

สรุปความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ประจำปี 2568

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ซึ่งมีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 281 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับ ผู้รับบริการ และด้านความผูกพันกับห้องสมุด กำหนดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 คือ ระดับน้อยที่สุด

คะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 คือ ระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 คือ ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คือ ระดับมาก

คะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คือ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท

ประเภทสมาชิก	จำนวนคน	ร้อยละ
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	182	64.77%
2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	27	9.61%
3. อาจารย์	24	8.54%
4. บุคคลภายนอกเป็นสมาชิกห้องสมุด	23	8.19%
5. บุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด	13	4.63%
6. บุคลากรสายสนับสนุน	12	4.27%
Grand Total	281	100.00%

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.77 รองลงมา คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.61 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 8.54 บุคคลภายนอกเป็นสมาชิกห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 8.19 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 4.27 บุคคลภายนอก ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 4.63 ดังตารางที่ 1

ในปีการศึกษา 2568 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังรายละเอียด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรและการเข้าถึง

1. ด้านทรัพยากรและการเข้าถึง	
1.1 การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ OPAC และ EDS One Search	3.64
1.2 หนังสือฉบับพิมพ์ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	3.45
1.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	
ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.48
ตรงกับความต้องการ	3.45
1.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	
ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.55
ตรงกับความต้องการ	3.49
1.5 ฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ที่ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา ได้แก่ ACM Digital Library, ACS Publications, Cambridge TA, EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text, Education Source, Emerald insight, Engineering Source, IEEE/IET Electronic Library (IEL), Journal Citation Reports (JCR), ProQuest Dissertations & Theses Global, Science Direct, SciFinder Discovery, Scopus, Springer Link, Web of Science, Wiley Online library	
ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	3.63
ตรงกับความต้องการ	3.62
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรและการเข้าถึง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวม 3.54 ระบบสืบค้นและฐานข้อมูลออนไลน์ได้รับคะแนนสูงสุด (3.62–3.64) และทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มได้รับความพึงพอใจสูงกว่าสิ่งพิมพ์ สะท้อนให้เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศและระบบการสืบค้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ในระดับที่เหมาะสม

ประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ หนังสือฉบับพิมพ์และ E-Book ในมิติ “ตรงกับความต้องการ” มีคะแนนต่ำกว่ารายการอื่นเล็กน้อย (3.45) ทั้งนี้ควรพิจารณาทบทวนการจัดหาทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะสาขา และส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การใช้งาน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด

2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด (บริการพื้นฐาน)	
2.1 บริการขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN)	3.23
2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.63
2.3 บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	3.71
2.4 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL)	3.10
2.5 บริการส่งหนังสือ (Book Delivery/Book Jet)	2.99
2.6 บริการสมัครสมาชิก (Membership)	3.15
2.7 บริการ Shorten URL	3.08
2.8 บริการเสนอการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	3.13
2.9 บริการหนังสือด่วน (Book Express)	2.81
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20
ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด (บริการสนับสนุนวิจัย)	
2.10 บริการอบรมการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์	3.44
2.11 บริการ Find Full-Text 4U	2.99
2.12 บริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อการตีพิมพ์	3.02
2.13 บริการตรวจการคัดลอกผลงาน (iThenticate)	3.19
2.14 บริการโปรแกรมอักขราวิสุทธิ์ (Akarawisut)	2.76
2.15 บริการนำส่ง เผยแพร่ ผลงานทางวิชาการ หนังสือ ตำรา	2.9
2.16 บริการสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ	2.91
ค่าเฉลี่ยรวม	3.03
ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด (บริการสนับสนุนการเรียนรู้)	
2.17 Coursera for Campus	2.96
2.18 Bibliography management (EndNote, Zotero, Mendeley)	3.09
ค่าเฉลี่ยรวม	3.03

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ทั้ง 3 ด้านหลัก พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.09 สำหรับด้านบริการพื้นฐาน บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 3.71 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 3.63 บริการขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN) 3.23

สำหรับด้านบริการสนับสนุนวิจัย (Research Support Services) บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการอบรมการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ 3.44 และบริการตรวจการคัดลอกผลงาน (iThenticate) 3.19 สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการค้นคว้าและความถูกต้องของผลงานทางวิชาการ

สำหรับด้านบริการสนับสนุนการเรียนรู้ (Learning Support Services) บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการการจัดการบรรณานุกรม (EndNote, Zotero, Mendeley) ได้รับความพึงพอใจที่ 3.09

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	
3.1 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.33
3.2 บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี	4.36
3.3 ให้บริการถูกต้อง และรวดเร็ว	4.39
3.4 มีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	4.39
3.5 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้	4.32
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากรของห้องสมุด พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.36 แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยผู้ให้บริการพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความถูกต้อง รวดเร็วในการบริการ และ ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน (คะแนนเท่ากันที่ 4.39) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มารยาทและการสื่อสาร: การให้บริการด้วยกิจกรรมารยาทที่ดีได้รับคะแนน 4.36 และความสามารถในการแนะนำบริการต่างๆ อยู่ที่ 4.32 **สะท้อนให้ว่าบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพสูง ทั้งด้านทักษะการทำงานและจริยธรรมในการให้บริการ** สำนักฯ ควร รักษามาตรฐานการบริการระดับสูง โดยการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและการสร้างระบบถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในทีมอย่างต่อเนื่อง เนื่องการรักษาและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องจะเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการภาพรวมของห้องสมุดในระยะยาว

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (สิ่งอำนวยความสะดวก)	
4.1 Wi-Fi ภายในห้องสมุด	4.04
4.2 มีบริการอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หูฟัง พาวเวอร์แบงก์ ปลั๊กไฟ	3.92
4.3 Internet Zone	3.87
4.4 ระบบความปลอดภัย เช่น ประตูห้องสมุด (Smart Gate) กล้องวงจรปิด CCTV ทางหนีไฟ เฟอร์นิเจอร์เงิน	4.31
4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มคนพิเศษ เช่น ทางลาด ลิฟต์ ห้องน้ำ	4.06
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่)	
5.1 ข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้	3.41

5.2 บริการห้องเงียบ	3.83
5.3 บริการห้องฉายภาพยนตร์	2.93
5.4 บริการพื้นที่สำหรับเด็ก	3.09
5.5 บริการห้อง Board Game	3.32
5.6 บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์	3.25
5.7 บริการห้อง Edutainment	2.98
5.8 บริการห้อง Meeting Box	2.96
5.9 บริการห้อง 24 ชั่วโมง (The forest)	3.7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.04 ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดในเรื่องระบบความปลอดภัย (Smart Gate, CCTV, ทางหนีไฟ ฯลฯ) ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มคนพิเศษ ค่าเฉลี่ย 4.06 และ Wi-Fi ภายในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.04 สะท้อนให้เห็นว่าโครงสร้างพื้นฐานและระบบความปลอดภัยได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการในระดับดี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.66 พื้นที่ที่ได้รับความพึงพอใจสูง ได้แก่ ห้อง 24 ชั่วโมง (The Forest) 3.70 ห้องเงียบ 3.83 และข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ 3.41

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ

5. ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ

6.1 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Instagram, Tiktok, E-mail ทิวี ฯลฯ	4.09
6.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง	4.03
6.3 เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์	4.11
6.4 ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีความชัดเจน	4.09
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Instagram, Tiktok, E-mail ทิวี ฯลฯ และป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.09 และ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านความผูกพันกับห้องสมุด

6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด	
6.1 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด	4.47
6.2 ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	4.39
6.3 ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	4.48
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความผูกพันกับห้องสมุด พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวม 4.45 ผู้ใช้บริการพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ใช้บริการจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.47 และผู้บริการยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.39

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านด้านความผูกพันกับห้องสมุด พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี กลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 4.45 โดยผู้บริการพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ใช้บริการจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.48