

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

สำนักหอสมุดกลางประสานมิตร ประจำปีการศึกษา 2562

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 3 อันดับ พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.03$) และการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดเช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.95$)

การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่และท่านได้รับบริการรวดเร็วและแม่นยำ มีคะแนนเท่ากับคือ ($\bar{X} = 4.22$) และ บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.1

ตาราง 2.1 การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.20	1.00	มาก
2. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่	4.22	1.01	มาก
3. ท่านได้รับบริการรวดเร็วและแม่นยำ	4.22	0.97	มาก
รวมด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด	4.21	0.99	มาก

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.03$) และบุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.2

ตาราง 2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน	4.03	1.21	มาก
5. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.10	1.22	มาก

6. บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ	3.97	1.30	มาก
รวมด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.03	1.24	มาก

พื้นที่นั่งอ่าน เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) 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	4.09	1.07	มาก
8. บริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย	4.13	1.04	มาก
9. สภาพของห้องสมุดเชิญชวนให้มาใช้บริการ	3.92	1.09	มาก
10. จำนวนโซฟา/โต๊ะนั่งอ่านหนังสือ/พื้นที่นั่งอ่านมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.78	1.15	มาก
11. จำนวนห้องศึกษาค้นคว้าทั้งแบบกลุ่มและเดี่ยวเพียงพอต่อความต้องการ	3.72	1.28	มาก
รวมด้านพื้นที่นั่งอ่าน	3.93	1.13	มาก

สิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ ห้องสมุดจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ บริการจุดเชื่อมต่อ/wireless ที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.79$) และ ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์/IPAD หรืออุปกรณ์การศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ **รายละเอียดในตาราง 2.4**

ตาราง 2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12. ห้องสมุดจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.94	1.13	มาก
13. ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์/IPAD หรืออุปกรณ์การศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ	3.71	1.36	มาก

14. บริการจุดเชื่อมต่อ/wireless ที่มีประสิทธิภาพ	3.79	1.27	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	1.25	มาก

การใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์ เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก ($\bar{X} = 4.00$) และ ท่านสามารถใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้ ($\bar{X} = 3.99$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.4

ตาราง 2.4 รวมด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15. ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.80	1.05	มาก
16. ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	4.00	1.02	มาก
17. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	3.90	1.02	มาก
18. หนังสือที่อยู่บนชั้นของห้องสมุดมีการจัดเรียงให้หาง่าย	3.91	1.10	มาก
19. ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.12	2.45	มาก
20. ท่านสามารถใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	3.99	1.14	มาก
รวมด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์	3.95	1.30	มาก

เว็บไซต์ของห้องสมุด เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 2 อันดับ คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.5

ตาราง 2.5 เว็บไซต์ของห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
21. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	3.94	1.16	มาก

22. เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน	3.92	1.16	มาก
รวมด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด	3.93	1.16	มาก

การประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ ห้องสมุดมีสื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการที่ง่ายและชัดเจน ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารตาม จุดต่างๆของห้องสมุด เช่น ไปสเตอร์, แผ่นพับ, M-Box เป็นต้น ($\bar{X} = 3.46$) และท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก ($\bar{X} = 3.45$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.6

ตาราง 2.6 การประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด

การประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด			
23. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารตามจุดต่างๆของห้องสมุด เช่น ไปสเตอร์, แผ่นพับ, M-Box เป็นต้น	3.46	1.36	มาก
24. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line เป็นต้น	3.37	1.46	ปานกลาง
25. ท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก	3.45	1.48	ปานกลาง
26. ห้องสมุดมีสื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการที่ง่ายและชัดเจน	3.73	1.28	มาก
รวมด้านการประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด	3.50	1.39	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.90	1.22	มาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	การสืบค้นวารสารต่างประเทศยังทำได้ยากค่ะ และไม่สามารถแก้ไขดึง file ออกมาใช้ได้ หากมีคู่มือหรือวิธีการบอกจะดีมาก	2
2.	หนังสือในห้องสมุดควรมีความทันสมัย มีความเป็นปัจจุบันและจำนวนเล่มเพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะหนังสือในหมวดของวิทยาศาสตร์/การศึกษา	1
3.	อยากให้หนังสือในห้องสมุดเยอะๆ เพียงพอต่อความต้องการและการเรียนการสอน	6
4.	อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มมากๆ เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยเป็นมิตรกับนิสิต	5
5.	บางครั้งหาหนังสือในระบบเจอ แต่หาที่ชั้น ไม่เจอเลย	3
6.	ควรปรับพื้นที่และบรรยากาศให้ดูทันสมัย ทั้งพื้นที่อ่านหนังสือและห้องน้ำ	3
7.	เพิ่มฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ	1
8.	มีบริการมัลติมีเดียออนไลน์ เช่น ดูหนังออนไลน์ วารสารออนไลน์	1
9.	อยากให้ขยายเวลาเปิดชั้น 1 - 2 ถึง 22.00 น.	5
10.	เพิ่มจำนวนที่นั่ง เพิ่มหนังสือวารสาร บทความที่หลากหลาย	1
11.	อยากให้ในช่วงสอบห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชม	2
14.	ควรเพิ่มจำนวนห้องศึกษาค้นคว้าให้มากขึ้น	3
15.	อยากให้อัปเดตหนังสือเป็นประจำ มีหนังสือใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ	1
16.	อยากให้งานวิจัยมีมากขึ้น หนังสือมีความหลากหลายและทันสมัย	2
17.	ควรปรับปรุงห้องสมุดทุกส่วนให้ดูทันสมัย น่าเข้าไปใช้งานกว่านี้ เพราะสภาพห้องสมุดดูเก่ามากๆ ไม่มีความทันสมัยเมื่อเทียบกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่นๆ อีกทั้งรูปแบบอาคารทั้งภายในและภายนอกค่อนข้างล้าสมัย	1
18.	อยากให้มีคำแนะนำการใช้ห้องสมุด electronic ที่เข้าถึงง่ายด้วยค่ะ	1
19.	ในบางครั้งเมื่อใกล้เวลาปิดบุคคลากรของหอสมุดจะเริ่มไล่คนให้ออก อยากให้เป็นไปตามเวลา เพราะบางทีเหลืออีก 10 นาทีก็โดนไล่ให้ออกจากหอสมุดแล้ว	1
20.	ปรับเปลี่ยนโต๊ะเก้าอี้ไม้ นั่งนานๆแล้วปวดหลัง/อยากให้มีที่นั่งเยอะกว่านี้	1

21.	ขอห้องที่ทำงานกลุ่มเพิ่มค่ะ ขอให้ขยายเวลาเปิดมากกว่านี้ ขอพื้นที่เพิ่มอ่านหนังสือเยอะกว่านี้ค่ะ	1
22.	ควรเพิ่มปลั๊กไฟประจำโต๊ะอ่านหนังสือ	3
23.	อยากให้ปรับปรุงเรื่องระบบการสืบค้นหาหนังสือต่างๆ การจัดวางหนังสือที่ไม่เรียงตามลำดับ ความละเอียดรอบคอบของการตรวจเช็คหนังสือที่คืนไปแล้วด้วยค่ะ ส่วนพี่ๆ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบางคนก็น่ารักมากๆค่ะ	1
24.	เครื่องสแกนเข้าหอสมุดทำงานช้ามากค่ะ	4
25.	อยากให้เข้มงวดเรื่องการใช้เสียงมากกว่านี้	
26.	อยากให้มีห้องศึกษาค้นคว้ามากกว่านี้และห้องสามารถเก็บเสียงได้ค่ะ	2
27.	อยากให้มี application สำหรับหอสมุดที่สามารถบอกวันยืมหนังสือและวันคืนหนังสือ ยอดที่ต้องชำระหากไม่คืนหนังสือ การขอยืมต่อ และระบบแจ้งเตือนวันคืนหนังสือ	1
28.	บุคลากรบางท่านพูดจาไม่ค่อยดี ทำสีหน้าท่าทางไม่ค่อยเป็นมิตรกับนักศึกษา	3