

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้าประจำปี 2562

สำนักหอสมุดกลางได้แจกแบบสอบถามไปตามคณะ และแจกภายในห้องสมุด 2 แห่ง รวมถึงแบบสอบถาม ออนไลน์ในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2563 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 1,028 ฉบับ ประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 59 คน บุคลากร จำนวน 71 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 122 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 776 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.13$) และ ด้านพื้นที่นั่งอ่าน ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับและเมื่อจำแนกตามกลุ่มลูกค้า 3 กลุ่ม พบผลที่ได้ดังนี้

1. **กลุ่มอาจารย์** มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.07$) และ อันดับสุดท้ายมีคะแนนเท่ากันคือ ความพึงพอใจด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูล และความพึงพอใจด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

2. **กลุ่มบุคลากร** มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ข้อที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อ

พื้นที่นั่งอ่าน ($\bar{X}=3.35$) และอันดับสุดท้ายได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ความพึงพอใจด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X}= 3.31$) ตามลำดับ

3. กลุ่มนิสิตบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.20$) และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

4. กลุ่มนิสิตปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาคือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.23$) และอันดับสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อพื้นที่นั่งอ่าน ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 : ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มลูกค้า

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตบัณฑิตศึกษา			นิสิตปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจด้านการยืม-คืน ทรัพยากรในห้องสมุด												
1. บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.41	0.87	มาก	3.77	1.42	มาก	4.24	1.02	มาก	4.31	0.88	มาก
2. บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่	4.37	0.87	มาก	3.61	1.48	มาก	4.29	1.02	มาก	4.34	0.83	มาก
3. ท่านได้รับบริการรวดเร็วและแม่นยำ	4.31	0.88	มาก	3.65	1.43	มาก	4.34	0.92	มาก	4.34	0.83	มาก
รวม	4.36	0.87	มาก	3.68	1.44	มาก	4.29	0.99	มาก	4.33	0.85	มาก

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตบัณฑิตศึกษา			นิสิตปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า												
4. เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากร ห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน	4.02	1.03	มาก	3.01	1.78	ปานกลาง	4.25	0.99	มาก	4.17	1.00	มาก
5. บุคลากรห้องสมุดมีธรรมาศัยที่ดี เต็มใจและ พร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.14	1.07	มาก	3.00	1.86	ปานกลาง	4.28	1.08	มาก	4.38	2.02	มาก
6. บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบ คำถามเชิงวิชาการ	4.07	1.05	มาก	2.90	1.87	ปานกลาง	4.08	1.26	มาก	4.14	1.06	มาก
รวม	4.07	1.05	มาก	2.97	1.84	ปานกลาง	4.20	1.11	มาก	4.23	1.36	มาก
ความพึงพอใจต่อพื้นที่นั่งอ่าน												
7. ห้องสมุดจัดพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม เช่น ที่นั่งอ่าน โชนใช้เสียง เป็นต้น	4.02	1.14	มาก	3.59	1.50	มาก	4.07	1.18	มาก	4.31	0.78	มาก
8. บริเวณให้บริการ/ที่นั่งอ่าน/ชั้นหนังสือ/ ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย	4.07	1.03	มาก	3.41	1.44	ปานกลาง	4.07	1.13	มาก	4.49	0.68	มาก
9. สภาพของห้องสมุดเชิญชวนให้มาใช้บริการ	3.93	1.13	มาก	3.27	1.45	ปานกลาง	3.77	1.18	มาก	4.32	0.76	มาก
10. จำนวนไฟฟ้า/โต๊ะนั่งอ่านหนังสือ/พื้นที่นั่ง อ่านมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.73	1.27	มาก	3.28	1.45	ปานกลาง	3.86	1.22	มาก	3.92	0.98	มาก
11. จำนวนห้องศึกษาค้นคว้าทั้งแบบกลุ่มและ เดี่ยวเพียงพอต่อความต้องการ	3.81	1.21	มาก	3.21	1.55	มาก	3.52	1.47	มาก	3.95	1.03	มาก
รวม	3.92	1.16	มาก	3.35	1.48	ปานกลาง	3.86	1.24	มาก	4.20	0.84	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก												
12. ห้องสมุดจัดให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือ/	3.80	1.37	มาก	3.35	1.47	ปานกลาง	3.80	1.25	มาก	4.16	0.86	มาก

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตบัณฑิตศึกษา			นิสิตปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เทคโนโลยีที่ทันสมัย												
13. ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์/IPAD หรืออุปกรณ์การศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ	3.46	1.61	ปานกลาง	2.93	1.55	ปานกลาง	3.41	1.56	ปานกลาง	4.05	1.01	มาก
14. บริการจุดเชื่อมต่อ/wireless ที่มีประสิทธิภาพ	3.66	1.42	มาก	3.07	1.62	ปานกลาง	3.51	1.47	มาก	4.11	0.96	มาก
รวม	3.64	1.47	มาก	3.12	1.55	ปานกลาง	3.57	1.43	มาก	4.11	0.94	มาก
ความพึงพอใจด้านการใช้ทรัพยากรของห้องสมุด เช่น หนังสือ/ฐานข้อมูลออนไลน์												
15. ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.83	0.89	มาก	3.14	1.51	ปานกลาง	3.65	1.13	มาก	4.01	0.90	มาก
16. ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรห้องสมุดให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงโดยสะดวก	4.00	0.72	มาก	3.42	1.45	ปานกลาง	3.88	1.17	มาก	4.19	0.82	มาก
17. ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	3.86	0.92	มาก	3.32	1.49	ปานกลาง	3.80	1.02	มาก	4.08	0.91	มาก
18. หนังสือที่อยู่บนชั้นของห้องสมุดมีการจัดเรียงให้หาง่าย	3.92	1.00	มาก	3.32	1.63	ปานกลาง	3.98	1.11	มาก	4.09	0.91	มาก
19. ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.00	0.98	มาก	3.42	1.54	ปานกลาง	4.07	0.96	มาก	4.22	2.05	มาก
20. ท่านสามารถใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จากที่ทำงานที่บ้านหรือที่อื่นใดก็ได้	4.14	0.96	มาก	3.21	1.61	ปานกลาง	4.00	1.14	มาก	4.08	1.03	มาก

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตบัณฑิตศึกษา			นิสิตปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รวม	3.96	0.91	มาก	3.31	1.54	ปานกลาง	3.90	1.09	มาก	4.12	1.10	มาก
ความพึงพอใจด้านเว็บไซต์ของห้องสมุด												
21. เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	3.98	1.04	มาก	3.32	1.56	ปานกลาง	3.90	1.10	มาก	4.04	1.17	มาก
22. เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน	3.93	1.08	มาก	3.20	1.53	ปานกลาง	3.91	1.11	มาก	4.01	1.16	มาก
รวม	3.96	1.06	มาก	3.26	1.56	ปานกลาง	3.91	1.11	มาก	4.03	1.17	มาก
การประชาสัมพันธ์/ข่าวสาร และข้อร้องเรียนของห้องสมุด												
23. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารตามจุดต่างๆของห้องสมุด เช่น โปสเตอร์, แผ่นพับ, M-Box เป็นต้น	3.27	1.32	ปานกลาง	2.77	1.61	ปานกลาง	3.19	1.58	ปานกลาง	3.71	1.11	มาก
24. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line เป็นต้น	3.12	1.47	ปานกลาง	2.77	1.61	ปานกลาง	3.13	1.64	ปานกลาง	3.64	1.24	มาก
25. ท่านสามารถส่งข้อเสนอแนะ / ร้องเรียนได้โดยสะดวก	3.36	1.51	ปานกลาง	2.65	1.60	ปานกลาง	3.34	1.60	มาก	3.78	1.25	มาก
26. ห้องสมุดมีสื่อ/คู่มือแนะนำการเข้าใช้บริการที่ง่ายและชัดเจน	3.54	1.42	มาก	2.91	1.53	ปานกลาง	3.63	1.36		3.99	1.03	มาก
รวม	3.32	1.43	ปานกลาง	2.78	1.60	ปานกลาง	3.32	1.54	ปานกลาง	3.78	1.16	มาก

รายการประเมิน	อาจารย์			บุคลากร			นิสิตบัณฑิตศึกษา			นิสิตปริญญาตรี		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รวมทุกด้าน	3.88	1.13	มาก	3.21	1.56	ปานกลาง	3.84	1.22	มาก	4.11	1.05	มาก