

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ประจำปีงบประมาณ 2562

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า (www.kpi-lib.com) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ประจำปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562) ตลอดจนความต้องการ ปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งข้อมูลบางส่วนจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถตอบสนองต่อการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง นักศึกษาของสถาบันฯ ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่มีความสนใจและความต้องการเข้าถึงสารสนเทศด้านการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของประชาชน ธรรมนูญการปกครอง การจัดการความขัดแย้งและการเสริมสร้างสันติวิธีผ่านช่องทางการใช้บริการประเภทต่างๆ บนเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในช่วงเวลาดังกล่าวตั้งแต่ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้านี้ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดของแบบประเมิน ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน โดยสอบถามถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ
2. ข้อมูลการใช้บริการเว็บไซต์ โดยสอบถามถึงพฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ ความถี่ ช่วงเวลา วัตถุประสงค์ และประเภทบริการ โดยเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ
3. ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการออกแบบ ด้านบริการ และด้านภาพรวมของเว็บไซต์ ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนตามระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนระดับ 4 หมายถึง	มาก
คะแนนระดับ 3 หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนระดับ 2 หมายถึง	น้อย
คะแนนระดับ 1 หมายถึง	น้อยที่สุด

การรวบรวมข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบออนไลน์ โดยการสร้างและออกแบบแบบประเมินด้วย Google Form และนำไปประชาสัมพันธ์บนหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุดพระปกเกล้าเพื่อเชิญชวนให้ผู้บริการทราบและร่วมตอบแบบประเมิน ซึ่งได้รับการตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 102 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบประเมินที่รวบรวมได้ จำนวน 102 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบ นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลที่ได้จากคำถามแบบประมาณค่า นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับการประเมิน	
4.21 – 5.00	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
3.41 - 4.20	ระดับความพึงพอใจ	มาก
2.61 – 3.40	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
1.00 – 1.80	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน

ข้อมูลทั่วไป

การประเมินครั้งนี้ได้รับการตอบแบบประเมินจำนวนทั้งสิ้น 102 ชุด โดยแบ่งตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
ของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ						
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0	1	1.0	1	1.0
20 - 30 ปี	5	4.9	10	9.8	15	14.7
31 - 40 ปี	12	11.8	18	17.6	30	29.4
41 - 50 ปี	22	21.6	14	13.7	36	35.3
51 - 60 ปี	8	7.8	10	9.8	18	17.6
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	2	2.0	0	0	2	2.0
รวม	49	48.1	53	51.9	102	100

ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0	0	0	0	0
ปริญญาตรี	11	10.8	21	20.5	32	31.3
ปริญญาโท	33	32.4	28	27.5	61	59.9

ตาราง 1 (ต่อ)

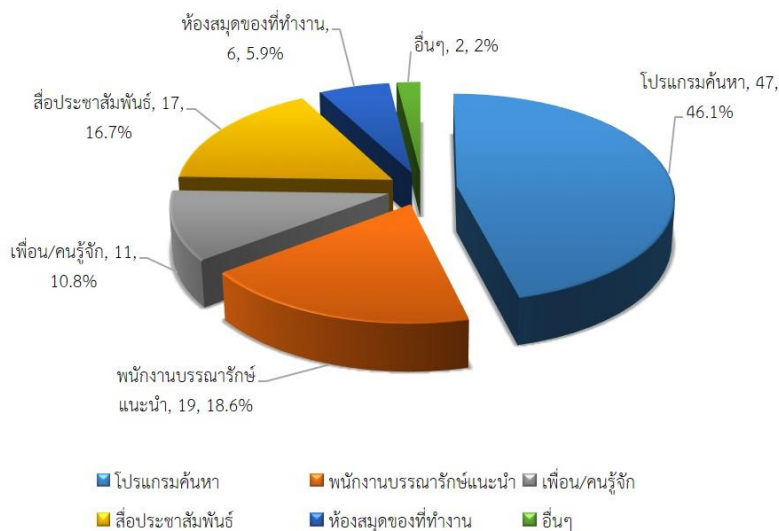
ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง	เพศ					
	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา (ต่อ)						
ปริญญาเอก	5	4.9	4	3.9	9	8.8
รวม	49	48.1	53	51.9	102	100
สถานภาพ						
บุคลากรของสถาบันฯ	1	1.0	4	3.9	5	4.9
นักศึกษาของสถาบันฯ	21	20.6	16	15.7	37	36.3
ประชาชนทั่วไป	27	26.5	33	32.3	60	58.8
รวม	49	48.1	53	51.9	102	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น จำนวน 102 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 53 คน (ร้อยละ 51.9) ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 17.6) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 27.5) และสถานภาพเป็นสมาชิกประเภทประชาชนทั่วไป (ร้อยละ 32.3)

การรู้จักเว็บไซต์ห้องสมุด

จากคำถามถึงแหล่งที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักและเข้าใช้บริการของเว็บไซต์ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการรู้จักและเข้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดมากที่สุด 3 อันดับแรกโดยเรียงลำดับจากร้อยละสูงไปหาต่ำ คือ การค้นหาด้วยโปรแกรมค้นหา (Search Engine) เช่น Google Yahoo เป็นต้น จำนวน 47 คน (ร้อยละ 46.1) รองลงมาคือ บรรณารักษ์ฯ แนะนำในหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันพระปกเกล้า จำนวน 19 คน (ร้อยละ 18.6) และสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 16.7) รายละเอียดตามแผนภูมิ 1

การรู้จักเว็บไซต์ห้องสมุด

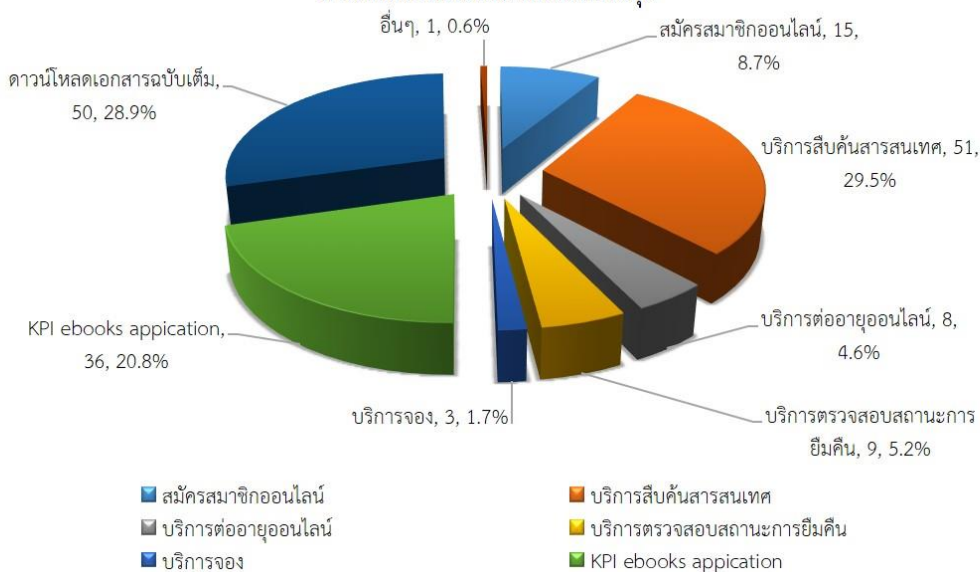


แผนภูมิ 1 แสดงแหล่งที่ทำให้การรู้จักเว็บไซต์ห้องสมุด

การเข้าใช้บริการของเว็บไซต์ห้องสมุด

จากคำถามการให้บริการบนเว็บไซต์ห้องสมุด ซึ่งมีผู้ให้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดที่ตอบแบบประเมินจำนวน 102 คน และมีคำตอบทั้งสิ้น 173 คำตอบ พบว่า บริการที่มีผู้ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรกโดยเรียงตามค่าร้อยละ คือ บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูลของห้องสมุด (OPAC) จำนวน 51 คน (ร้อยละ 29.5) บริการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม ได้แก่ สิ่งพิมพ์และงานวิจัยของสถาบัน เอกสารวิชาการของนักศึกษามหาวิทยาลัย เป็นต้น จำนวน 50 คน (ร้อยละ 28.9) และบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สิ่งพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า (KPI ebooks Application) จำนวน 36 คน (ร้อยละ 20.8) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 2

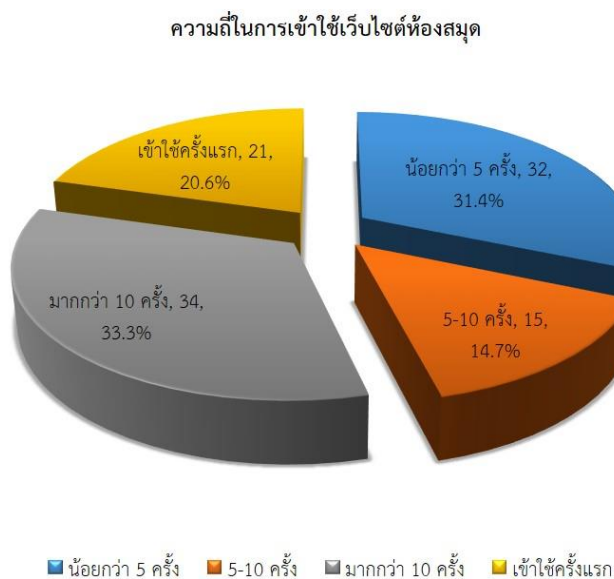
การเข้าใช้บริการของเว็บไซต์ห้องสมุด



แผนภูมิ 2 แสดงการเข้าใช้บริการของเว็บไซต์ห้องสมุด

ความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

จากคำถามความถี่ในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความถี่ในการใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุด โดยเรียงตามลำดับร้อยละ ดังนี้ ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 คน (ร้อยละ 33.3) รองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 32 คน (ร้อยละ 31.4) เข้าใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 21 คน (ร้อยละ 20.6) และใช้บริการ 5 – 10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 15 คน (ร้อยละ 14.7) และ รายละเอียดดัง แผนภูมิ 3

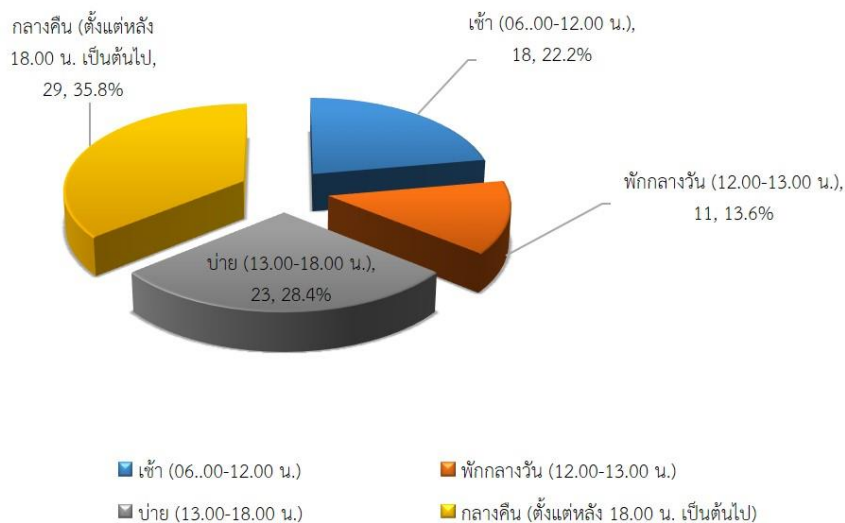


แผนภูมิ 3 แสดงความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

ช่วงเวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

จากคำถามช่วงเวลาที่ใช้เว็บไซต์ห้องสมุด พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้เว็บไซต์ห้องสมุดมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับร้อยละ คือ ช่วงเวลากลางคืน (ตั้งแต่หลัง 18.00 น. เป็นต้นไป) จำนวน 29 คน (ร้อยละ 35.8) รองลงมาคือ ช่วงเวลาบ่าย (13.00 – 18.00 น.) จำนวน 23 คน (ร้อยละ 28.4) ช่วงเวลาเช้า (ตั้งแต่ 06.00 – 12.00 น.) จำนวน 18 คน (ร้อยละ 22.2) และน้อยที่สุด คือ ช่วงเวลาพักกลางวัน (12.00 – 13.00 น.) จำนวน 11 คน (ร้อยละ 13.6) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 4

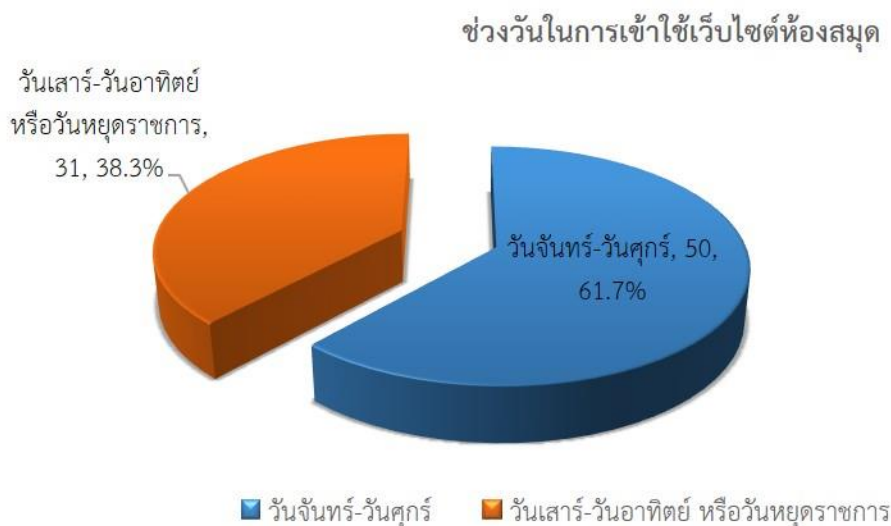
ช่วงเวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด



แผนภูมิ 4 แสดงช่วงเวลาในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

ช่วงวันในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

จากคำถามวันในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด พบว่า วันที่มีการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุดมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับร้อยละ คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 61.7) รองลงมาคือ วันเสาร์ – วันอาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ จำนวน 31 คน (ร้อยละ 38.3) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 5

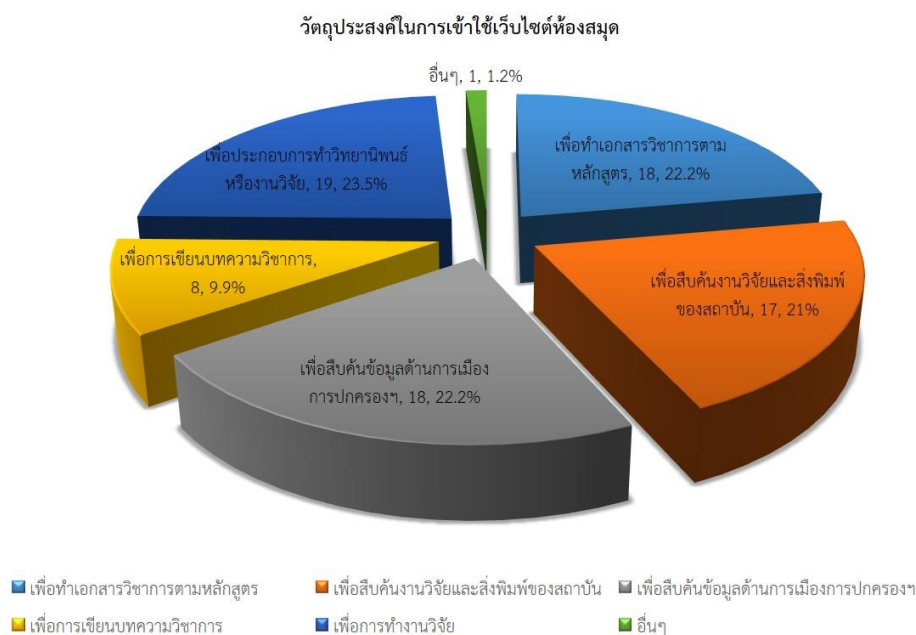


แผนภูมิ 5 แสดงช่วงวันในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

จากคำถามวัตถุประสงค์การเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์โดยเรียงตามค่าร้อยละ 3 อันดับแรก คือ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์หรืองานวิจัย จำนวน 19 คน (ร้อยละ 23.5) รองลงมาคือ เพื่อสืบค้นข้อมูลประกอบการทำเอกสารวิชาการตามที่กำหนดไว้ใน

หลักสูตรของสถาบันพระปกเกล้า และเพื่อสืบค้นหาข้อมูลสารสนเทศด้านการเมืองการปกครอง ธรรมชาติพลเมืองและการปกครองท้องถิ่น จำนวน 18 คน (ร้อยละ 22.2) รายละเอียดดัง แผนภูมิ 6



แผนภูมิ 6 แสดงวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

ผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือด้านเนื้อหา ด้านบริการ ด้านการออกแบบ และด้านภาพรวมของเว็บไซต์ ซึ่งจากการตอบแบบประเมิน สามารถสรุปได้ตามตาราง 2

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านเนื้อหา			
1. ข้อมูลของเว็บไซต์มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และเป็นปัจจุบัน เช่น แนะนำหนังสือใหม่	4.35	0.67	มากที่สุด
2. ระเบียบการใช้บริการและเวลาเปิดบริการของห้องสมุดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.36	0.71	มากที่สุด
รวม	4.36	0.65	มากที่สุด
ด้านบริการ			
3. การสมัครสมาชิกห้องสมุดออนไลน์ทำได้ง่าย	4.26	0.86	มากที่สุด
4. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในฐานข้อมูลของห้องสมุด (OPAC) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	4.38	0.69	มากที่สุด

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ด้านบริการ (ต่อ)			
5. บริการต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ทำให้สะดวกในการใช้บริการยืม-คืนมากยิ่งขึ้น	4.16	0.86	มาก
6. บริการจองใช้ทรัพยากรสารสนเทศทำให้ท่านได้ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ	4.11	0.81	มาก
7. บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของสิ่งพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า ทำให้มีความสะดวก และง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น (KPI ebooks)	4.37	0.74	มากที่สุด
8. การดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มที่ต้องการสามารถทำได้ง่าย และรวดเร็ว	4.38	0.84	มากที่สุด
9. มีช่องทางสำหรับติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ	4.25	0.77	มากที่สุด
รวม	4.27	0.66	มากที่สุด
ด้านการออกแบบ			
10. การเข้าใช้เว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้บริการ	4.41	0.72	มากที่สุด
11. การจัดกลุ่มข้อมูลสารสนเทศของเว็บไซต์มีความเหมาะสม เข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ	4.34	0.70	มากที่สุด
12. รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่รูปภาพมีความเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหา ตัวอักษรอ่านง่าย สีสวยงาม	4.30	0.69	มากที่สุด
13. การใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายของสถาบัน มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.30	0.76	มากที่สุด
รวม	4.34	0.63	มากที่สุด
ด้านภาพรวมของเว็บไซต์ห้องสมุด			
14. ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านต่อการใช้เว็บไซต์ ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า	4.38	0.70	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.32	0.61	มากที่สุด

จากตาราง 2 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้เว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อได้ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้

ด้านเนื้อหา พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านเนื้อหา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้นและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระเบียบการให้บริการและเวลาเปิดบริการของห้องสมุดที่

ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมาคือ ข้อมูลของเว็บไซต์มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน เช่น แนะนำหนังสือใหม่ ($\bar{x} = 4.35$)

ด้านการออกแบบ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการออกแบบของเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเข้าใช้เว็บไซต์มีความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.41$) รองลงมาคือ การจัดกลุ่มข้อมูลสารสนเทศของเว็บไซต์มีความเหมาะสมเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.34$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและน้อยที่สุด คือ รูปแบบการนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพมีความเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหา ตัวอักษรอ่านง่าย สีสวยงาม และการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายของสถาบันมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.30$)

ด้านบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าด้านบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกโดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการในฐานข้อมูลของห้องสมุด (OPAC) ทำได้ง่ายและรวดเร็ว และการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มที่ต้องการสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาคือ บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของสิ่งพิมพ์สถาบันพระปกเกล้าทำให้มีความสะดวก และง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น (KPI ebooks) ($\bar{x} = 4.37$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ บริการจองใช้ทรัพยากรสารสนเทศทำให้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ($\bar{x} = 4.11$)

สรุป

จากตารางแสดงผลการประเมินสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ในปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ย 4.32 (ร้อยละ 86.4) และเมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้าในปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561) มีค่าเฉลี่ย 4.29 ซึ่งอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 85.8) พบว่า **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดสถาบันพระปกเกล้า ประจำปีงบประมาณ 2562 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มมากขึ้น 0.03 (ร้อยละ 0.6) และอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด**

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุดทุกด้าน** โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย 4.36 (ร้อยละ 87.2)
2. ด้านการออกแบบ มีค่าเฉลี่ย 4.34 (ร้อยละ 86.8)
3. ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 (ร้อยละ 85.4)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จุดเด่น

1. รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศและงานวิจัยด้านการเมืองการปกครอง รัฐศาสตร์จำนวนมาก ที่มีทันสมัย ครอบคลุม น่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา (จำนวน 21 คน)
2. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน (จำนวน 19 คน)
3. การออกแบบเว็บไซต์มีความทันสมัย ตัวอักษรมีขนาดชัดเจน อ่านง่าย สีเว็บไซต์ดูสบายตา และการจัดหน้าเว็บไซต์เป็นระบบทำให้ง่ายต่อการใช้งาน (จำนวน 13 คน)

4. ผู้ใช้บริการมีความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์ (จำนวน 5 คน)
5. มีการแบ่งประเภทสารสนเทศทำให้ง่ายต่อการใช้งาน (จำนวน 4 คน)
6. เป็นห้องสมุดที่มีฐานข้อมูลเฉพาะซึ่งต่างจากห้องสมุดทั่วไป (จำนวน 1 คน)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ควรเพิ่มสารสนเทศให้มากขึ้น เพื่อเป็นคลังสมองของประเทศ เช่น สันติภาพ การบริหารความขัดแย้ง การปกครองท้องถิ่น (จำนวน 5 คน)
2. ควรลดขั้นตอนการโหลดข้อมูล ให้มีความความรวดเร็ว (จำนวน 4 คน)
3. ควรสร้าง ebook สิ่งพิมพ์ของสถาบันให้รวดเร็ว (จำนวน 3 คน)
4. ควรเพิ่มประชาสัมพันธ์ห้องสมุดให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เช่น ประชาชนทั่วไป และนักศึกษามหาวิทยาลัย (จำนวน 2 คน)
5. ควรแบ่งกลุ่มทรัพยากรสารสนเทศแบบ open source หรือ e-book หรือ pdf เพื่อง่ายต่อการดาวน์โหลด (จำนวน 2 คน)
6. ปรับ Interface ของเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น (จำนวน 1 คน)
7. ควรนำเสนอหนังสือที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ค้นหาให้มากกว่านี้ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นเพิ่มเติม (จำนวน 1 คน)
8. ควรเพิ่ม live chat เพื่อตอบคำถามปัญหาการใช้งานเว็บไซต์ (จำนวน 1 คน)
9. ควรเพิ่มการแจ้งข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการเมื่อมีหนังสือหรือเอกสารใหม่ๆ (จำนวน 1 คน)

บรรณานุกรม

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารวิจัยการศึกษา*. 18(3): 8-11.