

๐๑๗ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ของหอสมุดกลาง สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำข้อมูลทั่วไปมาวิเคราะห์ผลโดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนและร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๘	๒๓.๕๓
หญิง	๒๔	๗๐.๕๙
ไม่ต้องการระบุ	๒	๕.๘๘
อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๓๑	๙๑.๑๘
๓๐-๓๙ ปี	๒	๕.๘๘
๔๐-๔๙ ปี	๑	๒.๙๔
๕๐ ปีขึ้นไป	๐	๐
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๐	๐
ปริญญาตรี	๓๑	๙๑.๑๘
ปริญญาโท	๓	๘.๘๒
ปริญญาเอก	๐	๐
สถานะผู้รับบริการ		
นักเรียน/นักศึกษา	๒๙	๘๕.๒๙
ข้าราชการ	๒	๕.๘๘
ครู/อาจารย์	๐	๐
ลูกจ้างประจำ	๑	๒.๙๔
พนักงานราชการ	๒	๕.๘๘
บุคลากรทางการศึกษาอื่น ตามมาตรา ๓๘ค.(๒)	๐	๐
ประชาชนทั่วไป	๐	๐
สังกัดคณะ/หน่วยงาน		
วิทยาลัยนาฏศิลป์ (ทุกแห่ง)	๑๔	๔๑.๑๘
วิทยาลัยช่างศิลป์ (ทุกแห่ง)	๐	๐
คณะศิลปศึกษา	๑๒	๓๕.๒๙
คณะศิลปปะนาฏดุริยางค์	๖	๑๗.๖๕
คณะศิลปวิจิตร	๐	๐
สำนักงานอธิการบดี	๒	๕.๘๘
บุคคลภายนอก	๐	๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๔ คน เป็นบุคลากรในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำนวน ๕ คน และนักเรียน/นักศึกษา ๒๙ คน แบ่งเป็นเพศชาย ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๓ เพศหญิง ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๗ และไม่ต้องการระบุ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๘ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๘ และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของหอสมุดกลาง สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ปรากฏผล ดังตารางที่ ๒ - ๖ เกณฑ์ที่ใช้วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและแปลผลข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๐ ขึ้นไป	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ๑.๕๐	หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง ๔ ด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
๑. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	๔.๖๓	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ	๔.๕๘	มากที่สุด
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๘	มากที่สุด
๔. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๗๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐ โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๑ รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔.๗๘ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ๔.๖๓ และด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘

ตารางที่ ๓ แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ห้องสมุดมีทรัพยากรที่ทันสมัย	๔.๕๐	มากที่สุด
ห้องสมุดมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อความต้องการ	๔.๔๗	มาก
สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๔.๕๓	มากที่สุด
ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมตามความต้องการ	๔.๖๕	มากที่สุด
ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เพื่อการศึกษาเพียงพอต่อความต้องการ	๕.๐๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์เพื่อการศึกษาเพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ห้องสมุดมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมตามความต้องการ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ห้องสมุดมีทรัพยากรที่ทันสมัย และห้องสมุดมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ ๔.๕๓ ๔.๕๐ และ ๔.๔๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	๕.๐๐	มากที่สุด
การใช้บริการสะดวกรวดเร็ว	๕.๐๐	มากที่สุด
มีระยะเวลาการยืม-คืนที่เหมาะสม	๔.๔๑	มาก
ห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้สะดวก	๕.๐๐	มากที่สุด
ระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว	๔.๓๕	มาก
โดยรวม	๔.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ คล่องตัว ไม่ซับซ้อน การใช้บริการสะดวกรวดเร็ว และห้องสมุดจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้สะดวก มากที่สุด โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ รองลงมา ได้แก่ มีระยะเวลาการยืม-คืนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕ และระบบสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด สามารถใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕

ตารางที่ ๕ แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
บุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ	๔.๕๙	มากที่สุด
บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่	๔.๘๕	มากที่สุด
ได้รับบริการอย่างรวดเร็วและแม่นยำ	๕.๐๐	มากที่สุด
เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน	๔.๗๙	มากที่สุด
บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ	๔.๖๘	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๗๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านการได้รับบริการอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ รองลงมา ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่ เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ และบุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ๔.๗๙ ๔.๖๘ และ ๔.๕๗ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
จำนวนพื้นที่นั่งอ่านหนังสือมีเพียงพอต่อความต้องการ	๕.๐๐	มากที่สุด
การจัด ตกแต่งสถานที่ สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	๔.๙๑	มากที่สุด
บริเวณพื้นที่ให้บริการ ที่นั่งอ่าน ชั้นหนังสือ มีความสะอาดเรียบร้อย	๕.๐๐	มากที่สุด
แสงสว่างบริเวณพื้นที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	๕.๐๐	มากที่สุด
บริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ	๔.๓๘	มาก
เว็บไซต์ห้องสมุดมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	๔.๖๘	มากที่สุด
เว็บไซต์ห้องสมุดช่วยให้เข้าถึงข้อมูลบริการต่างๆของห้องสมุดได้ครบถ้วน	๔.๖๘	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการได้รับบริการอย่างรวดเร็วและแม่นยำมากที่สุด มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐ รองลงมา ได้แก่ บุคลากรห้องสมุดให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและเอาใจใส่ เมื่อเกิดปัญหาการใช้บริการ บุคลากรห้องสมุดสามารถให้คำตอบที่กระจ่างชัดเจน บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการตอบคำถามเชิงวิชาการ และบุคลากรห้องสมุดมีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕ ๔.๗๙ ๔.๖๘ และ ๔.๕๗ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

๑. ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ประมวลผลช้า
๒. หนังสือทั่วไปมีปริมาณน้อย ไม่ตรงกับความต้องการใช้งาน
๓. ต้องการหนังสืออ่านนอกเวลา เช่น วรรณกรรมเยาวชน นิยาย การ์ตูน
๔. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี