0.66	4.02	0.71	4.19	0.68	4.05	0.71	มาก
28. การส่งข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนได้อย่างสะดวก	4.30	0.58	4.01	0.72	4.11	0.80	4.04	0.72	มาก
29. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน ฯลฯ) สะดวกและรวดเร็ว	4.42	0.58	4.34	0.64	4.42	0.63	4.35	0.64	มาก
30. บริการของห้องสมุดเป็นที่น่าประทับใจ	4.30	0.58	4.33	0.59	4.42	0.63	4.32	0.59	มาก
รวมทุกด้าน	4.37	0.63	4.21	0.70	4.28	0.72	4.22	0.72	มาก