

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประจำปีการศึกษา 2558

Satisfaction with the Central Library, Maejo University of Service Users
in Academic Year 2015

จิณาภา ไคร้มา¹ น้ำใจ จุลฟูปสาสน์²

Jinapa Krima¹ Namjai Chulapasars²

¹นักเอกสารสนเทศ ชำนาญการพิเศษ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จ.เชียงใหม่ 50290

²บรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จ.เชียงใหม่ 50290

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2) เพื่อศึกษาถึงสาเหตุของการไม่ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ของ อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา บุคลากรและบุคคลภายนอก โดยใช้คือแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ได้รับคืน 394 ชุด และสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดคือ 270 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 สังกัดคณะบริหารธุรกิจจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 และปัจจัยที่ไม่ใช้บริการสำนักหอสมุดคือ ค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตแทนหนังสือ ส่วนความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านบริการสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งหมด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

Abstract

The objectives of this study were to explore: 1) satisfaction with the Central Library, Maejo University of service users and 2) the reasons why Maejo University personnel students and outsiders did not use services of the Central Library, Maejo University. A set of questionnaires (394) was used for data collection and analyzed by using frequency, percentage and mean.

Findings showed that more than one-half of the respondents (68.50%) were undergraduate students and about one-fourth of them (25.10%) were students at Faculty of Business Administration. Others did not use the Central Library services because they retrieved data through internet instead of books. As a whole, the respondents had a high level of satisfaction with the Central Library, Maejo University in terms of place, convenience facilities personnel, service, and information resource.

Keywords: service user satisfaction, Central Library Maejo University