

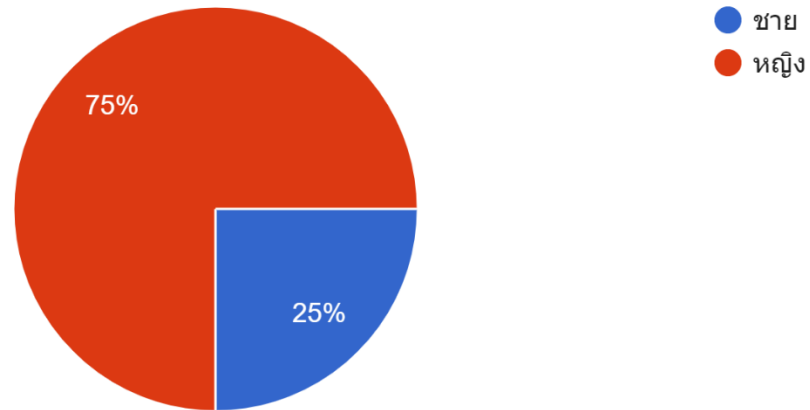
แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพัน  
ของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี 2565  
สำรวจโดย สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 456 คน ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง 342 คน คิดเป็นร้อยละ 75 เพศชาย 114 คน คิดเป็นร้อยละ 25

เพศ

คำตอบ 456 ข้อ

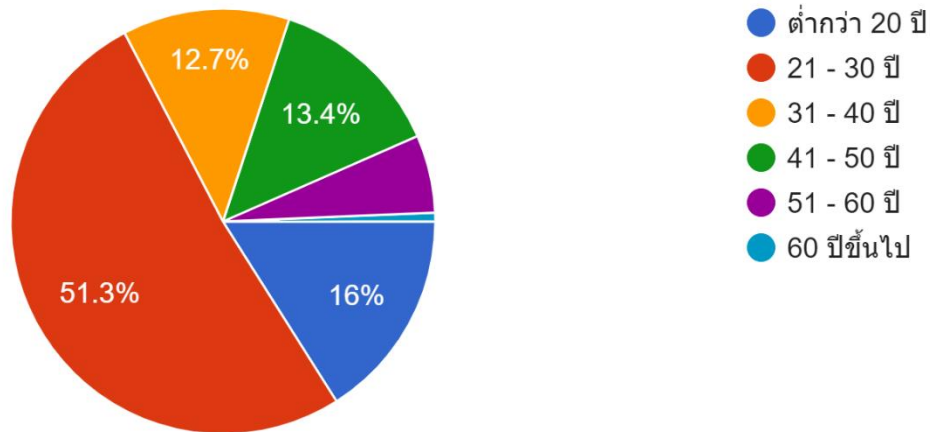


## อายุ

ผู้ตอบแบบประเมินมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 16 มีอายุ 21-30 จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ปี อายุ 31-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 อายุ 41-50 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 อายุ 51-60 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 และอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

## อายุ

คำตอบ 456 ข้อ

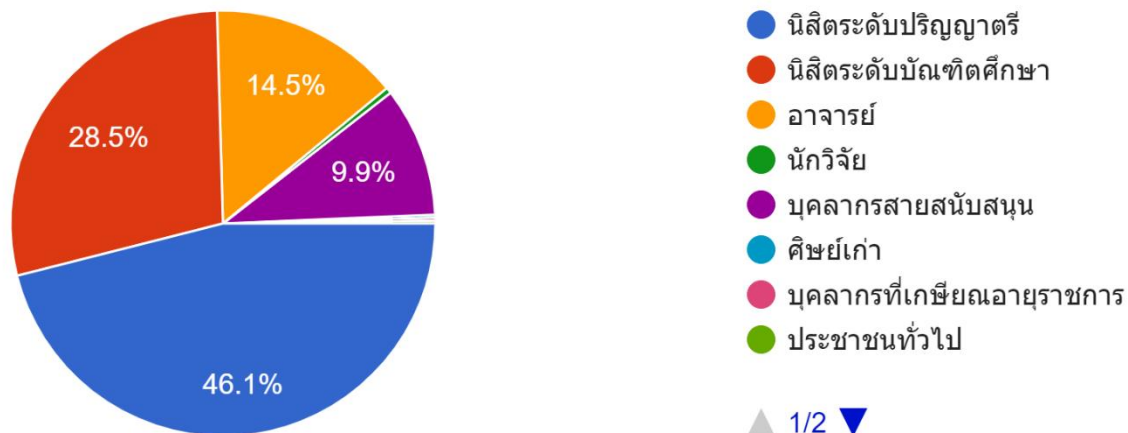


## ประเภทสมาชิก

ประเภทของสมาชิก มีสมาชิกที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อาจารย์จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 บุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 นักวิจัย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ศิษย์เก่าจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 บุคลากรที่เกษียณอายุราชการจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

## ประเภทสมาชิก

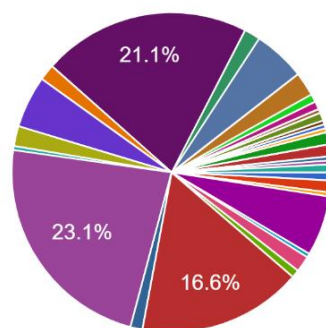
คำตอบ 456 ข้อ



## คณะหรือหน่วยงานที่สังกัด

ผู้ตอบแบบประเมินมีคณะหรือหน่วยงานที่สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 โลกจิตติศาสตร์จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 คณะวิทยาศาสตร์ 55 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 คณะมนุษยศาสตร์จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11 คณะพยาบาลศาสตร์จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 คณะสหเวชศาสตร์จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 คณะวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 คณะสาธารณสุขศาสตร์จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 คณะแพทยศาสตร์และกองแผนงาน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา และสถาบันภาษาจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 คณะวิทยาศาสตร์สารสนเทศ สำนักหอสมุด สำนักงานสภามหาวิทยาลัย และบัณฑิตวิทยาลัยจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 คณะเทคโนโลยีการเกษตร สำนักบริการวิชาการ กองกิจการนิสิต และศูนย์ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

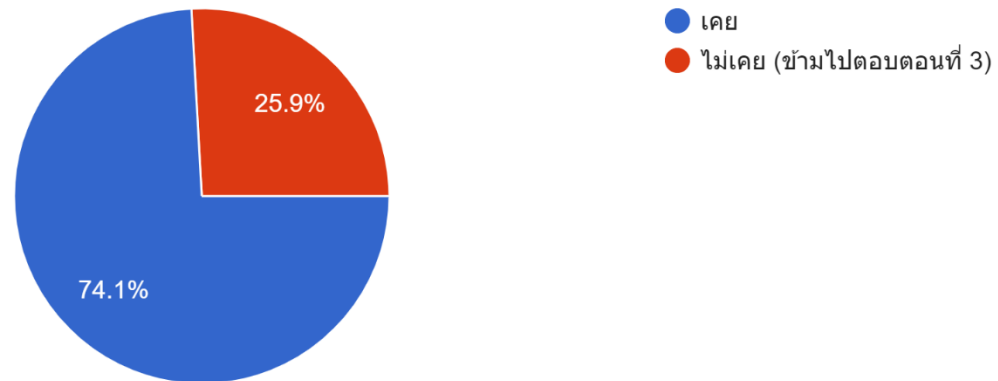
คณะหรือหน่วยงานที่สังกัด  
คำตอบ 247 ข้อ



- เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย
- คณะการจัดการและการท่องเที่ยว
- คณะการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร
- คณะดนตรีและการแสดง
- คณะพยาบาลศาสตร์
- คณะแพทยศาสตร์
- คณะเภสัชศาสตร์
- คณะภูมิสารสนเทศศาสตร์

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการของสำนักหอสมุดมีจำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการของสำนักหอสมุดมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

ท่านเคยใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาหรือไม่  
คำตอบ 456 ข้อ

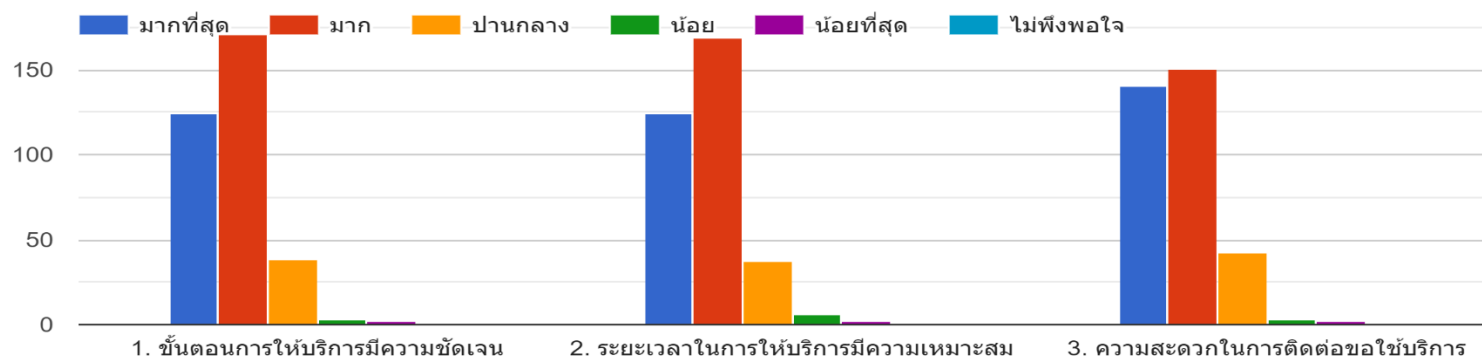


## ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

### ด้านการบริการ

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	124	171	38	3	2		4.22
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	124	169	37	6	2		4.20
3. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	140	151	142	3	2		3.97
ค่าเฉลี่ยรวม							4.13

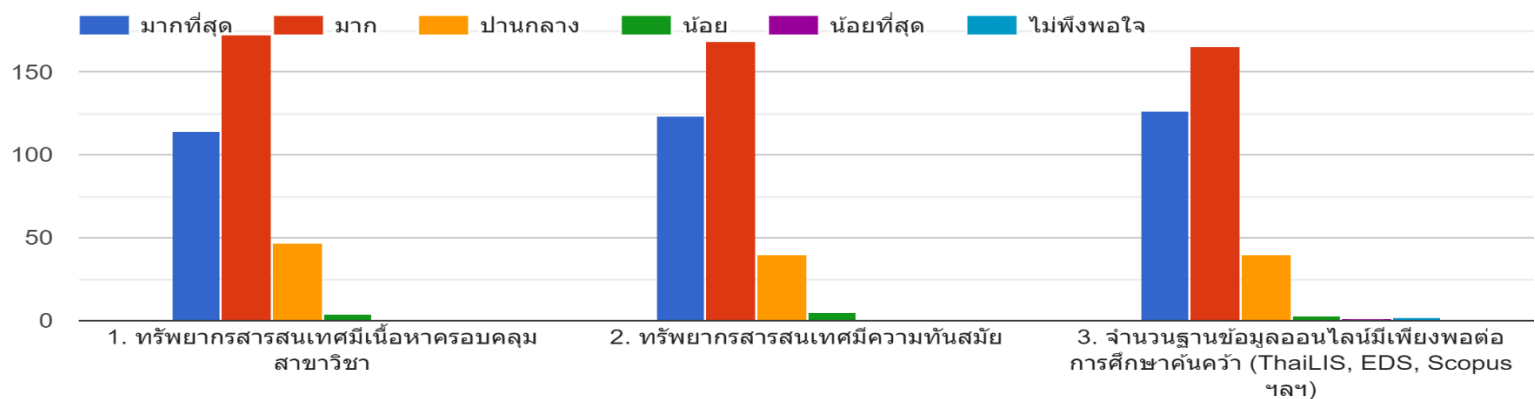
### ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจด้านการบริการ



### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	114	173	47	4			4.17
2. มีความทันสมัย	169	124	40	5			4.35
3. จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการค้นคว้า	127	165	40	3		2	4.22
ค่าเฉลี่ยรวม							4.25

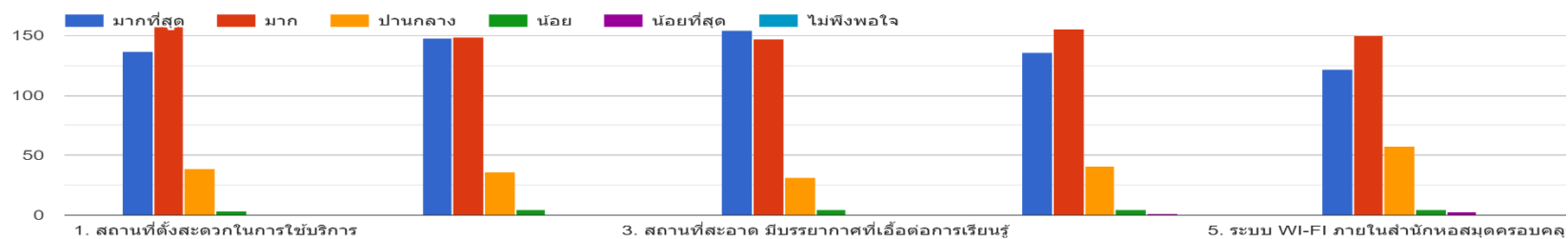
### ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ



## ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการใช้บริการ	137	158	39	4			4.27
2. พื้นที่และที่นั่งอ่านมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	148	149	36	5			4.30
3. สถานที่สะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	154	147	32	5			4.33
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการสืบค้นสารสนเทศที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ	136	155	41	5			4.25
5. ระบบ WI-FI ภายในสำนักหอสมุดครอบคลุมทั่วถึง	122	150	58	5	3		4.13
ค่าเฉลี่ยรวม							4.26

ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

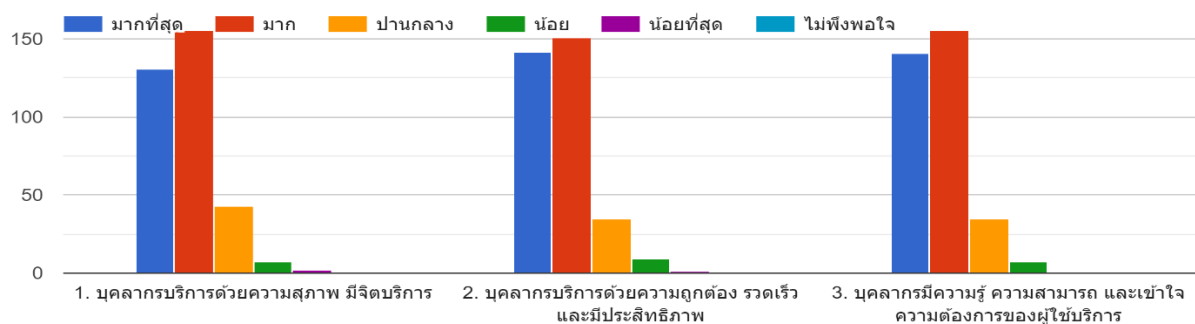




## ด้านบุคลากร

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ มีจิตบริการ	131	155	43	7	2		4.20
2. บุคลากรบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	142	151	35	9			4.26
3. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	141	155	35	7			4.27
ค่าเฉลี่ยรวม							4.24

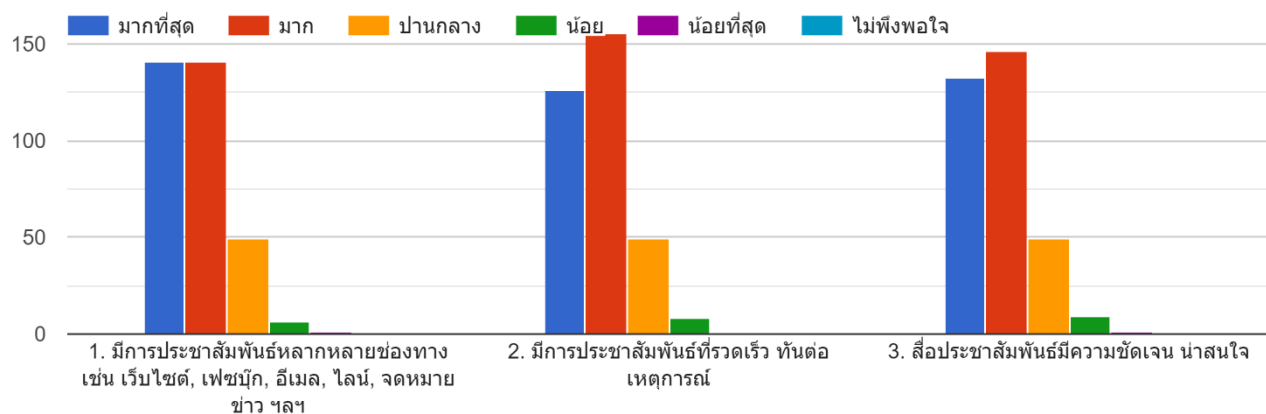
### ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจด้านบุคลากร



## ด้านการประชาสัมพันธ์

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง (เว็บไซต์, เฟซบุ๊ก, อีเมล, ไลน์, จดหมายข่าว ฯลฯ)	141	141	49	6			4.24
2. มีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	126	155	49	8			4.18
3. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน น่าสนใจ	133	146	49	9			4.20
ค่าเฉลี่ยรวม							4.21

### ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

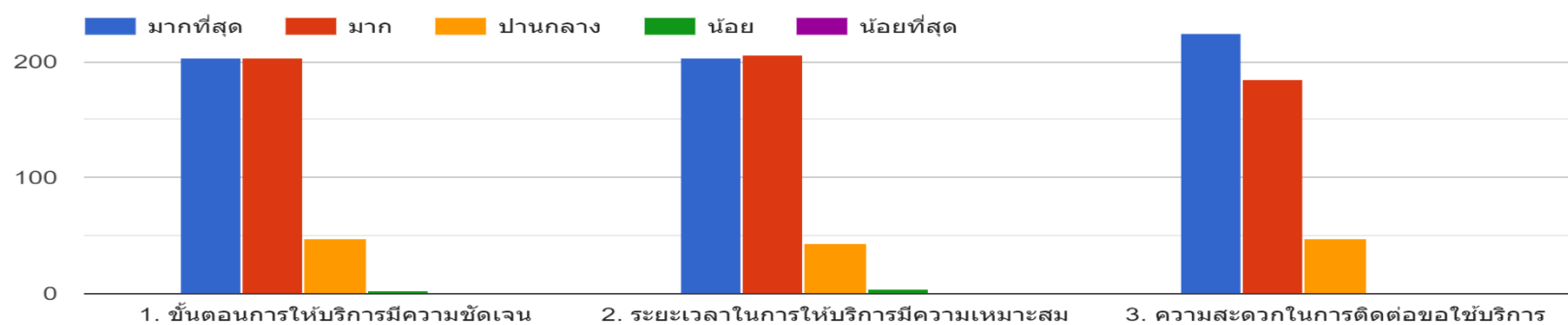


## ความคาดหวัง

### ด้านการบริการ

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	204	203	47	2			4.34
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	203	206	43	4			4.33
3. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	224	185	47				4.39
ค่าเฉลี่ยรวม							4.35

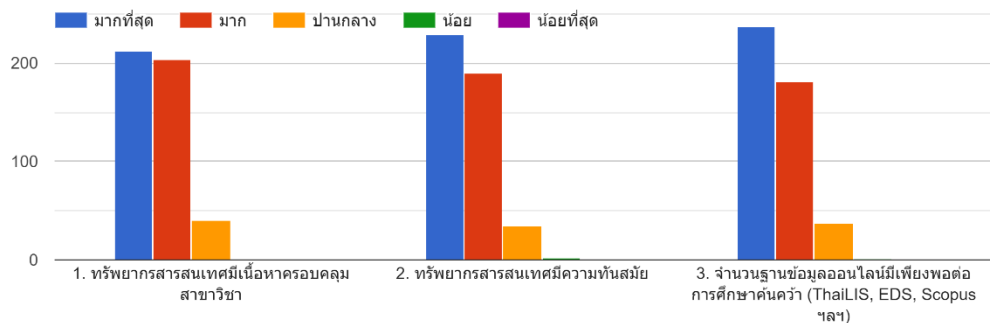
### ความคาดหวังด้านการบริการ



ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	212	204	40				4.38
2. มีความทันสมัย	229	190	35				4.43
3. จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการค้นคว้า	237	181	37				4.44
ค่าเฉลี่ยรวม							4.42

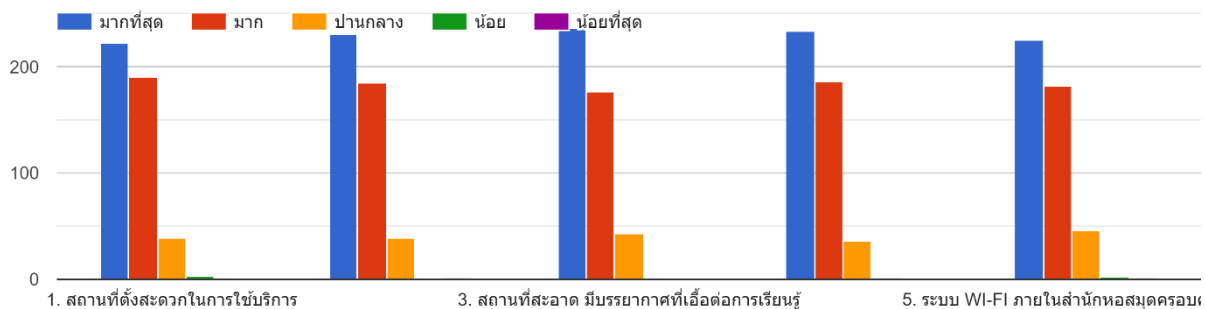
ความความคาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ



ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการใช้บริการ	223	191	39	3			4.39
2. พื้นที่และที่นั่งอ่านมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	231	185	39				4.42
3. สถานที่สะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	236	177	43				4.42
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการสืบค้นสารสนเทศที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ	233	186	36				4.43
5. ระบบ WI-FI ภายในสำนักหอสมุดครอบคลุมทั่วถึง	225	182	46				4.40
ค่าเฉลี่ยรวม							4.41

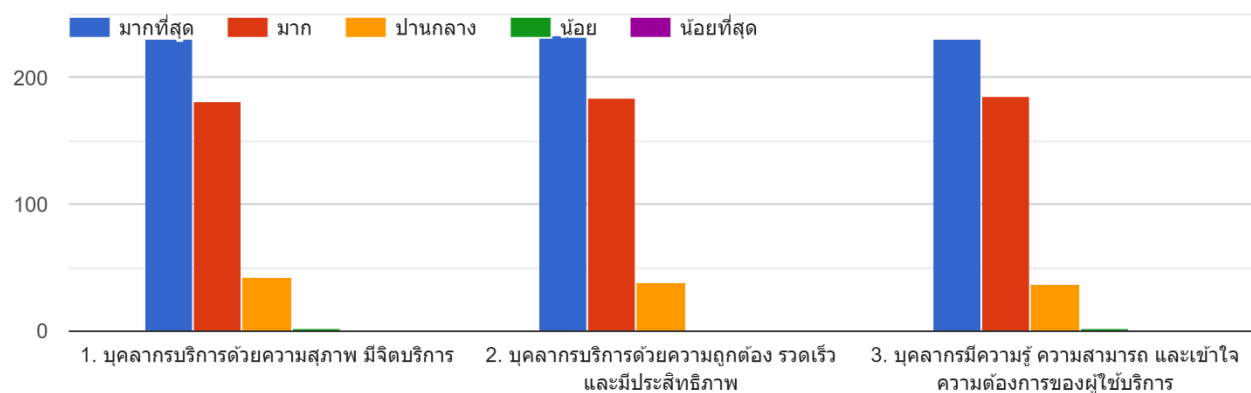
ความความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก



## ด้านบุคลากร

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ มีจิตบริการ	231	181	42				4.42
2. บุคลากรบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	233	184	39				4.43
3. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	231	186	37				4.43
ค่าเฉลี่ยรวม							4.43

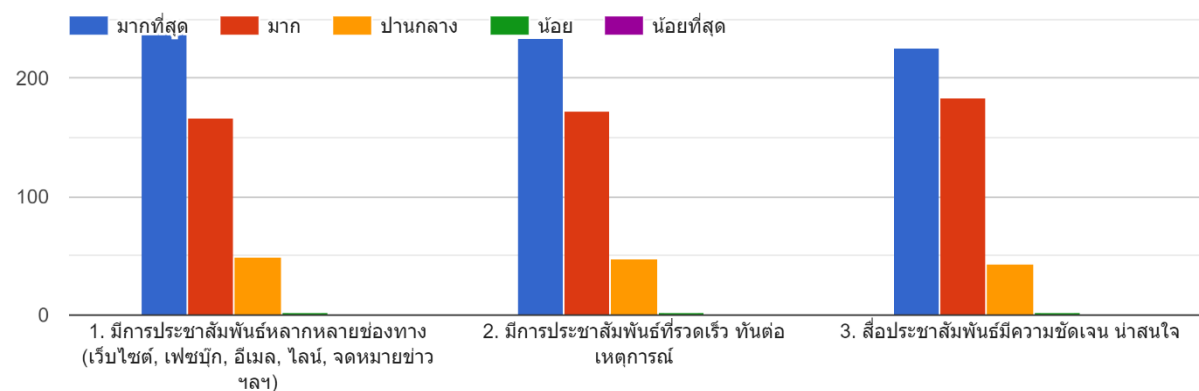
### ความความคาดหวังด้านบุคลากร



## ด้านการประชาสัมพันธ์

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง (เว็บไซต์, เฟซบุ๊ก, อีเมล, ไลน์, จดหมายข่าว ฯลฯ)	238	167	49				4.42
2. มีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	234	172	48				4.41
3. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน น่าสนใจ	226	184	44				4.40
ค่าเฉลี่ยรวม							4.41

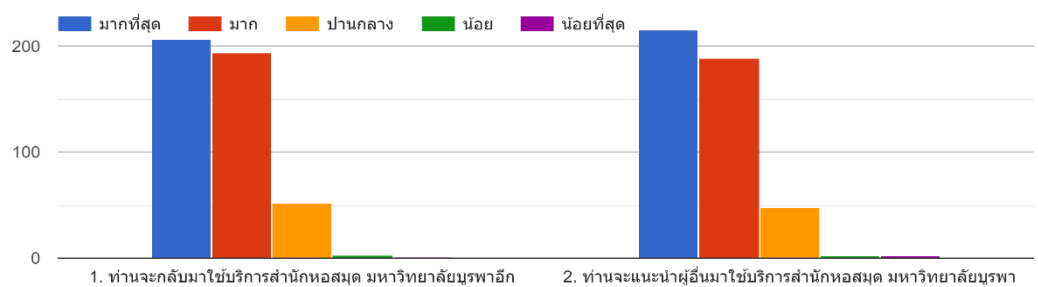
### ความความคาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์



ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุด

หัวข้อ	ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่พึงพอใจ (0)	
1. ท่านจะกลับมาใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาอีก	206	194	52	3			4.33
2. ท่านจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาอีก	285	189	48	2	2		4.43
ค่าเฉลี่ยรวม							4.38

ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุด





## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวัง และความผูกพัน

จากการประเมินผลด้วยค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ Likert Scale ซึ่งมีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 อยู่ในเกณฑ์มาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 อยู่ในเกณฑ์น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 อยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

พบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุดในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการ 4.13 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 4.25 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4.26 ด้านบุคลากร 4.24 ด้านการประชาสัมพันธ์ 4.21

ภาพรวมของความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุดในทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านการบริการ 4.35 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 4.42 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 4.41 ด้านบุคลากร 4.43 ด้านการประชาสัมพันธ์ 4.41

ภาพรวมความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุดอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4,36