

รายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการห้องสมุด
และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปี 2564
(1 มกราคม 2564 ถึง 31 ธันวาคม 2564)

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 ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ 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 35.9 และทุกวัน และ สัปดาห์ละ 5-6 วัน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ส่วนช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่ ช่วง 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 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยภาพรวม

ความพึงพอใจการใช้บริการในภาพรวม	\bar{X}	SD	ความหมาย
1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.81	0.66	มากที่สุด
1.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.57	มากที่สุด
1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.56	มากที่สุด
1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.53	มากที่สุด
1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์	4.86	0.69	มากที่สุด
รวม	4.84	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.87$, SD. = 0.53) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.86$, SD. = 0.69) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, SD. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ความหมาย
1.1 ปริมาณของหนังสือ,วารสาร,หนังสือพิมพ์ละสื่ออื่นๆ สำหรับการประกอบการเรียนการสอน	4.79	0.66	มากที่สุด
1.2 ความหลากหลายของหนังสือ	4.81	0.57	มากที่สุด

1.3 ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ	4.78	0.56	มากที่สุด
1.4 ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ	4.84	0.53	มากที่สุด
1.5 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.83	0.69	มากที่สุด
รวม	4.81	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, SD. = 0.61) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$, SD. = 0.53) รองลงมา คือการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ($\bar{X} = 4.83$, SD. = 0.69) และความหลากหลายของหนังสือ ($\bar{X} = 4.81$, SD. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ความหมาย
2.1 เวลาเปิด-ปิดบริการ (08.30 - 16.30 น.)	4.51	0.51	มากที่สุด
2.2 บริการสมัคร/ต่ออายุสมาชิกห้องสมุด	4.5	0.58	มาก
2.3 บริการยืม - คืน	4.63	0.65	มากที่สุด
2.4 ระหว่างยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan)	4.61	0.60	มากที่สุด
2.5 ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดวันละ 5 บาท/รายการ/เล่ม	4.3	0.58	มาก
2.6 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.58	0.58	มากที่สุด
2.7 บริการวารสาร / หนังสือพิมพ์	4.4	0.56	มาก
2.8 บริการสื่อการศึกษา เช่น CD / DVD / VIDEO เป็นต้น	4.51	0.56	มากที่สุด
2.9 บริการแนะนำ / ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	4.49	0.58	มาก

2.10 บริการจองหนังสือด้วยตนเอง (Request)	4.51	0.56	มากที่สุด
2.11 บริการยืมหนังสือต่อด้วยตนเอง (Renew)	4.48	0.54	มาก
2.12 บริการแนะนำหนังสือด้วยตนเอง (Book Suggestion)	4.54	0.52	มากที่สุด
2.13 ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.52	0.56	มากที่สุด
2.14 บริการสืบค้น (OPAC)	4.53	0.66	มากที่สุด
รวม	4.82	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการความพึงพอใจการใช้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$, $SD. = 0.59$) เมื่อพิจารณาตามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ บริการยืม - คืน ($\bar{X} = 4.63$, $SD. = 0.65$) รองลงมา คือ ระหว่างยืมระหว่างห้องสมุด (Inter Library Loan) ($\bar{X} = 4.61$, $SD. = 0.60$) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.58$, $SD. = 0.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ความหมาย
3.1 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	4.65	0.51	มากที่สุด
3.2 การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน	4.91	0.54	มากที่สุด
3.3 บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ	4.89	0.54	มากที่สุด
3.4 ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	4.87	0.61	มากที่สุด
3.5 บุคลากร / เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.88	0.59	มากที่สุด
รวม	4.84	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD. = 0.55$) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรก พบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ การให้บริการของบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ($\bar{X} = 4.91$, $SD. = 0.54$) รองลงมา คือ บุคลากรมีความกระตือรือร้น ความเป็นกันเองและเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$, $SD. = 0.54$) และ บุคลากร / เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$, $SD. = 0.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ความหมาย
---	-----------	----	----------

4.1 ห้องสมุดตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.86	0.57	มากที่สุด
4.2 จำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสม	4.87	0.57	มากที่สุด
4.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น	4.84	0.51	มากที่สุด
4.4 ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น	4.91	0.50	มากที่สุด
4.5 จำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการสำหรับ Note Book	4.93	0.49	มากที่สุด
4.6 การจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าไปใช้ นั่งสบาย	4.93	0.47	มากที่สุด
4.7 บรรยากาศและความเงียบสงบในห้องสมุด	4.86	0.47	มากที่สุด
4.8 แสงสว่างภายในห้องสมุด	4.85	0.53	มากที่สุด
4.9 อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในห้องสมุด	4.81	0.53	มากที่สุด
4.10 ความสะอาดของห้องน้ำ	4.85	0.57	มากที่สุด
รวม	4.87	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, SD. = 0.52) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ จำนวนปลั๊กไฟที่ให้บริการสำหรับ Note Book ($\bar{X} = 4.93$, SD. = 0.46) และการจัดพื้นที่ในห้องสมุดสะดวกต่อการค้นคว้าการเรียนรู้ นำเข้าไปใช้ นั่งสบาย ($\bar{X} = 4.93$, SD. = 0.47) รองลงมา คือ ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ($\bar{X} = 4.91$, SD. = 0.50) และ จำนวนโต๊ะ – เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$, SD. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ด้านการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ความหมาย
5.1 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.86	0.61	มากที่สุด
5.2 การประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด การแจ้งบริการ และ ข่าวสารใหม่ๆ	4.85	0.65	มากที่สุด
5.3 ด้านเว็บไซต์ห้องสมุด และการติดป้ายประกาศต่าง ๆ	4.84	0.65	มากที่สุด
5.4 การแนะนำหนังสือใหม่ ฐานข้อมูลใหม่	4.89	0.50	มากที่สุด
5.5 ความทันสมัยของข่าวสาร	4.91	0.51	มากที่สุด
รวม	4.86	0.44	มาก

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, SD. = 0.44) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ ความทันสมัยของข่าวสาร ($\bar{X} = 4.91$, SD. = 0.51) รองลงมา คือ การแนะนำหนังสือใหม่ ฐานข้อมูลใหม่ ($\bar{X} = 4.89$, SD. = 0.50) และช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.86$, SD. = 0.61) ตามลำดับ

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

- อยากให้มีฐานข้อมูลหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น
- อยากให้ช่องทางการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น