



บันทึกข้อความ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หน่วยงาน ฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ...ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โทรศัพท์ 3087-88 โทรสาร 3060
ที่ อว.7431(6)/36 วันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2565.....
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารฯ ภาคการศึกษา 1-2/2564.....



เรียน ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ด้วยฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ ได้รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1-2/2564)

บัดนี้ ได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาแล้ว รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นพภม
(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

บรรณารักษ์ชำนาญการ หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรัฐสารสนเทศ

② เรียน นาย กฤษณะ
เพื่อโปรดพิจารณา
กรณีประเมินความพึงพอใจ
โดย: แด่ ใจ ตวง comment
ส.ท.พ.
๑๘/๕ พค ๖๕

นางจรรย์ คร.ณัฐญา เอกผด
ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา



มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดและบริการสื่อการศึกษา เพื่อสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดและบริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ภาคการศึกษา 1 – 2/2564 (เดือน สิงหาคม 2564 – มีนาคม 2565)

เกณฑ์การแปลผลข้อมูล

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 แปลผล นส (น้อยที่สุด)	ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 แปลผล น (น้อย)
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 แปลผล ปก (ปานกลาง)	ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 แปลผล ม (มาก)
ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 แปลผล มส (มากที่สุด)	

ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 607 คน

จำแนกเป็นผู้ตอบแบบสอบถามภาคการศึกษาที่ 1 จำนวน 263 คน และภาคการศึกษาที่ 2 จำนวน 344 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.70) เรียงตามลำดับดังนี้ พึงพอใจต่อด้านบริการสารสนเทศมากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.71) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.86) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ

ที่	หัวข้อ	รวม 607 คน			1/2564 (263 คน)			2/2564 (344 คน)		
		\bar{x}	S.D.	แปล	\bar{x}	S.D.	แปล	\bar{x}	S.D.	แปล
1.	บริการสารสนเทศ	4.30	0.71	ม	4.22	0.01	ม	4.34	0.06	ม
1.1	ผู้ให้บริการสามารถสื่อสารและให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	4.25	0.74	ม	4.22	0.80	ม	4.28	0.70	ม
1.2	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ	4.33	0.79	ม	4.23	0.87	ม	4.40	0.71	ม
1.3	การใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.31	0.77	ม	4.22	0.86	ม	4.38	0.69	ม
2.	ทรัพยากรสารสนเทศ	3.91	0.81	ม	3.74	0.02	ม	4.05	0.03	ม
2.1	มีหนังสือ ตำราที่ตรงกับความต้องการ	3.94	0.87	ม	3.75	0.97	ม	4.08	0.76	ม
2.2	มีวารสารที่ตรงกับความต้องการ	3.89	0.87	ม	3.73	0.97	ม	4.03	0.77	ม
2.3	มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับความต้องการ	3.89	0.88	ม	3.73	0.99	ม	4.03	0.75	ม

ที่	หัวข้อ	รวม 607 คน			1/2564 (263 คน)			2/2564 (344 คน)		
		\bar{x}	S.D.	แปล	\bar{x}	S.D.	แปล	\bar{x}	S.D.	แปล
3.	อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.86	ม	3.92	0.13	ม	4.03	0.26	ม
3.1	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ ห้องค้นคว้า ฯลฯ	4.16	0.92	ม	4.02	1.05	ม	4.28	0.79	ม
3.2	ระบบเครือข่าย SUT WiFi พร้อมใช้งานและมีความรวดเร็ว	3.73	0.94	ม	3.76	1.04	ม	3.71	0.84	ม
3.3	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นและดาวน์โหลด ข้อมูลได้ง่ายและสะดวก	3.96	1.10	ม	3.86	1.15	ม	4.04	1.06	ม
3.4	เครื่องมือ/อุปกรณ์สนับสนุนการใช้บริการพร้อมใช้งาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์, iPad, Scanner, หูฟัง ปลั๊กไฟ ฯลฯ	4.14	0.96	ม	4.04	1.04	ม	4.22	0.89	ม
	ภาพรวม	4.07	0.70	ม	3.97	0.79	ม	4.15	0.61	ม

เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่ประทับใจ พบว่า สิ่งที่มีผู้รับบริการประทับใจ ได้แก่

ภาคการศึกษา 1/2564			ภาคการศึกษา 2/2564		
ที่	เรื่อง	คน	ที่	เรื่อง	คน
1.	บรรยากาศดีเหมาะกับการค้นคว้า ทบทวน อ่านหนังสือ	22	1.	พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ	38
2.	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ	17	2.	สภาพแวดล้อม บรรยากาศเงียบ เหมาะแก่การอ่านหนังสือ	33
3.	ที่นั่งสบาย มีหลายรูปแบบ	13	3.	แอร์เย็นสบาย	22
			4.	ห้องค้นคว้า	11
			5.	ห้องน้ำสะอาด	9
			6.	ความสะอาดพื้นที่ห้องสมุด	9
			7.	สิ่งอำนวยความสะดวก	9

เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่เห็นควรให้ปรับปรุง พบว่า สิ่งที่เห็นควรให้ปรับปรุง ได้แก่

ภาคการศึกษา 1/2564			ภาคการศึกษา 2/2564		
ที่	เรื่อง	คน	ที่	เรื่อง	คน
1.	อยากให้ขยายเวลาเปิดบริการ	10	1.	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรและเพิ่มความเร็ว	25
2.	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เสถียรและเพิ่มความเร็ว	9	2.	ขยายเวลาเปิด-ปิดบริการห้องสมุดห้องสมุด	19
3.	ปลั๊กไฟบางจุดใช้งานไม่ได้	3	3.	ห้องค้นคว้า เพิ่มจำนวนห้อง แอร์เสีย ชำรุด กลิ่นอับ ไม่เก็บเสียง	15
4.	ข้อจำกัดการเข้าถึงวารสาร online	2	4.	หนังสือ เพิ่มหนังสือใหม่ ๆ พ็อคเก็ตบุ๊กส์ นิยาย วารสาร หนังสือทางด้าน Air condition และ Refrigeration	8
5.	หูฟังด้านหมด	2	5.	เพิ่มพัดลมให้ครอบคลุมพื้นที่	8
			6.	เก้าอี้นั่งไม่สบาย	5
			7.	ความสะอาด ของโต๊ะ พื้น ห้องน้ำ และห้องต่าง ๆ ของห้องสมุด	4
			8.	เพิ่มจุดให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม	4
			9.	ปลั๊กไฟบางจุดไม่มี	3
			10.	นกมีเสียงดังรบกวนและมีมูลนกเยอะ	2
			11.	ชั้น 2 แอร์เย็นเกินไป	2

ความพึงพอใจต่อบริการโสตทัศนูปกรณ์

ภาคการศึกษา 1 – 2/2564 (เดือน สิงหาคม 2564 – มีนาคม 2565)

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 283 คน

จำแนกเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ภาคการศึกษาที่ 1/2564 จำนวน 144 คนและภาคการศึกษาที่ 2/2564 จำนวน 139 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.37) เรียงตามลำดับความพึงพอใจดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$ เท่ากัน, S.D. = 0.41 และ 0.38 ตามลำดับ) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.43)

ที่	หัวข้อ	รวม 283 คน			1/2564 (144 คน)			2/2564 (139 คน)		
		\bar{x}	S.D.	แปล	\bar{x}	S.D.	แปล	\bar{x}	S.D.	แปล
1.	ผู้ให้บริการ	4.85	0.41	มส	4.84	0.36	มส	4.84	0.46	มส
1.1	สามารถสื่อสารและให้คำแนะนำ การใช้งานโสตทัศนูปกรณ์ได้อย่าง ถูกต้อง	4.82	0.43	มส	4.80	0.42	มส	4.84	0.45	มส
1.2	ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ	4.85	0.42	มส	4.85	0.37	มส	4.84	0.47	มส
1.3	ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.85	0.41	มส	4.86	0.35	มส	4.83	0.46	มส
2.	โสตทัศนูปกรณ์	4.80	0.43	มส	4.77	0.41	มส	4.82	0.46	มส
2.1	โสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการพร้อมใช้ งาน	4.81	0.43	มส	4.77	0.42	มส	4.85	0.43	มส
2.2	ได้รับโสตทัศนูปกรณ์ตรงกับ ความต้องการ	4.80	0.46	มส	4.80	0.42	มส	4.81	0.49	มส
2.3	จำนวนโสตทัศนูปกรณ์มีเพียงพอ ให้บริการ	4.78	0.47	มส	4.75	0.45	มส	4.81	0.49	มส
3.	ขั้นตอนการบริการ	4.85	0.38	มส	4.83	0.39	มส	4.83	0.37	มส
3.1	มีความสะดวกในการติดต่อขอรับ บริการ	4.84	0.41	มส	4.81	0.41	มส	4.86	0.40	มส
3.2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.86	0.38	มส	4.85	0.38	มส	4.88	0.37	มส
	ภาพรวม	4.83	0.37	มส	4.81	0.35	มส	4.84	0.39	มส

เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่ประทับใจ พบว่า สิ่งที่มีผู้รับบริการประทับใจ ได้แก่

ภาคการศึกษา 1/2564			ภาคการศึกษา 2/2564		
ที่	เรื่อง	คน	ที่	เรื่อง	คน
1.	พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ	50	1.	พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ และ รวดเร็ว	33
2.	พนักงานให้คำแนะนำ	6	2.	อุปกรณ์ทันสมัย พร้อมใช้งาน	16
3.	แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	3.	แก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6
4.	การตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์สื่อโสต	1	4.	การประสานงานที่สะดวก รวดเร็ว ติดต่อดี ตลอดเวลา	1

เมื่อสอบถามถึงสิ่งที่เห็นควรให้ปรับปรุง พบว่า สิ่งที่มีผู้รับบริการเห็นควรให้ปรับปรุง ได้แก่

ภาคการศึกษา 1/2564			ภาคการศึกษา 2/2564		
ที่	เรื่อง	คน	ที่	เรื่อง	คน
1.	LCD Projector ภาพไม่ชัด	2	1.	อุปกรณ์ต่างๆ ค่อนข้างกำจัด	2
2.	ควรตรวจสอบสภาพความพร้อมการใช้บริการ	1	2.	ควรมีวิธีการใช้แปะที่เครื่องอย่างชัดเจนและ เข้าใจง่าย	1
4.	การขอใช้ออนไลน์ ไม่ควรปิดกั้นว่าต้อง ขอก่อน 3 วัน	1	3.	ควรปรับปรุงให้รองรับระบบประชุม ทางไกล+ระบบเสียงประชุม	1