สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ภาคการศึกษาที่ 2/2564
ระหว่างวันที่ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2564 – 24 มีนาคม 2565

โดย ห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
มิถุนายน 2565

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด
วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

****

ผลของการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการนำเสนอผล การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้สัญลักษณ์สำหรับการแปลความหมายข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	16	30.8
หญิง	35	67.3
อื่น ๆ	1	1.9
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 เป็นเพศชาย มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และเพศอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	1	1.9
บุคลากร	1	1.9
นิสิตปริญญาตรี	48	92.3
นิสิตปริญญาโท	0	0.0
บุคคลทั่วไป	1	1.9
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 เป็นอาจารย์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 เป็นบุคลากรมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 เป็นบุคคลทั่วไปมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และเป็นนิสิตปริญญาโท มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรสังกัด

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาลัยการเมืองการปกครอง	45	86.5
คณะ/หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม	6	11.5
บุคคลภายนอก	1	1.9
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่สังกัดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 คณะ/หน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และบุคคลภายนอก มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน

<u>ตารางที่ 4</u> แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรวัตถุประสงค์การใช้บริการ

4.1 วัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	48	92.3
ไม่เลือกตอบ	4	7.7
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อการเรียนรู้ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3

4.2 วัตถุประสงค์เพื่อทำงานกลุ่ม

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	25	48.1
ไม่เลือกตอบ	27	51.9
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานกลุ่ม มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1

4.3 วัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้างานวิจัย

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	23	44.2
ไม่เลือกตอบ	29	55.8
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้างานวิจัย มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2

4.4 วัตถุประสงค์เพื่อการอ่านหนังสือ

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	37	71.2
ไม่เลือกตอบ	15	28.8
รวม	**52**	**100.0**

จากตารางพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อการอ่านหนังสือ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง	46	88.5
2-5 ครั้ง	5	9.6
6-10 ครั้ง	1	1.9
มากกว่า 10 ครั้ง	0	0
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/สัปดาห์ น้อยกว่า 2 ครั้ง มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 88.5 ใช้บริการ 2-5 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ใช้บริการ 6-10 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	3	5.8
12.00-13.00 น.	5	9.6
13.00-16.30 น.	42	80.8
นอกเวลาราชการ	2	3.8
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงเวลา 13.00-16.30 น. มีจำนวน42 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมา ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ช่วงเวลา 8.30-12.00 น. มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และนอกเวลาราชการ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามตัวแปรสาเหตุที่มาใช้บริการ

7.1 การเดินทางสะดวก

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	32	61.5
ไม่เลือกตอบ	20	38.5
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดเนื่องจากการเดินทางสะดวก มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5

7.2 การบริการภายในห้องสมุด

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	38	73.1
ไม่เลือกตอบ	14	26.9
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดเนื่องจากการการบริการในห้องสมุดมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1

7.3 ความสะดวกสบายของอาคารสถานที่

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	28	53.8
ไม่เลือกตอบ	24	46.2
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดเนื่องจากความสะดวกสบายของอาคารสถานที่มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8

7.4 การบริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	34	65.4
ไม่เลือกตอบ	18	34.6
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดเนื่องจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4

7.5 หนังสือ/ตำรา/เอกสาร ตรงตามความต้องการ

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เลือกตอบ	48	92.3
ไม่เลือกตอบ	4	7.7
รวม	**52**	**100.0**

จากตาราง พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดเนื่องจากหนังสือ/ตำรา/เอกสาร ตรงตามความต้องการ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

ข้อมูลเกี่ยวกับพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครองเป็นคำถามแบบประเมินค่า วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง แปลงมาตราส่วนประเมินค่า เป็นน้ำหนักคะแนน กำหนดไว้ดังนี้

- ตอบในระดับมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน
- ตอบในระดับมาก ให้คะแนน 4 คะแนน
- ตอบในระดับปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
- ตอบในระดับน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
- ตอบในระดับน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อจัดอันดับของระดับความพึงพอใจ และได้แปลความหมายใน การประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยของแต่ละข้อว่าอยู่ในระดับใด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดโครงการ ดังนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ				
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.5469	.80064	70.938	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.5962	.74780	71.924	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.5000	.72761	70.000	มาก
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.4038	.72110	68.076	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	**3.5117**	**.74929**	**70.234**	**มาก**
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด				
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.4808	.72735	69.616	ปานกลาง
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	3.5769	.72345	71.538	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.4423	.69771	68.846	ปานกลาง
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศและการบริการให้ความช่วยเหลือทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่าย มหาวิทยาลัยมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.5385	.67043	70.77	มาก
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.5192	.72735	70.384	มาก
เฉลี่ยรวม	**3.5115**	**.70474**	**70.230**	**มาก**
3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
3.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.5577	.69771	71.154	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี	3.5385	.67043	70.770	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่สนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจ ช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี	3.5962	.69338	71.924	มาก
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม	3.5192	.64140	70.384	มาก
3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.5192	.67127	70.384	มาก
3.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้	3.5577	.66902	71.154	มาก
3.7 เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.5192	.69987	70.384	มาก
เฉลี่ยรวม	**3.5439**	**.67758**	**70.879**	**มาก**
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.3846	.69038	67.692	ปานกลาง
4.2 แสงสว่างมีเพียงพอ	3.5385	.72657	70.770	มาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.4038	.69338	68.076	ปานกลาง
4.4 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.5385	.72657	70.770	มาก
4.5 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.5577	.75182	71.154	มาก

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4.6 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.3846	.66137	67.692	ปานกลาง
4.7 ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.4515	.72657	69.030	ปานกลาง
4.8 ระยะเวลา เปิด-ปิด บริการห้องสมุด	3.3645	.74172	67.290	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	**3.4529**	**.71488**	**69.059**	**ปานกลาง**
5. ห้องประชุมย่อย (งดบริการในภาคการศึกษาที่ 2/2564)				
6. การให้บริการยืม-คืนทางไปรษณีย์ของห้องสมุดในช่วงโควิด (เพิ่มใหม่ในภาคการศึกษาที่ 2/2564)				
6.1 มีความสะดวกในการเข้าถึงการบริการยืม-คืนหนังสือทางไปรษณีย์ของห้องสมุด	3.5577	.72527	71.154	มาก
6.2 รูปแบบการให้บริการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	3.5385	.69906	70.770	มาก
6.3 ขั้นตอนการให้บริการสามารถดำเนินการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	3.5385	.72657	70.770	มาก
6.4 มีความพึงพอใจในบริการยืม-คืนทางไปรษณีย์ของห้องสมุด	3.5000	.72761	70.000	มาก
เฉลี่ยรวม	**3.5336**	**.71963**	**70.673**	**มาก**
7. การบริการของห้องสมุดโดยรวม				
7.1 มีความพึงพอใจการให้บริการของห้องสมุด (ภาพรวม)	**3.6346**	**.62713**	**72.692**	**มาก**

จากตาราง พบว่า เมื่อพิจารณาภาพรวมของห้องสมุด ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย **3.6346** คิดเป็นร้อยละ **72.692**

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย **3.5117** คิดเป็นร้อยละ **70.234**

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย **3.5115** คิดเป็นร้อยละ **70.230**

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย **3.5439** คิดเป็นร้อยละ **70.879**

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย **3.4529** คิดเป็นร้อยละ **69.059**

การให้บริการยืม-คืนทางไปรษณีย์ของห้องสมุดในช่วงโควิด (ที่เพิ่มเข้ามาใหม่ในภาคการศึกษาที่ 2/2564) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย **3.5336** คิดเป็นร้อยละ **70.673**

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 บริการที่ผู้ใช้อยากได้รับเพิ่มเติมจากห้องสมุด

1) อยากให้การคืนหนังสือทางไปรษณีย์ทางห้องสมุดออกค่าส่งให้

2) อยากให้มี e-book บริการด้วยในยุคโควิด

3) อยากให้ห้องสมุดกลับมาเปิดตามปกติเร็ว ๆ

4) ตอนคืนออกเงินค่าส่งให้ด้วยคะ..ค่าไปรษณีย์

5) ไม่ค่อยรู้จักช่องทางการยืมทางไปรษณีย์ อยากให้ประชาสัมพันธ์มากกว่านี้

4.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

การดำเนินงาน

รายการ	ผู้จัดทำ
1. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	นางสาวปภาดา รัตนตะกูล
2. การดำเนินการเก็บแบบสอบถาม	นางสาวปภาดา รัตนตระกูล
3. การวิเคราะห์ผลข้อมูลและสรุปผลการประเมิน	นางสาวปภาดา รัตนตระกูล