

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดองค์กร ประจำปีการศึกษา 2562

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของ ห้องสมุดองค์กร ประจำปีการศึกษา 2562 พบว่าผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน 3 อันดับ พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือ บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.03$) และการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดเช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.95$)

การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด เมื่อพิจารณาแต่ละข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่และท่านได้รับบริการรวดเร็วและแม่นยำ มีคะแนนเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.36$) และ บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.1

ตาราง 2.1 การยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.35	0.88	มาก
2. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่	4.36	0.84	มาก
3. ท่านได้รับบริการรวดเร็วและแม่นยำ	4.36	0.85	มาก
รวมด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด	4.36	0.86	มาก

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมาคือ เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.16$) และบุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ ($\bar{X} = 4.12$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.2

ตาราง 2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน	4.16	1.00	มาก

5. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.43	1.00	มาก
6. บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ	4.12	1.08	มาก
รวมด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.23	1.50	มาก

พื้นที่นั่งอ่าน เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ บริเวณให้บริการที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมาคือ สภาพของห้องสมุดเชิญชวนให้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) และ ห้องสมุดจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โซนใช้เสียง เป็นต้น ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.3

ตาราง 2.3 พื้นที่นั่งอ่าน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ห้องสมุดจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โซนใช้เสียง เป็นต้น	4.35	0.75	มาก
8. บริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย	4.56	0.63	มากที่สุด
9. สภาพของห้องสมุดเชิญชวนให้มาใช้บริการ	4.41	0.71	มาก
10. จำนวนไฟฟ้า/โต๊ะนั่งอ่านหนังสือ/พื้นที่นั่งอ่านมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.94	0.99	มาก
11. จำนวนห้องศึกษาค้นคว้าทั้งแบบกลุ่มและเดี่ยวเพียงพอต่อความต้องการ	3.96	1.01	มาก
รวมด้านพื้นที่นั่งอ่าน	4.25	0.82	มาก

สิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ ห้องสมุดจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ บริการจุดเชื่อมต่อ/wireless ที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.10$) และ ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์/IPAD หรืออุปกรณ์การศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.03$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.4

ตาราง 2.4 สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12. ห้องสมุดจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.16	0.89	มาก
13. ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์/IPAD หรืออุปกรณ์การศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ	4.03	1.03	มาก

14. บริการจุดเชื่อมต่อ/wireless ที่มีประสิทธิภาพ	4.10	1.01	มาก
รวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.98	มาก

การใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์ เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 3 อันดับ คือ ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.16$) และ หนังสือที่อยู่บนชั้นของห้องสมุดมีการจัดเรียงให้หาง่าย ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.4

ตาราง 2.4 รวมด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15. ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.01	0.95	มาก
16. ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	4.19	0.84	มาก
17. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.07	0.96	มาก
18. หนังสือที่อยู่บนชั้นของห้องสมุดมีการจัดเรียงให้หาง่าย	4.13	0.93	มาก
19. ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.16	0.98	มาก
20. ท่านสามารถใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	4.04	1.08	มาก
รวมการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์	4.10	0.96	มาก

เว็บไซต์ของห้องสมุด เมื่อพิจารณาแต่ละข้อเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุด 2 อันดับ คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ รายละเอียดในตาราง 2.5

ตาราง 2.5 เว็บไซต์ของห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
21. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.00	1.24	มาก

22. เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน	3.96	1.24	มาก
รวมด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์	3.98	1.24	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

ตาราง 2.6 การประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
23. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารตามจุดต่างๆของห้องสมุด เช่น ไปสเตอร์, แผ่นพับ, M-Box เป็นต้น	3.67	1.14	มาก
24. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line เป็นต้น	3.62	1.25	มาก
25. ท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียน ได้โดยสะดวก	3.81	1.23	มาก
26. ห้องสมุดมีสื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการที่ง่ายและชัดเจน	3.98	1.03	มาก
รวมด้านการประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด	3.77	1.16	มาก
รวมทุกด้าน	4.11	1.04	มาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	อยากให้มีการขยายเวลา /ในช่วงสอบอยากให้เปิดบริการ แบบ 24 ชม.	20
2.	อยากให้มีห้องบริการทีวีแบบกลุ่มให้มากขึ้นและห้องประชุมสามารถเก็บเสียงได้	5
3.	ต้องการการแจ้งเตือนการค้างส่งหนังสือผ่านการโทรศัพท์ เพราะบางครั้งไม่ได้เปิด E-Mail	1
4.	พณ. มีความใส่ใจ สนใจ สอบถาม/ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการดีมาก	
5.	อยากให้มีหนังสือใหม่มาอัพเดทอยู่เสมอ	5
6.	หนังสือบางรายวิชาที่เรียนยังไม่ค่อยหลากหลาย เพียงพอต่อนิสิต	2
7.	มีหนังสือนิยายใหม่กว่านี้ รวมถึงหนังสือประเภทอื่นด้วย ขอขอบคุณค่ะ	3
8.	อยากให้ห้องสมุดแจ้งประกาศให้ชัดเจนว่า ปิด-เปิดเวลาไหน เช่น บ่ายติดว่าวันเสาร์เปิด 12.00 น. แต่ความจริงคือเปิดตั้งแต่ 10 โมงแล้ว	1
9.	ขอขอบพระคุณพี่ๆ ที่มอบโอกาสสิ่งที่ดีๆ ถือว่าโดยรวมขอครบมีบริการที่ดี ห้องน้ำสะอาด มีบางครั้งหนังสือไม่เพียงพอ มีความคาดหวังว่าในอนาคตจะมีการพัฒนาด้านต่างๆ เพิ่ม	3
10.	อยากให้น้ากาแฟและอาหารเข้ามารับประทานได้	2
11.	อยากให้มีโต๊ะ,เก้าอี้อ่านหนังสือเพิ่มขึ้น ในช่วงสอบจำนวนที่นั่งไม่พอต่อนิสิตที่เข้ามาใช้บริการ	1
12.	ควรมีการอัพเดทหนังสือให้เป็นปัจจุบันมากกว่านี้ หนังสือบางเล่มมีการตีพิมพ์ ปรับปรุงแก้ไขใหม่ทางห้องสมุดควรมีการจัดหามาเพิ่ม และหนังสือบางเล่มก็ไม่มีความต้องการ	1
13.	แอร์หนาวค่ะ	5
14.	ควรมีจำนวนโต๊ะและเก้าอี้ที่โถงกลางเยอะกว่านี้ หรือมีบริเวณที่ใช้เสียง และนำอาหาร ขนมให้ทานได้มากกว่านี้	1
15.	อยากให้มีปลั๊กไฟเยอะกว่านี้ในชั้นล่าง เวลาที่เสียบกับคอมเพื่อทำงาน(ห้องสมุดองค์กรฯ)	2
16.	อยากให้มีไซฟานี่มๆ เยอะๆ เพราะปวดหลัง+ จำนวนห้องน้ำเพิ่มขึ้น	1
17.	อยากให้ปรับระบบการสืบค้นหนังสือ เพราะบางครั้งหาหนังสือในเว็บห้องสมุดขึ้นว่ามีหนังสือแต่ที่ฝั่งประสานมิตร แต่พอมานหาที่ห้องสมุดองค์กรฯก็เจอหนังสือค่ะ	3
18.	ห้องสมุดมักมีวันหยุดในวันที่นิติตต้องการใช้ เช่น วันสำคัญทางศาสนา วันหยุดชดเชย, มีบริเวณที่นิติตมักนำของกินมารับประทานในบริเวณต้องห้าม ทำให้รบกวนการใช้ห้องสมุดของผู้อื่น	4
19.	อยากให้ห้องสมุดมีโซนอาหารบริการ	1

20.	อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือให้มากกว่านี้ค่ะ รวมถึงอัปเดตหนังสือใหม่ๆเรื่อยๆ เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ	1
21.	อยากให้ห้องสมุดจัดพื้นที่เพื่อการเรียนรู้แบบ co-working space ให้มากขึ้น ให้มีร้านเครื่องดื่ม ชา กาแฟ อยู่ภายใน เหมือนที่ห้องสมุดธรรมชาติ เพื่อให้คนลัดที่องค์กรฯมีที่นั่งทำงาน อ่านหนังสือได้ โดยไม่ต้องออกไปข้างนอกซึ่งไม่ปลอดภัย	1