

สรุปความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ประจำปี 2568

ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ซึ่งมีผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 282 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของ ห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ และด้าน ความผูกพันกับห้องสมุด 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. อาจารย์	24	8.51
2. บุคลากรสายสนับสนุน	12	4.26
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	27	9.57
4. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	183	64.89
5. บุคคลภายนอกเป็นสมาชิกห้องสมุด	23	8.16
6. บุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด	13	4.61
Grand Total	281	100.00%

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.89 รองลงมา คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.57 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 8.51 บุคคลภายนอกเป็นสมาชิกห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 8.16 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 4.26 บุคคลภายนอก ไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 4.61 ดังตารางที่ 1

ความพึงพอใจของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปีการศึกษา 2568 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังรายละเอียด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรและการเข้าถึง

1. ด้านทรัพยากรและการเข้าถึง	
1.1 การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ OPAC และ EDS One Search	4.29
1.2 หนังสือฉบับพิมพ์ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	4.11
1.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	
ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.26
ตรงกับความต้องการ	4.18
1.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	
ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.18
ตรงกับความต้องการ	4.30
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	4.25
ตรงกับความต้องการ	4.32
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านทรัพยากรและการเข้าถึง พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.25 ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดเรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.32 รองลงมา ได้แก่ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ตรงกับความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.30 และการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านระบบ OPAC และ EDS One Search ค่าเฉลี่ย 4.29 สะท้อนให้เห็นว่าฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

ประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ หนังสือฉบับพิมพ์ที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.11 ทั้งนี้ควรพิจารณาทบทวนการจัดหาทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการเฉพาะสาขา และส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การใช้งาน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด

2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด (บริการพื้นฐาน)	
2.1 บริการขอเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ (ISBN)	4.32
2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.35
2.3 บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.46
2.4 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL)	4.41
2.5 บริการส่งหนังสือ (Book Delivery/Book Jet)	4.38
2.6 บริการสมัครสมาชิก (Membership)	4.41
2.7 บริการ Shorten URL	4.42
2.8 บริการเสนอการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	4.38
2.9 บริการหนังสือด่วน (Book Express)	4.37
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39
2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด (บริการสนับสนุนวิจัย)	
2.10 บริการอบรมการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์	4.33
2.11 บริการ Find Full-Text 4U	4.39
2.12 บริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อการตีพิมพ์	4.37
2.13 บริการตรวจการคัดลอกผลงาน (iThenticate)	4.42
2.14 บริการโปรแกรมอักขราวิสุทธิ์ (Akarawisut)	4.38
2.15 บริการนำส่ง เผยแพร่ ผลงานทางวิชาการ หนังสือ ตำรา	4.37
2.16 บริการสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ	4.39
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38
2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด (บริการสนับสนุนการเรียนรู้)	
2.17 Coursera for Campus	4.37
2.18 Bibliography management (EndNote, Zotero, Mendeley)	4.37
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านบริการและกระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการพื้นฐาน ด้านบริการสนับสนุนวิจัย ด้านบริการสนับสนุนการเรียนรู้ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.38

ด้านบริการพื้นฐาน บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมา ได้แก่ บริการ Shorten URL ค่าเฉลี่ย 4.42 และบริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL) บริการสมัครสมาชิก (Membership) ค่าเฉลี่ย 4.41

ด้านบริการสนับสนุนวิจัย (Research Support Services) บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการตรวจการคัดลอกผลงาน (iThenticate) ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา ได้แก่ บริการ Find Full-Text 4U บริการสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ ค่าเฉลี่ย 4.39 และบริการโปรแกรมอักษรวิสุทธิ์ (Akarawisut) ค่าเฉลี่ย 4.38 สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความถูกต้องของผลงานทางวิชาการ

ด้านบริการสนับสนุนการเรียนรู้ (Learning Support Services) ทั้งสองบริการ ได้แก่ บริการ Coursera for Campus และบริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม (EndNote, Zotero, Mendeley) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.37

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด

3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	
3.1 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.41
3.2 บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี	4.44
3.3 ให้บริการถูกต้อง และรวดเร็ว	4.48
3.4 มีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	4.47
3.5 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้	4.46
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุด พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.45 ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องบุคลากรให้บริการถูกต้อง และรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา ได้แก่ บุคลากรมีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.47 และบุคลากรสามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ ค่าเฉลี่ย 4.46

สะท้อนให้ว่าบุคลากรมีความเป็นมืออาชีพสูง ทั้งด้านทักษะการทำงานและจริยธรรมในการให้บริการ รวมทั้งการสื่อสารกับผู้รับบริการ สำนักฯ ควรรักษามาตรฐานการบริการระดับสูง โดยการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและการสร้างระบบถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในทีมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการรักษาและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพบริการภาพรวมของห้องสมุดในระยะยาว

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (สิ่งอำนวยความสะดวก)	
4.1 Wi-Fi ภายในห้องสมุด	4.35
4.2 มีบริการอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น หูฟัง พาวเวอร์แบงก์ ปลั๊กไฟ	4.31
4.3 Internet Zone	4.37
4.4 ระบบความปลอดภัย เช่น ประตูห้องสมุด (Smart Gate) กล้องวงจรปิด CCTV ทางหนีไฟ เบอร์โทรฉุกเฉิน	4.49
4.5 สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มคนพิเศษ เช่น ทางลาด ลิฟต์ ห้องน้ำ	4.38
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (สถานที่)	
4.6 ข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้	4.34
4.7 บริการห้องเงียบ	4.32
4.8 บริการห้องฉายภาพยนตร์	4.41
4.9 บริการพื้นที่สำหรับเด็ก	4.32
4.10 บริการห้อง Board Game	4.41
4.11 บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์	4.40
4.12 บริการห้อง Edutainment	4.41
4.13 บริการห้อง Meeting Box	4.44
4.14 บริการห้อง 24 ชั่วโมง (The forest)	4.34
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.38

สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด เรื่องระบบความปลอดภัย (Smart Gate, CCTV, ทางหนีไฟ ฯลฯ) ค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมา ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกลุ่มคนพิเศษ เช่น ทางลาด ลิฟต์ ห้องน้ำ ค่าเฉลี่ย 4.38 และ Internet Zone ค่าเฉลี่ย 4.37 สะท้อนให้ว่าโครงสร้างพื้นฐานและระบบความปลอดภัยได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ใช้บริการในระดับมาก

สถานที่ ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด เรื่องบริการห้อง Meeting Box ค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา ได้แก่ บริการห้องฉายภาพยนตร์ บริการห้อง Board Game บริการห้อง Edutainment ค่าเฉลี่ย 4.41 และบริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 4.40

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ

5. ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ	
5.1 ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Instagram, Tiktok, E-mail ทวี ฯลฯ	4.27
5.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง	4.24
5.3 เนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์	4.29
5.4 ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีความชัดเจน	4.29
ค่าเฉลี่ยรวม	4.27

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.27 ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดเรื่องเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์ ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา ได้แก่ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Instagram, Tiktok, E-mail ทวี ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 4.27 และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 4.27

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านความผูกพันกับห้องสมุด

6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด	
6.1 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด	4.46
6.2 ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	4.36
6.3 ท่านจะพูดคุยกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	4.48
ค่าเฉลี่ยรวม	4.43

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านความผูกพันกับห้องสมุด พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.45 ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด เรื่องผู้ใช้บริการจะพูดคุยกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา ได้แก่ ผู้ใช้บริการจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.46 และผู้ใช้บริการยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ