

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2563
(กรกฎาคม 2563 – มิถุนายน 2564)

ห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2563 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรสายปฏิบัติการ สังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2563 จำนวนทั้งสิ้น 2,089 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ให้ครอบคลุมผู้รับบริการห้องสมุดทุกประเภทได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 332 คน จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้เข้าใช้ห้องสมุด เดือนมกราคม-มีนาคม 2564 จำนวนทั้งสิ้น 334 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมดจำนวน 334 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ

2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์และการแปลความหมาย ดังนี้

4.51-5.00	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51-4.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
2.51-3.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51-2.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.50	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่		
1.1 นักศึกษาปริญญาตรี	259	77.54
1.2 นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	39	11.68
1.3 อาจารย์ / นักวิจัย	14	4.19
1.4 บุคลากรสายปฏิบัติการ	17	5.09
2. บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่		
2.1 นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอกทั่วไป	5	1.50
รวม	334	100.00

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาสถานภาพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 77.54) รองลงมา คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ร้อยละ 11.68) อาจารย์/นักวิจัย (ร้อยละ 4.17) บุคลากรสายปฏิบัติการ (ร้อยละ 5.09) และ บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ นักศึกษาเก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบุคคลภายนอกทั่วไป (ร้อยละ 1.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ทุกวัน	5	1.51
2. 5-6 วันต่อสัปดาห์	38	11.45
3. 3-4 วันต่อสัปดาห์	85	25.60
4. 1-2 วันต่อสัปดาห์	204	61.45
รวม	332	100.00

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ผู้รับบริการเข้าใช้ห้องสมุด 1-2 วันต่อสัปดาห์มากที่สุด (ร้อยละ 61.45) รองลงมา คือ 3-4 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 25.60) 5-6 วันต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 11.45) และเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน (ร้อยละ 1.51) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

รายการ	\bar{x}	แปล	S.D.
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ	4.23	มาก	0.67
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามความต้องการ	4.33	มาก	0.61
3. ฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (CMUL OPAC) สืบค้นได้ง่าย	4.40	มาก	0.68
4. ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.33	มาก	0.68
5. เอกสาร/สื่อแนะนำการใช้ห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	4.29	มาก	0.67
6. เว็บไซต์/Facebook ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.28	มาก	0.73
รวม	4.31	มาก	0.68

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.31$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.23$) ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.33$) ฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (CMUL OPAC) สืบค้นได้ง่าย ($\bar{x} = 4.40$) ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{x} = 4.33$) เอกสาร/สื่อแนะนำการใช้ห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด ($\bar{x} = 4.29$) และเว็บไซต์/Facebook ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ($\bar{x} = 4.28$)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ

รายการ	\bar{X}	แปล	S.D.
1. บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	4.55	มากที่สุด	0.62
2. ขั้นตอนการบริการเหมาะสม	4.59	มากที่สุด	0.57
3. สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ	4.66	มากที่สุด	0.53
4. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.64	มากที่สุด	0.56
รวม	4.61	มากที่สุด	0.57

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.61)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ (\bar{X} = 4.55) ขั้นตอนการบริการเหมาะสม (\bar{X} = 4.59) สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ (\bar{X} = 4.66) และการให้บริการมีความถูกต้อง (\bar{X} = 4.64)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	แปล	S.D.
1. มีความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำการให้บริการได้ชัดเจน	4.52	มากที่สุด	0.62
2. กระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.62	มากที่สุด	0.58
3. สุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรี	4.67	มากที่สุด	0.54
รวม	4.60	มากที่สุด	0.58

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.60)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ได้แก่ มีความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำการให้บริการได้ชัดเจน (\bar{X} = 4.52) กระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ (\bar{X} = 4.62) สุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรี (\bar{X} = 4.67)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{x}	แปล	S.D.
1. บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.72	มากที่สุด	0.54
2. ความสะอาดของสถานที่	4.74	มากที่สุด	0.44
3. แสงสว่างและอุณหภูมิ	4.63	มากที่สุด	0.6
4. ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.66	มากที่สุด	0.55
5. สมรรถนะคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความทันสมัยและเพียงพอ	4.55	มากที่สุด	0.64
6. ห้องคั่นคว่ำกลุ่มและอุปกรณ์ต่อพ่วง (Smart TV/สาย HDMI/Apple Lightning Digital AV/USB-C Adapter)	4.50	มาก	0.67
รวม	4.64	มากที่สุด	0.59

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.64$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{x} = 4.72$) ความสะอาดของสถานที่ ($\bar{x} = 4.74$) แสงสว่างและอุณหภูมิ ($\bar{x} = 4.63$) ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{x} = 4.66$) สมรรถนะคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความทันสมัยและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.55$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ห้องคั่นคว่ำกลุ่มและอุปกรณ์ต่อพ่วง (Smart TV / สาย HDMI / Apple Lightning Digital AV / USB-C Adapter) ($\bar{x} = 4.50$)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.64$)
ด้านบริการ ($\bar{x} = 4.61$) ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.60$)
- 2) ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ($\bar{x} = 4.31$)

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ	\bar{x}	แปล	S.D.
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ในภาพรวม	4.60	มากที่สุด	0.53
รวม	4.60	มากที่สุด	0.53

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดในภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.60$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง

- 1.1 อยากให้หนังสือมีความหลากหลายมากขึ้น เพิ่มประเภทของหนังสือให้มากกว่านี้ (5 ครั้ง)
- 1.2 อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ อยากให้มีหนังสือฉบับปรับปรุงเรื่อยๆ (3 ครั้ง)
- 1.3 อยากให้เพิ่มนักศึกษาเยาวชน การ์ตูน มากกว่านี้ (2 ครั้ง)
- 1.4 จัดหาหนังสือเกี่ยวกับการบริหารจัดการเรียนการสอนตามเทรนด์ใหม่อยู่ตลอดเวลา
- 1.5 ควรเพิ่มงานวิจัยระดับปริญญาเอกให้มากขึ้น เพราะจะได้เป็นแหล่งอ้างอิงสำหรับการศึกษาค้นคว้าในระดับบัณฑิตศึกษา
- 1.6 ควรเพิ่มหนังสือประกอบการสอนของแต่ละระดับชั้น ให้มีความหลากหลายของสำนักพิมพ์มากขึ้น
- 1.7 จัดหาหนังสือที่มีความเฉพาะทาง (วิทยาศาสตร์และวิศวกรรมมากขึ้น)
- 1.8 อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับวิชาภาษาอังกฤษมากกว่านี้

2. ด้านบริการ

- 2.1 ขยายเวลาเปิดให้บริการห้องสมุด โดยเฉพาะในช่วงสอบ (12 ครั้ง)
- 2.2 อยากให้เพิ่มเวลาในการใช้ห้องกลุ่มมากขึ้น
- 2.3 อยากให้จำกัดเวลาในการใช้ห้องประชุมกลุ่ม บางทีมีการใช้ห้องตลอดวันทำให้คนอื่นไม่สามารถใช้ได้
- 2.4 การบริการยอดเยี่ยม
- 2.5 มีมุมแนะนำหนังสือประจำเดือนที่น่าสนใจจะเป็นการดีที่ช่วยส่งเสริมให้คนที่สนใจอ่านหนังสือเพิ่มได้

3. ด้านผู้ให้บริการ

- 3.1 ห้องสมุดศึกษา บุคลากรบริการดี มีความรู้ มีความสุขที่ได้เข้ามา
- 3.2 เจ้าหน้าที่ห้องสมุดน่ารัก เป็นกันเอง

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 4.1 อยากให้มีห้องทำงานกลุ่มเพิ่ม (7 ครั้ง)
- 4.2 บางจุดแสงน้อย ควรเพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอ (4 ครั้ง)
- 4.3 บรรยากาศดี สวย สะอาด เหมาะสำหรับการอ่านหนังสือ (4 ครั้ง)
- 4.4 แอร์เย็นเกินไป ควรจัดให้มีโซนอากาศปกติ (3 ครั้ง)
- 4.5 อยากให้มีพื้นที่มากยิ่งขึ้น (2 ครั้ง)
- 4.6 อยากให้ห้องประชุมกลุ่มเก็บเสียงมากกว่านี้ (2 ครั้ง)
- 4.7 อยากให้เพิ่มโซนอ่านหนังสือแบบเก้าอี้โซฟาให้มากขึ้น มีที่นั่งเดี่ยวเยอะๆ
- 4.8 ห้องสมุดใหม่สวยงามมาก ปรับปรุงพัฒนาสวยงามมาก มีความทันสมัยน่าใช้ ดีมากๆ (5 ครั้ง)
- 4.9 สวยและเหมาะกับการนั่งทำงานมาก
- 4.10 เสียงแอร์ดังรบกวนการอ่านหนังสือ
- 4.11 อยากให้ปรับปรุงเรื่องความสะดวกบริเวณพื้นที่นั่งอ่าน
- 4.12 ควรมีห้องน้ำในห้องสมุด
- 4.13 อยากให้มีตู้กดน้ำในห้องสมุด
- 4.14 ขอปลั๊กพ่วงเพิ่ม
- 4.15 น่าจะมีบริการให้ยืมหูฟัง

5. ด้านอื่น ๆ

- 5.1 ดีมาก ดีเยี่ยม (5 ครั้ง)
- 5.2 อยากให้ดูแลเรื่องการคุยกันเสียงดัง และช่วยตัดเตือน
- 5.3 เข้มงวดเรื่องการใส่หน้ากากอนามัยในการใช้บริการห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากยังมีผู้ไม่สวมหน้ากากอนามัยขณะใช้บริการห้องสมุด