

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ปีงบประมาณ 2564**

ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี และในปีงบประมาณ 2564 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง 2) ด้านบริการ 3) ด้านผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยได้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการรวบรวมแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ผลการประเมินแบบสอบถาม โดยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามที่รวบรวมได้ แล้วคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
3	คะแนน	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นคำนวณหาร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยการแปลงผลค่าเฉลี่ยมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 213 คน สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลความ
<b>1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง</b>			
1.1 ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามความต้องการ	3.94	78.88	มาก
1.2 ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามความต้องการ	4.06	81.19	มาก
1.3 ฐานข้อมูลรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ (CMUL OPAC) สืบค้นได้ง่าย	4.11	82.29	มาก
1.4 คู่มือ/เอกสาร/สื่อแนะนำการใช้ห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลและบริการของห้องสมุด	4.14	82.84	มาก

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลความ
1.5 เว็บไซต์และแฟนเพจของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ( <a href="http://library.cmu.ac.th/faculty/finearts/">http://library.cmu.ac.th/faculty/finearts/</a> )	4.14	82.73	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>81.59</b>	<b>มาก</b>
<b>2. ด้านบริการ</b>			
2.1 บริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการ	4.47	89.46	มาก
2.2 ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.33	86.65	มาก
2.3 สะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ	4.35	86.98	มาก
2.4 การให้บริการมีความถูกต้อง	4.36	87.11	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>87.60</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ด้านผู้ให้บริการ</b>			
3.1 มีความรู้ ความเข้าใจ และแนะนำการให้บริการได้ถูกต้องและชัดเจน	4.41	88.27	มาก
3.2 กระตือรือร้น เอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	4.40	87.95	มาก
3.3 สุภาพ และมีอัธยาศัยไมตรี	4.46	89.19	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>88.47</b>	<b>มาก</b>
<b>4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
4.1 บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.23	84.52	มาก
4.2 ความสะอาดของอาคารและสถานที่	4.40	87.91	มาก
4.3 แสงสว่างและอุณหภูมิ	4.19	83.85	มาก
4.4 ความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.41	88.17	มาก
4.5 คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.84	76.72	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>84.23</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม</b>	<b>4.27</b>	<b>85.47</b>	<b>มาก</b>

### ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรประชาสัมพันธ์การใช้บริการห้องสมุดให้มากกว่านี้
2. ควรให้มีที่นั่งอ่านส่วนตัวมากขึ้น
3. ทรัพยากรเข้าถึงง่าย สะดวกในการค้นคว้า บริการดี เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง สุภาพมาก  
อัธยาศัยดี สถานที่ สะดวก
4. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการควรมีความทันสมัย เร็วกว่านี้
5. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการของนักศึกษา
6. ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อการพิมพ์ (Print) บทความที่นักศึกษาต้องการ
7. จัดให้มีโปรแกรมสำหรับงานออกแบบในคอมพิวเตอร์ของห้องสมุด