

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดและ ความผูกพันของผู้ใช้บริการประจำปีการศึกษา 2563

สำนักหอสมุดกลางได้แจกแบบสอบถามไปตามคณะและภายในห้องสมุด 2 แห่ง รวมถึงแบบสอบถามออนไลน์ ในระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2564 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 880 ฉบับ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ห้องสมุดที่ท่านมารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลางจำนวน 420 คน (ร้อยละ 47.73) ห้องสมุดองค์กรอีกจำนวน 460 คน (ร้อยละ 52.27)

2. ประเภทของผู้รับบริการประกอบด้วยอาจารย์ จำนวน 136 คน (ร้อยละ 15.45) บุคลากร จำนวน 40 คน (ร้อยละ 4.55) นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 88 คน (ร้อยละ 10) และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 614 คน (ร้อยละ 69.77) และอื่นๆ 2 คน (ร้อยละ 0.23)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ** ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาคือ ท่านได้รับการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ($\bar{X} = 4.45$) และบุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย/ชี้แจง /แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.41$) ตามลำดับ **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ** ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการให้ข้อมูล/แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.15$) และการจัดพื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.22$) ตามลำดับ ดังรายละเอียดตามตาราง 1.1

ตาราง 1.1 ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.35	0.86	มาก
2. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.39	0.79	มาก
3. ท่านได้รับการตรงตามความต้องการ (ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.45	0.80	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการให้ข้อมูล/แสดงรายละเอียดที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.15	0.88	มาก
5. บุคลากรมีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการอย่างเป็นมิตร	4.30	0.88	มาก
6. บุคลากรมีความรู้และสามารถอธิบาย/ชี้แจง /แนะนำขั้นตอนได้อย่างชัดเจน	4.41	0.78	มาก
7. การจัดพื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีเพียงพอและเหมาะสม	4.22	0.96	มาก
8. ความสะอาดเรียบร้อยภายในห้องสมุด	4.50	0.77	มาก
9. ห้องสมุดมีหนังสือ ตำรา วารสารและฐานข้อมูล ที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.14	0.92	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.32	0.85	มาก

4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันของผู้ใช้บริการของห้องสมุด 2 แห่งโดยรวม พบว่าผู้บริกรมีความผูกพันต่อห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) ข้อที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.26$) และ ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ ตามตาราง 1.2

ตาราง 1.2 ผลการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
10. ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการห้องสมุด	4.34	0.83	มาก
11. ท่านจะนึกถึงห้องสมุดก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อเรื่องที่ต้องการศึกษาค้นคว้า	4.26	0.93	มาก
12. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด	4.19	0.88	มาก
ความผูกพันต่อห้องสมุดโดยรวม	4.27	0.82	มาก

***ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2564