

รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด  
และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2563

(1 มกราคม 2563 ถึง 31 ธันวาคม 2563)

ผู้ตอบแบบประเมิน : จำนวน 340 คน

**ตอนที่ 1** สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพ

1. นศ ป.ตรี	จำนวน 311 คน (91.60%)
2. นศ ป.โท	จำนวน 17 คน ( 5 %)
3. นศ ป.เอก	จำนวน 12 คน (3.4%)
4. อาจารย์	จำนวน - คน
5. บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน - คน
6. บุคคลภายนอก	จำนวน - คน

2. สังกัดหน่วยงาน / คณะ

1. คณะวิทยาการจัดการ	จำนวน 97 คน (28.7%)
2. คณะครุศาสตร์	จำนวน 92 คน (27.1%)
3. คณะวิทยาศาสตร์	จำนวน 71 คน (20.9%)
4. คณะมนุษยศาสตร์ฯ	จำนวน 55 คน (16.3%)
5. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	จำนวน 2 คน (0.6%)
6. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน 2 คน (0.6%)
7. คณะพยาบาลศาสตร์	จำนวน 2 คน (0.6%)
8. บัณฑิตวิทยาลัย	จำนวน 19 คน (8.4%)

## 9. สำนัก/สถาบัน จำนวน - คน

ตอนที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 340 คน สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัด ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการการจัดการ จำนวน 97 คน (28.7%) รองลงมาคือคณะครุศาสตร์ จำนวน 92 คน (27.1%) คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 71 คน (20.9%) และคณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 55 คน (16.3%) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการห้องสมุด

### 1. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

1. ทุกวัน	6.8 %
2. สัปดาห์ละ 1-2 วัน	56.5%
3. สัปดาห์ละ 3-4 วัน	29.9%
4. สัปดาห์ละ 5-6 วัน	6.8 %

### 2. ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด

1. 08.30 - 12.00 น.	จำนวน 48 ครั้ง (35.6%)
2. 12.00 – 13.00 น.	จำนวน 53 ครั้ง (39.3%)
3. 13.00 – 16.30 น.	จำนวน 80 ครั้ง (59.3%)
4. 16.30 – 18.30 น.	จำนวน 16 ครั้ง (11.9%)
5. วันเสาร์	จำนวน 28 ครั้ง (20.7%)
6. วันอาทิตย์	จำนวน 19 ครั้ง (14.1%)

ตอนที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 340 คน ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็น สัปดาห์ละ 1-2 วัน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาคือสัปดาห์ละ 3-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 29.9 และทุกวัน และ สัปดาห์ละ 5-6 วัน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ส่วนช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่ช่วง 13.00 – 16.30 น. จำนวน 80 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.3% รองลงมาคือช่วง 12.00 – 13.00 น.

จำนวน 53 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.3% และ 08.30 - 12.00 น. จำนวน 48 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 35.6% ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด

#### ตารางที่ 1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1.1 ปริมาณของหนังสือ,วารสาร,หนังสือพิมพ์ละสื่ออื่นๆ สำหรับการประกอบการเรียนการสอน	4.49	0.66	มาก
1.2 ความหลากหลายของหนังสือ	4.42	0.57	มาก
1.3 ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ	4.37	0.56	มาก
1.4 ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ	4.32	0.53	มาก
1.5 จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.41	0.69	มาก
รวม	4.40	0.61	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.40$ , SD. = 0.61) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือปริมาณของหนังสือ,วารสาร, หนังสือพิมพ์ละสื่ออื่น ๆ สำหรับการประกอบการเรียนการสอน( $\bar{X} = 4.49$ , SD. = 0.66) รองลงมา คือ ความหลากหลายของหนังสือ ( $\bar{X} = 4.42$ , SD. = 0.57) จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ( $\bar{X} = 4.41$ , SD. = 0.64) ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.37$ , SD. = 0.56) และความเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ ( $\bar{X} = 4.32$ , SD. = 0.53) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
2.1 เวลาเปิด-ปิดบริการ (08.30 - 16.30 น.)	4.09	0.51	มาก
2.2 บริการสมัคร/ต่ออายุสมาชิกห้องสมุด	4.49	0.58	มาก
2.3 บริการยืม - คืน	4.51	0.65	มากที่สุด
2.4 ระหว่างยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan)	4.46	0.60	มาก
2.5 ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 5 บาท/รายการ/เล่ม	4.49	0.58	มาก
2.6 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.36	0.58	มาก
2.7 บริการวารสาร / หนังสือพิมพ์	4.30	0.56	มาก
2.8 บริการสื่อการศึกษา เช่น CD / DVD / VIDEO เป็นต้น	4.43	0.56	มาก
2.9 บริการแนะนำ / ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	4.49	0.58	มาก
2.10 บริการจองหนังสือด้วยตนเอง (Request)	4.43	0.56	มาก
2.11 บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง (Renew)	4.21	0.54	มาก
2.12 บริการแนะนำหนังสือด้วยตนเอง (Book Suggestion)	4.10	0.52	มาก
2.13 ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.38	0.56	มาก
2.14 บริการสืบค้น (OPAC)	4.53	0.66	มากที่สุด
รวม	4.37	0.59	มาก

**จากตารางที่ 2** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการความพึงพอใจการใช้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37, SD. = 0.59$ ) เมื่อพิจารณาตามลำดับแรก พบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ บริการสืบค้น (OPAC) ( $\bar{X} = 4.53, SD. = 0.66$ ) รองลงมา คือ บริการยืม – คืน ( $\bar{X} = 4.51, SD. = 0.65$ ) บริการสมัคร/ต่ออายุสมาชิกห้องสมุด ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 5 บาท/รายการ/เล่ม และบริการแนะนำ / ผูกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล ( $\bar{X} = 4.49, SD. = 0.58$ ) ระหว่างยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan) ( $\bar{X} = 4.46, SD. = 0.60$ ) บริการสื่อการศึกษา เช่น CD / DVD / VIDEO เป็นต้น และบริการจองหนังสือด้วยตนเอง (Request) ( $\bar{X} = 4.43, SD. = 0.56$ ) ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.38, SD. = 0.56$ ) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.36, SD. = 0.58$ ) บริการวารสาร / หนังสือพิมพ์ ( $\bar{X} = 4.30, SD. = 0.56$ ) บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง (Renew) ( $\bar{X} = 4.21, SD. = 0.54$ ) และบริการแนะนำหนังสือด้วยตนเอง (Book Suggestion) ( $\bar{X} = 4.10, SD. = 0.52$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
3.1 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	4.29	0.51	มาก
3.2 การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน	4.34	0.54	มาก
3.3 บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.34	0.54	มาก
3.4 ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	4.54	0.61	มากที่สุด
3.5 บุคลากร / เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.38	0.59	มาก
รวม	4.37	0.55	มาก

**จากตารางที่ 3** การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37, SD. = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรก พบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.54, SD. = 0.61$ ) รองลงมา คือ บุคลากร / เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.38, SD. = 0.59$ ) การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน และบุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.34, SD. = 0.54$ ) และจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.29, SD. = 0.51$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
4.1 ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.56	0.57	มากที่สุด
4.2 จำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสม	4.56	0.57	มากที่สุด
4.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น	4.23	0.51	มาก
4.4 ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น	4.20	0.50	มาก
4.5 จำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการสำหรับ Note Book	4.15	0.49	มาก
4.6 การจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าไปใช้ นั่งสบาย	4.07	0.47	มาก
4.7 บรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด	4.07	0.47	มาก
4.8 แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.26	0.53	มาก
4.9 อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด	4.26	0.53	มาก
4.10 ความสะอาดของห้องน้ำ	4.56	0.57	มาก
รวม	4.29	0.52	มาก

จากตารางที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ , SD. = 0.52) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ จำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสม และความสะอาดของห้องน้ำ ( $\bar{X} = 4.56$ , SD. = 0.75) รองลงมา คือ แสงสว่างภายในห้องสมุด และอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.26$ , SD. = 0.53) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ( $\bar{X} = 4.23$ , SD. = 0.51) ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ( $\bar{X} = 4.20$ , SD. = 0.50) จำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการสำหรับ Note Book ( $\bar{X} = 4.15$ , SD. = 0.49) และการจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าไปใช้ นั่งสบาย และบรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.07$ , SD. = 0.47) ตามลำดับ

### ตารางที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
5.1สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา คั่นคว้าการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	4.26	0.61	มาก
5.2 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การแจ้งบริการ และ ข่าวสารใหม่ๆ	4.36	0.65	มาก
5.3 ด้านเว็บไซต์ห้องสมุด และการติดป้ายประกาศต่าง ๆ	4.36	0.65	มาก
รวม	4.32	0.44	มาก

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , SD. = 0.44) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การแจ้งบริการ และข่าวสารใหม่ๆ และด้านเว็บไซต์ห้องสมุด และการติดป้ายประกาศต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.36$ , SD. = 0.65) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาคั่นคว้าการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.26$ , SD. = 0.61) ตามลำดับ

#### ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีเจ้าหน้าที่อยู่แต่ละชั้นจะได้คอยช่วยเหลือในการสอบถามการใช้ห้องสมุด
- จุดที่ใช้ปลั๊กไฟมีน้อย และเป็นแบบ 2 ขา อยากให้มีหลายๆจุดและสามารถใช้ปลั๊กแบบ 3 ขา
- อยากให้มีจุดปลั๊กไฟแบบ 3 ขาเยอะๆ ผู้ใช้บางคนคุยกันเสียงดัง อยากให้มีเจ้าหน้าที่มาดูแลคอยบอกไม่ให้ส่งเสียงดังในแต่ละชั้น
- ควรจะขยายเวลาในการเปิด-ปิดมากกว่านี้ อยากให้ช่วงสอบปิดเวลา 22.00 น. จะได้มีเวลาในการอ่านหนังสือ เพราะสถานที่ข้างนอกเสียงดังไม่น่าอ่าน
- อยากให้จัดหนังสือให้เป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา เพราะสืบค้นจากคอมพิวเตอร์แล้วหาหนังสือที่ชั้นไม่เจอ อยากให้เพิ่มหนังสือ นวนิยาย วรรณกรรม เขาวชนปีใหม่ๆ
- หนังสือในห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นหนังสือเก่า อยากให้อัพเดทข้อมูลและหนังสือใหม่มากขึ้น
- อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิด 8.30-18.30
- อยากให้มีหนังสือวิชาการเกี่ยวกับภาษาอังกฤษมากกว่านี้ และทันสมัยเพื่อการทำวิจัยปี 4
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ตามชั้น คอยดูคนมาใช้บริการ ไว้คอยสอบถามและตักเตือนคนเสียงดังและ

นำขนม อาหารเข้ามากิน

- อยากให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้ให้บริการภายในห้องสมุด