

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ประจำปี 2565

ฝ่ายบริการสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2565

คำนำ

รายงานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยมีประเด็นศึกษาย่อยออกเป็นด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการต่าง ๆ รวมถึงข้อเสนอแนะต่อบริการต่าง ๆ และ ด้านความผูกพันต่อสำนักหอสมุดของสำนักหอสมุด ดำเนินการศึกษาโดยการสำรวจด้วยแบบสอบถาม เพื่อนำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการไปพัฒนาการใช้บริการของห้องสมุดให้มีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด

ขอขอบคุณบุคลากรสำนักหอสมุด และผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน ที่มีส่วนทำให้การสำรวจนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้จัดทำ

กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	3
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	4
การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล	4
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด	10
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักหอสมุด	16
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการ	18
ปรับปรุงและพัฒนา	
ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสำนักหอสมุด	21
บรรณานุกรม	22
ภาคผนวก	23

หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ ดังมาตราที่ 22 บัญญัติว่าการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ได้ถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพของตน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการให้บริการทางวิชาการและสนับสนุนการศึกษาในระบบตามหลักสูตรการสอนของมหาวิทยาลัย และเปิดโอกาสแก่ประชาชนโดยทั่วไป ให้เข้ามาใช้บริการเพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเอง การอ่านเพื่อความบันเทิง หรือเพื่อรับทราบข่าวสารที่ทันสมัย

ปัจจุบัน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีการพัฒนาตนเอง เพื่อยกระดับให้อยู่ในมาตรฐานของห้องสมุด ทั้งทางด้านการจัดหา และการบริการสารสนเทศที่ทันสมัย ตรงต่อความต้องการ และสอดคล้องกับหลักสูตรการสอน มีการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบของ สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการฐานข้อมูลเพื่อการศึกษา มีการพัฒนาการให้บริการในลักษณะการบริการที่ก้าวหน้า โดยยกระดับคุณภาพการบริการด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ นำเสนอบริการใหม่แก่ผู้ให้บริการ มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาชีพ และปรับปรุงอาคารสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและผู้ให้บริการทั่วไป

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าสำนักหอสมุดจะมีการปรับปรุงพัฒนา และยกระดับในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ แล้ว แต่ยังคงต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ด้านความต้องการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นไปวางแผน แก้ไขปัญหา และพัฒนาการให้บริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ และหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำมาพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้
2. ผลการศึกษาเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานในการนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน
3. ผลการศึกษาสามารถนำมาเป็นกรอบในการกำหนดนโยบายของสำนักหอสมุดได้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในปี พ.ศ. 2565 ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2565 – 30 กันยายน 2565 โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ และการเข้าถึง ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ด้านบริการต่าง ๆ และข้อเสนอแนะต่อบริการต่าง ๆ ด้านความผูกพันต่อสำนักหอสมุดให้บริการ

วิธีการดำเนินการประเมิน “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปี 2565” กำหนดวิธีการประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาทุกคณะ ทุกชั้นปี และบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งมีจำนวนดังนี้ คือ สถิตินักศึกษาปีการศึกษา 2565 ภาคการศึกษาที่ 1 จำนวน 15,110 คน บุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ทั้งหมด 1,398 คน รวมเป็น 16,508 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 สิงหาคม 2565) โดยไม่นับรวมนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร <http://www.education.mju.ac.th/Stat/>

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยเปิดโอกาสให้ทุก ๆ หน่วยของมวลประชากรมีสิทธิ์ที่จะได้รับเลือกขึ้นมาเป็นตัวแทนเท่า ๆ กัน การเลือกตัวอย่างโดยวิธีการนี้ มีหลักประกันทางสถิติที่จะเชื่อได้ว่า ตัวอย่างที่ได้รับเลือกขึ้นมา นั้น เป็นตัวแทนของมวลประชากรนั้น ๆ

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยผู้วิจัยเก็บตัวอย่างของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งการแจกแบบสอบถามภายในห้องสมุด และแบบสอบถามออนไลน์ด้วย Google form ให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

สถิติจำนวนนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีจำนวน 16,508 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงมีจำนวนเท่ากับ 390 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้จัดทำได้นำร่างแบบสอบถามเพื่อให้ผู้บริหารสำนักหอสมุดร่วมกันพิจารณา โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสำนักหอสมุด

ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักมาตรวัดของ (Likert Scale) คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบและความหมาย ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 คะแนน หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 คะแนน หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้ โดยมีเกณฑ์ Likert Scale มี 5 ระดับ สามารถแปลความหมายระดับคะแนนได้ดังนี้

4.21 - 5.00	ระดับ ความพึงพอใจ	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับ ความพึงพอใจ	อยู่ในระดับ	มาก
2.61 - 3.40	ระดับ ความพึงพอใจ	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ระดับ ความพึงพอใจ	อยู่ในระดับ	น้อย
1.00 - 1.80	ระดับ ความพึงพอใจ	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุด
2. พิจารณาและตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้บริหารประจำสำนักหอสมุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ประเมินได้นำเครื่องมือ คือ แบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวางแผนและปฏิบัติการ ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามและแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการภายในสำนักหอสมุด และแจกแบบออนไลน์
2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ผู้ประเมินสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ และนำผลการประเมินนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของตัวแปร

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=401)

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี	366	91.27
2. ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง	14	3.49
3. นักศึกษาระดับปริญญาโท	6	1.50
4. นักศึกษาระดับปริญญาเอก	4	1.00
5. บุคคลภายนอก	2	0.50
รวม	401	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน โดยจากการเก็บแบบสอบถามภายในห้องสมุด จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.04 และจากการแจกแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.96 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.27 รองลงมาคือ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.49 อาจารย์/นักวิจัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24 นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 นักศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

(n=401)

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะบริหารธุรกิจ การบัญชี (112) การจัดการ (39) การตลาด (7) และ นวัตกรรมธุรกิจดิจิทัล (2)	160	39.90
2. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี สัตวศาสตร์ (33) โคนม-โคเนื้อ (3) การผลิตสุกร (1)	37	9.23
3. คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร (21) และ วิศวกรรมเกษตร (6)	27	6.73
4. คณะวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีชีวภาพ (9) เทคโนโลยีสารสนเทศ (8) วิทยาการคอมพิวเตอร์ (5) ฟิสิกส์ประยุกต์ (2) และ เคมี (1)	25	6.23
5. คณะผลิตกรรมการเกษตร พืชสวน (11) เกษตรศาสตร์ (7) พืชไร่ (3) ปฐพีศาสตร์ (1) และ อารักขาพืช (1)	23	5.74
6. คณะศิลปศาสตร์ (ภาษาอังกฤษ (16) นิเทศศาสตร์บูรณาการ (5) และ การพัฒนาสุขภาพชุมชน (2)	23	5.74
7. คณะพัฒนาการท่องเที่ยว พัฒนาการท่องเที่ยว (23)	23	5.74
8. คณะสารสนเทศและการสื่อสาร การสื่อสารดิจิทัล (15)	15	3.74
9. คณะพยาบาลศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ (14)	14	3.49
10. คณะเศรษฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ (5) เศรษฐศาสตร์ดิจิทัล และสหกรณ์ (4) เศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ (2) และ เศรษฐศาสตร์เกษตรและสิ่งแวดล้อม (2)	13	3.24
11. วิทยาลัยบริหารศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ (9) และ รัฐศาสตร์ (2)	11	2.74
12. สำนักงานมหาวิทยาลัย ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (2) กองแผนงาน (1) กองคลัง (1) กองบริหารงานทรัพย์สินและกิจการพิเศษ (1) กองส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม (1) ฝ่ายกฎหมาย (1) ฝ่ายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และโครงการพิเศษ (1) และ สภาพนักงาน (1)	9	2.24

(n=401)

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
13. วิทยาลัยพลังงานทดแทน พลังงานทดแทน (8)	8	2.00
14. มหาวิทยาลัยแม่โจ้แพร่ เฉลิมพระเกียรติ	4	1.00
15. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ (2) และ ภูมิสถาปัตยกรรมศาสตร์ (1)	3	0.75
16. สำนักหอสมุด	2	0.50
17. บุคคลภายนอก ข้าราชการบำนาญ (1) และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยอื่น (1)	2	0.50
18. วิทยาลัยนานาชาติ	1	0.25
19. สถาบันตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐาน	1	0.25
รวม	401	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคือ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตรจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.23 คณะผลิตกรรมการเกษตร คณะศิลปศาสตร์ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มีจำนวนคณะละเท่ากันคือ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.74 คณะสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.74 คณะพยาบาลจำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 3.49 คณะเศรษฐศาสตร์จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.24 วิทยาลัยบริหารศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 สำนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24 วิทยาลัยพลังงานทดแทนจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 มหาวิทยาลัยแม่โจ้แพร่ เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 สำนักหอสมุด และบุคคลภายนอกมีจำนวนเท่ากัน คืออย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 วิทยาลัยนานาชาติ และ สถาบันตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐาน มีจำนวนละเท่ากันคืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

(n=401)

ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. สัปดาห์ละ 2-3 วัน	272	67.83
2. ทุกเดือน	51	12.72
3. ทุกวัน	42	10.47
4. ทุกภาคการศึกษา	36	8.98
รวม	401	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 2-3 วัน จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 67.83 รองลงมาคือ ทุกเดือน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.72 ทุกวัน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.47 และ ทุกภาคการศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงช่องทางการเข้าใช้บริการ

(n=401)

ช่องทางการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. Walk In	284	70.82
2. ใช้บริการทั้งสองช่องทาง	88	21.95
3. Online	29	7.23
รวม	401	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดด้วยการ Walk In จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 70.82 รองลงมาคือ ใช้บริการทั้งสองช่องทาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 21.95 และ Online จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

(n=529)

วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1.ใช้พื้นที่ (นั่งอ่าน/พบปะ/ทำงาน/พักผ่อน)	361	68.24
2. ใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด	104	19.66
3. ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	64	12.10
รวม		100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ใช้ห้องสมุดด้วยการใช้พื้นที่ (นั่งอ่าน/พบปะ/ทำงาน/พักผ่อน) จำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 68.24 รองลงมาคือ ใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66 และใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 6 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดด้านต่าง ๆ

(n=401)

ประเด็นความพึงพอใจ	หลังรับบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.42	0.68	มากที่สุด
2. ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.72	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.72	มากที่สุด
4. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.22	0.76	มากที่สุด
5. ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง	4.15	0.81	มาก
รวม	4.30	0.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดด้านต่าง ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 401 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$)

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของความพึงพอใจ พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคือ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.39$) ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) และด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=401)

ประเด็นความพึงพอใจ	หลังรับบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและรู้จักกาลเทศะ	4.44	0.68	มากที่สุด
2. มีความพร้อมในการให้บริการ ความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการในทันที	4.34	0.68	มากที่สุด
3. มีการแสดงออกถึงความใส่ใจต่อผู้ใช้ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ/ ปัญหา/ ข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ	4.33	0.78	มากที่สุด
4. มีความรวดเร็ว ในการให้บริการ	4.32	0.73	มากที่สุด
5. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคของผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม	4.31	0.72	มากที่สุด
6. มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ตอบคำถาม แนะนำ อธิบายได้อย่างชัดเจน	4.25	0.72	มากที่สุด
รวม	4.33	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$)

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและรู้จักกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.44$) รองลงมาคือ มีความพร้อมในการให้บริการ ความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการในทันที ($\bar{X} = 4.34$) มีการแสดงออกถึงความใส่ใจต่อผู้ใช้ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ/ ปัญหา/ ข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) มีความรวดเร็ว ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.31$) และ มีความรู้ ทักษะ และ ความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ตอบคำถาม แนะนำ อธิบายได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง (หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)

(n=401)

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง	หลังรับบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เข้าถึงทรัพยากรผ่านระบบออนไลน์ได้สะดวกและรวดเร็ว	4.24	0.84	มากที่สุด
2. มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.23	0.76	มากที่สุด
3. การจัดเรียงหนังสือและวารสารบนชั้น มีความถูกต้อง และง่ายต่อการเข้าถึง	4.22	0.75	มากที่สุด
4. มีความทันสมัย	4.18	0.76	มาก
5. การตอบสนองต่อการขอใช้บริการออนไลน์	4.16	0.87	มาก
6. เพียงพอและตรงกับความต้องการ	4.11	0.76	มาก
7. มีส่วนร่วมในการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด	3.94	0.93	มาก
รวม	4.15	0.81	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง (หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$)

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง (หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) พบว่า เข้าถึงทรัพยากรผ่านระบบออนไลน์ได้สะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.23$) การจัดเรียงหนังสือและวารสารบนชั้น มีความถูกต้อง และง่ายต่อการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.22$) มีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.18$) การตอบสนองต่อการขอใช้บริการออนไลน์ ($\bar{X} = 4.16$) เพียงพอและตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.11$) และ มีส่วนร่วมในการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=401)

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	หลังรับบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย เรียบร้อย พร้อมสำหรับการให้บริการ	4.52	0.67	มากที่สุด
2. แสงสว่างและอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม	4.48	0.69	มากที่สุด
3. มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.42	0.72	มากที่สุด
4. ทัศนียภาพ บรรยากาศ ภายในและภายนอกอาคาร	4.39	0.73	มากที่สุด
5. การบริหารจัดการพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการ เช่น พื้นที่นั่งอ่าน ห้องศึกษากลุ่ม (Study Room) ห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room) พื้นที่ Co-working Space พื้นที่ Co-maker Space	4.33	0.72	มากที่สุด
6. อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และพร้อมใช้งาน (คอมพิวเตอร์ WIFI ปลั๊กไฟ หูฟัง)	4.20	0.76	มาก
รวม	4.39	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$)

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย เรียบร้อย พร้อมสำหรับการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมาคือ แสงสว่างและอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.48$) มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = 4.42$) ทัศนียภาพ บรรยากาศ ภายในและภายนอกอาคาร ($\bar{X} = 4.39$) การบริหารจัดการพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการ เช่น พื้นที่นั่งอ่าน ห้องศึกษากลุ่ม (Study Room) ห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room) พื้นที่ Co-working Space พื้นที่ Co-maker Space ($\bar{X} =$

4.33) และ อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และพร้อมใช้งาน (คอมพิวเตอร์ WIFI ปลั๊กไฟ พูฟิง) ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านคุณภาพการให้บริการ

(n=401)

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ	หลังรับบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.46	0.68	มากที่สุด
2. มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงได้	4.44	0.69	มากที่สุด
3. ผลการให้บริการตรงกับความต้องการ	4.42	0.65	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	4.42	0.68	มากที่สุด
5. มีความถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน	4.40	0.66	มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการให้บริการ เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.39	0.70	มากที่สุด
รวม	4.42	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$)

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ให้บริการด้วยความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมาคือ มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงได้ ($\bar{X} = 4.44$) ส่วนผลการให้บริการตรงกับความต้องการ และ ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยอย่างละเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.42$) มีความถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.40$) และ ความรวดเร็วในการให้บริการ เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

(n=401)

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	หลังรับบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ป้ายและสื่อการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเหมาะสม	4.24	0.78	มากที่สุด
2. ช่องทางการสื่อสารครอบคลุม และหลากหลาย ได้แก่ Website, Facebook, Line, Twitter, Instagram, E-mail, E-doc, Digital Newsletters, จอประชาสัมพันธ์ Signage และ บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.21	0.80	มากที่สุด
3. ความสม่ำเสมอในการสื่อสาร	4.21	0.73	มากที่สุด
4. เนื้อหาที่น่าสนใจมีความถูกต้อง น่าสนใจและเป็นประโยชน์	4.20	0.74	มาก
รวม	4.22	0.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$)

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด : ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พบว่า ป้ายและสื่อการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสารครอบคลุม และหลากหลาย ได้แก่ Website, Facebook, Line, Twitter, Instagram, E-mail, E-doc, Digital Newsletters, จอประชาสัมพันธ์ Signage และ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และ ความสม่ำเสมอในการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอย่างละเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.21$) และ เนื้อหาที่น่าสนใจมีความถูกต้อง น่าสนใจและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

(n=401)

ประเด็นข้อความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ	หลังรับบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.26	0.73	มากที่สุด
2. บริการห้องศึกษากลุ่ม (Study Room)	4.25	0.82	มากที่สุด
3. บริการพื้นที่นั่งอ่าน	4.24	0.83	มากที่สุด
4. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.23	0.75	มากที่สุด
5. บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา	4.18	0.82	มาก
6. บริการค้นหาหนังสือ Book Seeking & Delivery	4.17	0.80	มาก
7. บริการตรวจสอบการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม	4.16	0.77	มาก
8. บริการห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room)	4.14	0.84	มาก
9. บริการ Snap Zone (เก้าอี้สำหรับนอนพักผ่อน ชั้น 2)	4.14	0.85	มาก
10. บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม	4.12	0.80	มาก
11. บริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยแม่โจ้และข้อมูลท้องถิ่น	4.12	0.85	มาก
12. บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับ อาจารย์	4.12	0.79	มาก
13. บริการค้นหาเอกสารตามความต้องการ	4.11	0.81	มาก
14. บริการ Article Delivery	4.10	0.79	มาก
15. บริการ LIBRARY OF THINGS	4.10	0.84	มาก
16. บริการตรวจสอบการอ้างอิงผลงานทางวิชาการ	4.08	0.80	มาก
17. บริการแนะนำวารสารเพื่อการตีพิมพ์	4.09	0.78	มาก
18. บริการฝึกอบรม	4.07	0.84	มาก
19. บริการคอมพิวเตอร์ iMac	4.06	0.84	มาก
20. บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (บัตรสมาชิก PULINET)	4.06	0.83	มาก
21. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan)	4.06	0.82	มาก
22. บริการโปรแกรมชุด Adobe Cloud (เช่น Illustrator, Photoshop, After Effect)	4.06	0.84	มาก
23. บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote	4.06	0.79	มาก

ประเด็นข้อความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ	หลังรับบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
24. บริการตรวจสอบผลงานทางวิชาการ/โปรแกรม Turnitin	4.05	0.80	มาก
25. บริการฐานข้อมูล TCDC LINK (ฐานข้อมูลด้านการออกแบบ)	4.05	0.83	มาก
26. บริการ Movie Corner	4.04	0.82	มาก
27. บริการขอเลข DOI, ISBN, ISSN	4.03	0.84	มาก
28. บริการโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS	4.03	0.84	มาก
29. บัตรสมาชิก TCDC	4.03	0.74	มาก
30. บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (แพร่, ชุมพร)	3.93	0.87	มาก
รวม	4.10	0.81	มาก

จากตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$)

เมื่อพิจารณาแต่ละบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด พบว่า 1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ บริการห้องศึกษากลุ่ม (Study Room) ($\bar{X} = 4.25$) บริการพื้นที่นั่งอ่าน ($\bar{X} = 4.24$) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 4.23$) บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา ($\bar{X} = 4.18$) บริการค้นหาหนังสือ Book Seeking & Delivery ($\bar{X} = 4.17$) บริการตรวจสอบการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม ($\bar{X} = 4.16$) บริการห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room) ($\bar{X} = 4.14$) บริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยแม่โจ้และข้อมูลท้องถิ่น และ บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์มีค่าเฉลี่ยอย่างละเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.12$) บริการค้นหาเอกสารตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.11$) บริการ Article Delivery และ บริการ LIBRARY OF THINGS มีค่าเฉลี่ยอย่างละเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.10$) บริการตรวจสอบการอ้างอิงผลงานทางวิชาการ ($\bar{X} = 4.08$) บริการแนะนำวารสารเพื่อการตีพิมพ์ ($\bar{X} = 4.09$) บริการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนบริการคอมพิวเตอร์ iMac บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (บัตรสมาชิก PULINET) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) บริการโปรแกรมชุด Adobe Cloud (เช่น Illustrator, Photoshop, After Effect) และ บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote มีค่าเฉลี่ยอย่างละเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.06$) บริการตรวจสอบผลงานทางวิชาการ/โปรแกรม Turnitin และ บริการฐานข้อมูล TCDC LINK (ฐานข้อมูลด้านการออกแบบ) มีค่าเฉลี่ยอย่างละเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.05$) บริการ Movie Corner ($\bar{X} = 4.04$) ส่วนบริการขอเลข DOI, ISBN, ISSN บริการโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS และ บัตร

สมาชิก TCDC มีค่าเฉลี่ยอย่างละเท่ากันคือ ($\bar{X}=4.03$) และ บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (แพร์, ชุมพร) ($\bar{X}=3.93$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ภาพรวมความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวมและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ตารางที่ 13 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

(n=401)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความคาดหวังต่อการดำเนินงานในอนาคต	4.38	0.70	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจโดยรวม	4.31	0.70	มากที่สุด
ผลส่วนต่างระหว่างความคาดหวัง และ ความพึงพอใจ	0.07		

จากตารางที่ 13 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการดำเนินงานในอนาคตของสำนักหอสมุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) ขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของสำนักหอสมุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาผลส่วนต่างของแต่ละประเด็นแล้ว พบว่า ผลส่วนต่างระหว่างต่อการดำเนินงานในอนาคต และ ความพึงพอใจโดยรวมต่างกันที่ค่าเฉลี่ย 0.07 แสดงให้เห็นว่าสำนักหอสมุดจะต้องพัฒนาภาพรวมความพึงพอใจร้อยละ 1.40 เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคต

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 401 คน ได้มีข้อเสนอแนะด้านบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้แบ่งประเด็นข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานได้เยี่ยมยอดมาก (2)

2. เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ทราบข้อมูลมากพอ เวลาที่ผู้ใช้บริการเจอปัญหาไม่สามารถตอบคำถามได้ แต่โดยรวมบริการดีมาก
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเยอะกว่านี้
4. เจ้าหน้าที่ใจดีมาก ๆ

ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง

1. ดีมาก (2)
2. การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตยาก
3. อยากให้มีหนังสือด้านจิตวิทยามาก ๆ ใหม่ ๆ
4. เพิ่มหนังสือเตรียมสอบภาษาอังกฤษ
5. การใช้งานฐานข้อมูลมีความยุ่งยาก
6. ควรจัดชั้นวางให้ง่ายต่อการค้นหา เพราะยากต่อการหาเอง เวลาต้องการหาหนังสือมาก ๆ
7. ควรเพิ่มหนังสือวรรณกรรมให้มากขึ้น
8. หนังสือบางหมวดที่ต้องอยู่ด้วยกัน บางเล่มอยู่คนละที่ ทำให้เกิดความยากในการหา
9. หนังสือเพียงพอต่อการใช้งาน

ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มปลั๊กไฟ (4)
2. พื้นที่นั่งยังไม่เพียงพอต่อนักศึกษา (4)
3. ต้องการห้องที่เป็นส่วนตัวมากกว่านี้ (2)
4. ดีมาก บรรยากาศเหมาะสมมากกับการอ่านหนังสือทำงาน (2)
5. เพิ่มห้องอ่านกลุ่ม (2)
6. เพิ่มจำนวนโซฟาให้มากขึ้น (2)
7. สถานที่สวยงาม
8. เพิ่มมุมสวยๆ สงบ ส่วนตัว
9. แอร์เย็นสุดๆ
10. สามารถใช้พื้นที่เพื่อทำงาน พบปะและพักผ่อนได้
11. เพิ่ม iPad ให้บริการ

12. เพิ่มความเร็วสูงของอินเทอร์เน็ต
13. ไฟในห้องน้ำตั้งเวลาอัตโนมัติน้อยเกินไป นั้งถ่ายไปไฟดับ
14. อยากให้เปิดบริการ 8.30-00.00 น.

ด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ดีมาก (2)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

1. ดีมาก (2)
2. การสื่อสารทางออนไลน์กับห้องสมุดใช้งานยากมาก (จนตอนนี้ก็ยังไม่เจอ)

ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

1. ขยายเวลาเปิด 24 ชั่วโมง (4)
2. ห้องสมุดดีมากทุกอย่าง (2)
3. เปิดบริการชั้น 2-3 ในช่วงเวลาเปิดให้บริการล่วงหน้า
4. การจัดหมวดหมู่ของหนังสือ เพราะบางเล่มก็แยกไปอยู่อีกหมวดหนึ่ง ซึ่งรายชื่อก็เหมือนกัน
5. คอมพิวเตอร์ค้างบ่อย ใช้งานไม่ต่อเนื่อง
6. ลดราคาการเก็บค่าหนังสือส่งเกินเวลา
7. อยากให้ขยายเวลาการใช้งานพื้นที่ชั้น 2 -3 ด้วย (ตอนเย็น)
8. อยากให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดซื้อหนังสือ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของนศ. มากขึ้น
9. อยากเสนอให้มีการงดการใช้กระดาษที่แจ้งยอดชำระค่า หรือแจ้งวันที่ยืมหนังสือ เพราะเป็นการสิ้นเปลืองโดยใช้เหตุ สามารถนำมาปรับเปลี่ยนในรูปแบบของออนไลน์ได้ เช่น มีเว็บไซต์ในการค้นหาว่าชื่อ หรือรหัสนักศึกษาที่ค้นหานั้น ๆ คงค้างชำระ หรือกำหนดยืมคืนวันไหน เพื่อลดการใช้กระดาษ

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสำนักหอสมุด

ตารางที่ 14 ความผูกพันต่อสำนักหอสมุด

(n=401)

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการของสำนักหอสมุดว่าจะมีความถูกต้อง และสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้	4.39	0.67	มากที่สุด
2. แม้ได้รับข่าวสาร/บริการที่ไม่ประทับใจแต่ท่านยังคงที่จะใช้บริการต่อไป	4.37	0.66	มากที่สุด
3. ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด	4.29	0.70	มากที่สุด
รวม	4.35	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 401 คน ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อสำนักหอสมุดมีค่าเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$)

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นความคิดเห็น พบว่า ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการของสำนักหอสมุดว่าจะมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ แม้ได้รับข่าวสาร/บริการที่ไม่ประทับใจแต่ท่านยังคงที่จะใช้บริการต่อไป ($\bar{X} = 4.37$) และ ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

บรรณานุกรม

ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2543. **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี:

สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ. 2564. **สถิติจำนวนนักศึกษาปัจจุบัน**.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.education.mju.ac.th> (7 พฤษภาคม 2564).

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สำนักงานอธิการบดี กองการเจ้าหน้าที่. 2564. **จำนวนบุคลากรแยกตาม**

ประเภทบุคลากร และหน่วยงาน สังกัดมหาวิทยาลัยแม่โจ้. [ระบบออนไลน์].

แหล่งที่มา <http://personnel.mju.ac.th> (7 พฤษภาคม 2564).

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปี 2565

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปี 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและหาแนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจและความคาดหวังโดยรวม และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสำนักหอสมุด

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด	ระดับคะแนน 5 คะแนน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก	ระดับคะแนน 4 คะแนน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง	ระดับคะแนน 3 คะแนน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย	ระดับคะแนน 2 คะแนน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1 คะแนน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปี 2565

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักหอสมุด

ตอนที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสำนักหอสมุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม				
☐ อาจารย์/นักวิจัย	☐ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง	☐ นักศึกษาระดับปริญญาเอก		
☐ นักศึกษาระดับปริญญาโท	☐ นักศึกษาระดับปริญญาตรี	☐ บุคคลภายนอก		
2. สังกัด				
คณะ/หน่วยงาน..... สาขา.....				
3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด				
☐ ทุกวัน	☐ สัปดาห์ละ 2-3 วัน	☐ ทุกเดือน	☐ ทุกภาคการศึกษา	☐ อื่นๆ(โปรดระบุ).....
4. ช่องทางการเข้าใช้บริการ				
☐ Walk In	☐ Online	☐ ใช้บริการทั้งสองช่องทาง		
5. วัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)				
☐ ใช้พื้นที่ (นั่งอ่าน/พบปะ/ทำงาน/พักผ่อน)	☐ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	☐ ใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด		

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆของสำนักหอสมุด

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญ สามารถให้บริการ ตอบคำถาม แนะนำ อธิบายได้อย่างชัดเจน					
2. มีความพร้อมในการให้บริการ ความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการในทันที					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและรู้จักกาลเทศะ					
4. มีความรวดเร็ว ในการให้บริการ					
5. มีการแสดงออกถึงความใส่ใจต่อผู้ใช้ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการ/ ปัญหา/ ข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ					
6. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม					
ข้อเสนอแนะ.....					

ด้านบุคลากร/ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
.....					
ด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง	คะแนนความพึงพอใจ				
(หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนฯ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	5	4	3	2	1
1. เพียงพอและตรงกับความต้องการ					
2. มีความทันสมัย					
3. มีส่วนร่วมในการเสนอซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด					
4. มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
5. การจัดเรียงหนังสือและวารสารบนชั้น มีความถูกต้อง และง่ายต่อการเข้าถึง					
6. เข้าถึงทรัพยากรผ่านระบบออนไลน์ได้สะดวกและรวดเร็ว					
7. การตอบสนองต่อการขอใช้บริการออนไลน์					
ข้อเสนอแนะ.....					
.....					

ด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. การบริหารจัดการพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ เช่น พื้นที่นั่งอ่าน ห้องศึกษากลุ่ม (Study Room) ห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room) พื้นที่ Co-working Space พื้นที่ Co-maker Space					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และพร้อมใช้งาน (คอมพิวเตอร์ WIFI ปลั๊กไฟ หูฟัง)					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย เรียบร้อย พร้อมสำหรับการให้บริการ					
4. แสงสว่างและอุณหภูมิภายในอาคารมีความเหมาะสม					
5. มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
6. ทัศนียภาพ บรรยากาศ ภายในและภายนอกอาคาร					
ข้อเสนอแนะ.....					

ด้านคุณภาพการให้บริการ	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. มีความถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน					
2. ผลการให้บริการตรงตามความต้องการ					
3. มีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือใช้อ้างอิงได้					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด					

ด้านคุณภาพการให้บริการ	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด					
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
ข้อเสนอแนะ.....					

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ช่องทางการสื่อสารครอบคลุม และหลากหลาย ได้แก่ Website, Facebook, Line, Twitter, Instagram, E-mail, E-doc, Digital Newsletters, จอประชาสัมพันธ์ Signage และ บอร์ดประชาสัมพันธ์					
2. เนื้อหาที่น่าสนใจมีความถูกต้อง น่าสนใจและเป็นประโยชน์					
3. ความสม่ำเสมอในการสื่อสาร					
4. ป้ายและสื่อการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเหมาะสม					
ข้อเสนอแนะ.....					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการของสำนักหอสมุด

หมายเหตุ ระบุความพึงพอใจเฉพาะที่เคยใช้บริการ

ด้านบริการต่าง ๆ	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ					
2. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า					
3. บริการค้นหาหนังสือ Book Seeking & Delivery					
4. บริการ Article Delivery					
5. บริการยืมระหว่างวิทยาเขต (แพร่, ชุมพร)					
6. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan)					
7. บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน (บัตรสมาชิก PULINET)					
8. บริการค้นหาเอกสารตามความต้องการ					
9. บริการแนะนำวารสารเพื่อการตีพิมพ์					
10. บริการตรวจสอบการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม					
11. บริการค้นหาเอกสารฉบับเต็ม					
12. บริการตรวจสอบการอ้างอิงผลงานทางวิชาการ					
13. บริการฝึกอบรม					
14. บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับ อาจารย์					

ด้านบริการต่าง ๆ	คะแนนความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
15. บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา					
16. บริการพื้นที่นั่งอ่าน					
17. บริการห้องศึกษากลุ่ม (Study Room)					
18. บริการห้องอ่านส่วนบุคคล (Individual Room)					
19. บริการ Movie Corner					
20. บริการ Snap Zone (เก้าอี้สำหรับนอนพักผ่อน ชั้น 2)					
21. บริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยแม่โจ้และข้อมูลท้องถิ่น					
22. บริการฐานข้อมูล TCDC LINK (ฐานข้อมูลด้านการออกแบบ)					
23. บัตรสมาชิก TCDC					
24. บริการ LIBRARY OF THINGS					
25. บริการโปรแกรมชุด Adobe Cloud (เช่น Illustrator, Photoshop, After Effect)					
26. บริการโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS					
27. บริการโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote					
28. บริการตรวจสอบผลงานทางวิชาการ/โปรแกรม Turnitin					
29. บริการขอเลข DOI, ISBN, ISSN					
30. บริการคอมพิวเตอร์ iMac					

ตอนที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวม และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ข้อความคิดเห็น	คะแนนความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ความคาดหวังต่อการดำเนินงานในอนาคต					
2. ความพึงพอใจโดยรวม					
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา					
.....					
.....					

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อสำนักหอสมุด

ด้านความผูกพันต่อสำนักหอสมุด	คะแนนความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการของสำนักหอสมุดว่าจะมีความถูกต้อง และสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้					
2. แม้ได้รับข่าวสาร/บริการที่ไม่ประทับใจ แต่ท่านยังคงที่จะใช้บริการต่อไป					
3. ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด					
ข้อเสนอแนะ.....					
.....					