



รายงานผลประเมินความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด
คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ปีการศึกษา ๒๕๖๓

คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

รายงานแบบประเมินความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ปีการศึกษา ๒๕๖๓

คำนำ

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงผลสำรวจเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ซึ่งข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการเรียนการสอนต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อต้องการประเมินว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจระดับใด มีความสอดคล้องกับความมุ่งหมายมากเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ต่อไป

วิธีการ

แบบประเมินความพึงพอใจของประเมินความพึงพอใจผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเกษตรศาสตร์ โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (google form) สามารถเข้าถึงแบบประเมินโดยการสแกน QR-Code ซึ่งผู้ทำแบบประเมินสามารถทำแบบประเมินได้อย่างง่ายดาย สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังลดความผิดพลาดในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ได้อีกด้วย แบบประเมินแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมินได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการ ชั้นปี เพศ อายุ กลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ ๒ ข้อคำถามเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ประเภทงานที่ท่านเข้าใช้บริการห้องสมุด

ตอนที่ ๓ ข้อคำถามเกี่ยวกับการจัดโครงการพัฒนาห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านการบริการของห้องสมุด (๓ ข้อ)
๒. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (๒ ข้อ)
๓. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ (๔ ข้อ)
๔. ด้านบุคลากรห้องสมุด (๒ ข้อ)
๕. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก (๔ ข้อ)
๖. ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ (๒ ข้อ)

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคำถามข้างต้นจัดทำในรูป Rating Scale เกณฑ์การประเมินแบ่งเป็น ๕ ระดับ คือ ๕=พอใจมากที่สุด ๔=พอใจมาก ๓=พอใจปานกลาง ๒=พอใจน้อย ๑=ไม่พอใจ ซึ่งเมื่อนำข้อมูลจากการประมวลผลมาแปลความหมาย ได้กำหนดช่วงคะแนนเพื่อแสดงแทนค่าความพึงพอใจ ดังนี้

- | | | | | |
|------|--------|---------|------------|--|
| ๔.๒๑ | - ๕.๐๐ | หมายถึง | พึงพอใจต่อ | ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ในระดับมากที่สุด |
| ๓.๔๑ | - ๔.๒๐ | หมายถึง | พึงพอใจต่อ | ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ในระดับมาก |
| ๒.๖๑ | - ๓.๔๐ | หมายถึง | พึงพอใจต่อ | ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ในระดับปานกลาง |
| ๑.๘๑ | - ๒.๖๐ | หมายถึง | พึงพอใจต่อ | ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ในระดับน้อย |
| ๑.๐๐ | - ๑.๘๐ | หมายถึง | พึงพอใจต่อ | ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ในระดับไม่พอใจ |

การรวบรวมข้อมูล

จากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะ เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์มี ผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมดจำนวน ๘ คน เป็นนักศึกษาคณะเกษตรศาสตร์ จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๖๓) ครูอาจารย์ ๑ คน (ร้อยละ ๑๒) บุคลากร ๒ คน (ร้อยละ ๒๕) ซึ่งผู้ประเมินทุกคนสังกัดคณะ เกษตรศาสตร์

ผลการประเมินความพึงพอใจของของ ผู้ใช้บริการห้องสมุด เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓ ส่วนใหญ่ประเมินความพึงพอใจต่อ ห้องสมุดคณะ เกษตรศาสตร์ โดยรวมในระดับ ปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๖๗ เมื่อตรวจสอบข้อมูลเป็น รายด้านพบว่า

ด้านวัตถุประสงค์ของ ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ ๒.๖๗ โดยข้อคำถาม ครอบคลุม ด้านการบริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากร สารสนเทศห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้าน สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ด้านการบริการของห้องสมุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยคว ามพึงพอใจ เท่ากับ ๒.๕๐ โดยข้อคำถามครอบคลุมเวลาเปิด - ปิด ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และ คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด

ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคว าม พึงพอใจเท่ากับ ๒.๗๕ โดยข้อคำถาม ครอบคลุมด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ

ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปาน กลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคว ามพึงพอใจเท่ากับ ๒.๘๘ โดยข้อคำถาม ครอบคลุม ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสาสนเทศ การช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล

ด้านบุคลากรห้องสมุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคว ามพึงพอใจ เท่ากับ ๒.๘๘ โดยข้อคำถาม ครอบคลุม บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี และบุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยคว ามพึงพอใจเท่ากับ ๒.๔๔ โดยข้อคำถาม ครอบคลุม ด้านสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดฯ มี บรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า มีแสงสว่างเพียงพอ มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ เครือข่าย อินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพเพียงพอ

ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๖๙ โดยข้อคำถาม ครอบคลุม สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสมา เสมอ เช่น การให้บริการข้อมูล สารสนเทศใหม่ (หนังสือใหม่)

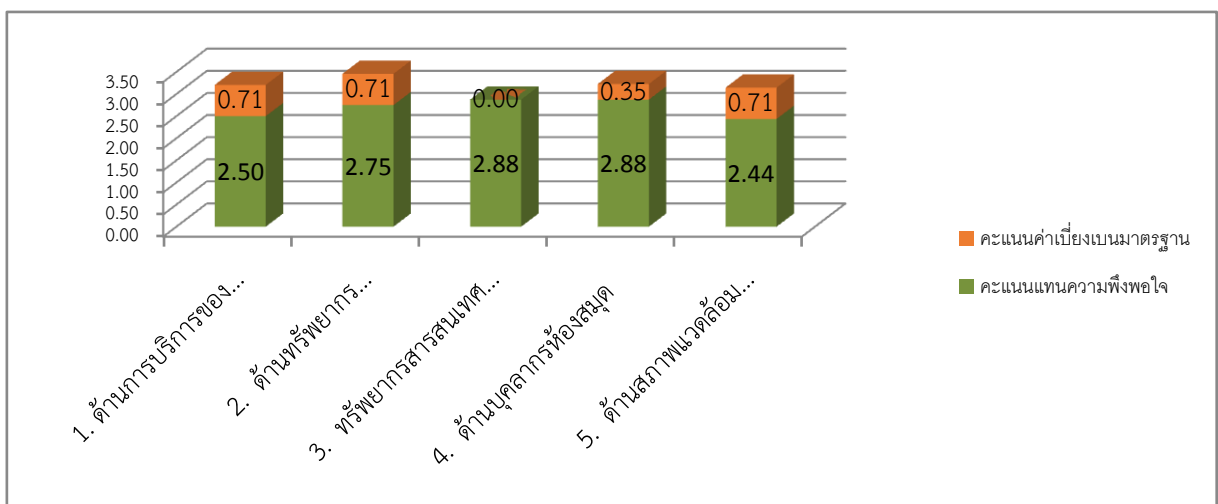
จากการเก็บข้อมูล ความพึงพอใจของของ ผู้ใช้บริการห้องสมุด เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย
นราธิวาสราชนครินทร์ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓ พบว่ามีผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

๑. อยากมีที่นั่งให้มากกว่านี้
๒. ควรให้มีหนังสือเกี่ยวกับการเกษตรทุกด้านให้มากพอสมควรกว่านี้
๓. ห้องสมุดห้องสมุดมีขนาดเล็ก ขอให้มืห้องกว้างกว่านี้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้เข้าใช้
บริการ อี้อัดไม่เหมาะสมต่อการอ่านหนังสือ

ตารางที่ ๑ ความพึงพอใจของของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาส
ราชนครินทร์ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓

ข้อ	หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐานStd.	แปรผลความพึง พอใจ
ด้านการบริการของห้องสมุด				
1	เวลาเปิด – ปิด ให้บริการ	3.00	1.07	ปานกลาง
2	ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม – คืน	2.50	1.31	น้อย
3	คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	2.75	1.16	ปานกลาง
เฉลี่ย		2.50	0.71	น้อย
ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด				
1	ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	2.38	1.30	น้อย
2	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความ ต้องการ	2.13	1.25	น้อย
เฉลี่ย		2.75	0.71	ปานกลาง
ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความ ต้องการ				
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	2.50	1.31	น้อย
2	การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว	2.13	1.25	น้อย
3	ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	2.63	1.06	ปานกลาง
4	การช่วยเหลือในการให้บริการข้อมูล	3.38	0.74	ปานกลาง
เฉลี่ย		2.88	0.00	ปานกลาง

ด้านบุคลากรห้องสมุด				
1	บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงจัง มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี	3.13	1.13	ปานกลาง
2	บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.88	0.99	ปานกลาง
	เฉลี่ย	2.88	0.35	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก				
1	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดฯ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า	2.50	0.93	น้อย
2	มีแสงสว่างเพียงพอ	2.88	1.73	ปานกลาง
3	มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ	2.50	0.93	น้อย
4	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพเพียงพอ	2.63	1.51	ปานกลาง
	เฉลี่ย	2.44	0.71	น้อย
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์				
1	สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นพับ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเพียงพอ	2.63	1.06	ปานกลาง
2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอ เช่น การให้บริการข้อมูลสารสนเทศใหม่ (หนังสือใหม่)	2.88	1.25	ปานกลาง
	เฉลี่ย	2.69	0.60	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม	2.67	0.52	ปานกลาง



สรุป

คุณภาพของความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการห้องคณะสมุด เกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖ ๓ อยู่ในระดับ ปานกลาง (๒.๘๘) โดยด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและตรงต่อความต้องการ และด้านบุคลากรห้องสมุดสารสนเทศตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับ น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๒.๔๔ โดยควรปรับปรุง สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดฯ มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้า มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพเพียงพอ