

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง ประจำปีการศึกษา 2557

สำนักหอสมุดกลางได้สำรวจความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจำนวน 483 ชุด ประกอบด้วย อาจารย์ จำนวน 53 คน บุคลากร จำนวน 70 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 80 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 280 คน มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

1. **สภาพการใช้ห้องสมุด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการที่ห้องสมุดเท่านั้น จำนวน 400 คน (ร้อยละ 82.82) รองลงมาคือ เข้าใช้ทั้งที่ห้องสมุดและผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด จำนวน 79 คน (ร้อยละ 16.36) และเข้าใช้ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดเท่านั้น จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.83)

2. **ความถี่ของการใช้ห้องสมุด** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 283 คน (ร้อยละ 58.59) รองลงมาคือ เข้าใช้เดือนละครั้ง จำนวน 86 คน (ร้อยละ 17.81) เข้าใช้ทุกวัน จำนวน 68 คน (ร้อยละ 14.08) และอื่นๆ จำนวน 46 คน (ร้อยละ 9.52) ตามลำดับ

ตาราง 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง

ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านสนับสนุนการวิจัย			
1. มีทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่ต้องการในสาขาวิชาเพื่อการเรียนการสอนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย	3.98	0.73	มาก
2. มีสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสาขาวิชา เพื่อการเรียนการสอนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย (เช่น E-book, E-theses, E-journal)	3.88	0.81	มาก
3. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย	4.09	0.74	มาก
รวมด้านสนับสนุนการวิจัย	3.98	0.76	มาก
ด้านสนับสนุนการเรียนการสอน			
4. ห้องสมุดจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมให้บริการเพื่อการเรียนการสอนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย (คอมพิวเตอร์/ปลั๊กไฟ/ ฯลฯ)	3.97	0.91	มาก
5. บรรยากาศภายในห้องสมุดจูงใจให้อยากศึกษาค้นคว้า	3.85	0.87	มาก
6. มีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่างๆ	3.96	0.78	มาก
7. มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว	4.09	0.74	มาก
8. ท่านสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่นๆ	4.07	0.75	มาก
รวมด้านสนับสนุนการเรียนการสอน	3.99	0.81	มาก
ด้านบุคลากร			
9. บุคลากรห้องสมุดมีบุคลิกภาพที่ดี	4.02	0.82	มาก
10. บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้	4.11	0.84	มาก
11. บุคลากรห้องสมุดมีความเชี่ยวชาญและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.13	0.77	มาก
12. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดีเสมอ	3.99	0.88	มาก
รวมด้านบุคลากร	4.06	0.83	มาก

ตาราง 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง (ต่อ)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านบรรยากาศในห้องสมุด			
13. ห้องสมุดจัดพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม/เฉพาะบุคคล	4.00	0.84	มาก
14. สภาพภายในห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.11	0.75	มาก
15. มีพื้นที่นั่งอ่านอย่างเพียงพอและสะดวกสบาย	3.95	0.84	มาก
16. เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	3.99	0.91	มาก
17. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้ทราบอย่างทั่วถึงและหลายรูปแบบ	3.94	0.80	มาก
18. ท่านสามารถร้องเรียน/แนะนำการบริการได้หลายช่องทาง	3.83	0.85	มาก
19. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด	4.07	0.69	มาก
รวมด้านบรรยากาศในห้องสมุด	3.98	0.81	มาก
รวม	4.00	0.81	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุดกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในการประเมินที่ไม่ต่างกันมากนัก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

- ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุดของด้านสนับสนุนการวิจัย คือ เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ($\bar{X} = 4.09$)
- ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุดของด้านสนับสนุนการเรียนการสอน คือ มีฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาคือ สามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้จากที่ทำงานหรือที่อื่นๆ ($\bar{X} = 4.07$)
- ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุดของด้านบุคลากร คือ บุคลากรห้องสมุดมีความเชี่ยวชาญและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ บุคลากรห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.11$)
- ข้อที่ได้รับการประเมินสูงสุดของด้านบรรยากาศในห้องสมุด คือ สภาพภายในห้องสมุดมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.07$)

ตาราง 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (มีผู้แสดงความคิดเห็น 84 คน)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ห้องสมุดควรมีมาตรการที่ได้ขาดในเรื่องผู้ใช้ที่ส่งเสียงดัง ซึ่งเป็นการรบกวนสมาธิของผู้ใช้อื่นในการศึกษาค้นคว้า / แม้ว่าจะมีการแบ่งโซนแล้ว แต่ยังมีเสียงดังเกินไป/ห้องสมุดควรมีบรรยากาศที่เงียบสงบเหมาะกับการมีสมาธิในการอ่านหนังสือ	14
2. ควรขยายเวลาเปิดให้มากขึ้น / 24 ชั่วโมง	10
3. ระบบการสืบค้นทรัพยากรตัวใหม่ของห้องสมุดใช้งานยากกว่าเดิม / หนังสือบางเล่มแสดงสถานภาพไม่ชัดเจน / ระบบการยืมหนังสือหรือการตรวจสอบข้อมูลสมาชิกยังมีปัญหาอยู่	9

ตาราง 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
4. เจ้าหน้าที่อัยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยินดีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้บริการ	8
5. เจ้าหน้าที่บางคนไม่ใส่ใจผู้ใช้หรือการให้บริการ / ควรเพิ่มความรอบคอบ-ถี่ถ้วนในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการคืนหนังสือต้องเป็นเรื่องที่สามารถตรวจสอบได้เพราะบางครั้งคืนหนังสือแล้วแต่ยังไม่ได้รับการตรวจสอบจากระบบว่าเรียบร้อยแล้ว	6
6. ควรปรับปรุงหรือเปลี่ยนลิฟต์ใหม่	4
7. อยากให้ปรับบรรยากาศ/อากาศภายในห้องสมุดให้โปร่งขึ้น เนื่องจากมีหนังสือหลายเล่มทิ้งเก่า ใหม่จึงทำให้มีกลิ่นอับพอสมควร / บางมุมคู่มือครีม / ควรจัดบรรยากาศให้สวยและน่าอ่าน	4
8. ควรมีไฟล์คู่มือการใช้เครื่องมือการสืบค้นอยู่บนหน้าเดสทอปคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้น / ควรมีคลิปมีวิดีโอแนะนำการใช้งานบนเว็บไซต์ / ควรมีการจัดอบรมแนะนำการสืบค้นให้มากกว่านี้	4
9. เว็บไซต์ควรรองรับการค้นหาค้นหาบนอุปกรณ์ต่างๆ / เว็บไซต์หน้าแรกมีฟอนต์ขนาดเล็กเกินไป / เปลี่ยนรูปแบบเว็บไซต์แล้วใช้งานลำบากมาก แบบเดิมใช้ง่ายกว่า	4
10. ต้องการฐานข้อมูล Taylor&Fancils / ควรเพิ่มฐานข้อมูลงานวิจัยระดับนานาชาติให้สามารถดาวน์โหลดได้มากขึ้น / ควรมีฐานข้อมูลวารสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ให้กว้างขึ้น อาจสำรวจความต้องการของแต่ละสาขาวิชาเพื่อจัดซื้อฐานข้อมูลให้เหมาะสมกับการใช้	3
11. การเชื่อมต่อ CL VPN จากที่บ้านหลุดบ่อยมาก / หาไฟล์สำหรับติดตั้ง Open VPN Client for windows ไม่เจอ	3
12. ห้องสมุดควรครีษมีหนังสือน้อย / หนังสือควรมีการอัปเดตให้มีความทันสมัยมากขึ้น / ควรเพิ่มหนังสือนวนิยาย	3
13. ควรขยายเวลาวันเสาร์-อาทิตย์สำหรับนักศึกษาที่มาเรียนนอกเวลาราชการ	3
14. ควรขยายเวลาการปิดห้องสมุดในช่วงสัปดาห์สอบกลางภาคและปลายภาค	3
15. ห้องศึกษาค้นคว้ามีเสียงเล็ดลอดจากห้องข้างๆ ชัดเจนมาก ควรมีการติดตั้งอุปกรณ์เก็บเสียง	3
16. ปลั๊กไฟหลายแห่งชำรุดใช้การไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณชั้น 6 / จำนวนปลั๊กไม่เพียงพอ / ปลั๊กไฟหลวมมาก ไม่สามารถเสียบสายชาร์ตแบตเตอรี่โน้ตบุ๊กได้	3
17. เพิ่มจำนวนห้องดูภาพยนตร์ / ขยายขนาดห้องให้ใหญ่ขึ้น	2
18. คอมพิวเตอร์ไม่พอสำหรับค้นคว้าหาข้อมูล / คอมพิวเตอร์ชำรุดจำนวนมากโดยเฉพาะชั้น 1	2
19. ในบางครั้งไม่สามารถดาวน์โหลดปริญญาานิพนธ์จากเว็บไซต์ได้ รีเฟรชหลายครั้งก็ไม่สามารถดาวน์โหลดได้	1
20. สัญญาณ wifi ในห้องสมุดมีข้อจำกัดเรื่องความแรง และสถานที่ที่นั่งใช้เครื่อง ทำให้ดาวน์โหลดข้อมูลได้ช้า	1
21. อยากให้ทางห้องสมุดกำกับดูแลนิสิตที่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเล่นเกมหรือความบันเทิง โดยเฉพาะบริเวณชั้น 2 เพราะทำให้ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อศึกษาค้นคว้าได้	1
22. เพิ่มห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มให้มากขึ้น นิสิตจำนวนหนึ่งไปใช้ห้องมาเรียนแทน	1

ตาราง 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
23. อยากให้มีการปรับปรุงพื้นที่การใช้งาน Notebook	1
24. ควรย้ายบริการยืม-คืน จากชั้น 2 มาที่ชั้น 1	1
25. พื้นที่นั่งอ่านไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา	1
26. ควรเข้มงวดเรื่องระเบียบวินัยมากกว่านี้ เช่น นิสิตพูดคุยเสียงดังในพื้นที่ห้ามใช้เสียง การแต่งกายที่ไม่เหมาะสม การนำอาหารเข้ามารับประทาน ส่งกลิ่นรบกวนผู้อื่น	1