

ผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้
คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ปีการศึกษา 2554

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ สํารวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผ่านหน้าเว็บไซต์ แจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปตามคณะต่างๆ ยกเว้นคณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์และคณะทันตแพทยศาสตร์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 426 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	275	64.6
นักศึกษาปริญญาโท/เอก	50	11.7
อาจารย์	52	12.2
บุคลากรสนับสนุน	34	8.0
บุคคลภายนอก	14	3.3
ไม่ระบุ	1	0.2
รวม	426	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุดเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และบุคคลภายนอก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ

พิจารณา 5 ประเด็นหลัก คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักฯ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการ สารสนเทศ	3.68	0.64	มาก
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของ ห้องสมุด	4.10	.58	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.05	.51	มาก
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	.53	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.84	.70	มาก
รวม	3.94	.46	มาก

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณารายชื่อผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุดสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านบุคลากรของสำนักฯ ค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.84 และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักฯ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการ สารสนเทศ	3.51	0.57	มาก
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของ ห้องสมุด	4.22	.53	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.19	.48	มาก
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	.42	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.94	.64	มาก
รวม	3.99	.39	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.99$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ ($\bar{x} = 4.22$) ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.19$) ด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.05$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.94$) และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.51$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักฯ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.72	0.66	มาก
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.05	.63	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.01	.52	มาก
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	.56	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.82	.70	มาก
รวม	3.93	.49	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.07$) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ ($\bar{x} = 4.05$) ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.01$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.82$) และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.72$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโท/เอก ต่อการให้บริการของสำนักฯ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.51	0.57	มาก
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.01	.46	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	3.93	.44	มาก
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	.50	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.70	.76	มาก
รวม	3.81	.39	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า นักศึกษาปริญญาโท/เอก มีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ ($\bar{x}=4.01$) ด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=3.97$) ด้านบุคลากร ($\bar{x}=3.93$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=3.70$) และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ($\bar{x}=3.51$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการให้บริการของสำนักฯ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.69	.52	มาก
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.29	.29	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.18	.47	มาก
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	.46	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.87	.57	มาก
รวม	3.98	.32	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.98$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ ($\bar{x}=4.29$) ด้านบุคลากร ($\bar{x}=4.29$) ด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.00$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=3.87$) และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ($\bar{x}=3.69$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการให้บริการของสำนักฯ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.97	.77	มาก
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.60	.30	มาก
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.43	.52	มาก
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	.31	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	4.39	.72	มาก
รวม	4.32	.48	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคคลภายนอกมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.32$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากตามลำดับดังนี้ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ ($\bar{x}=4.60$) ด้านบุคลากร ($\bar{x}=4.43$) ด้านอาคารสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x}=4.42$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=4.39$) และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ($\bar{x}=3.97$)

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ จำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	อาจารย์	นักศึกษา ปริญญาตรี	นักศึกษา ปริญญาโท/เอก	บุคลากร	บุคคลภายนอก
		.06	.17	.00	-.33*
อาจารย์		.06	.17	.00	-.33*
นักศึกษاپริญญาตรี	-.06	-	.11	-.05	-.39*
นักศึกษاپริญญาโท/เอก	-.17	-.11	-	-.16	-.50*
บุคลากรสายสนับสนุน	-.00	-.05	.16	-	-.33*
บุคคลภายนอก	.33*	.39*	.50*	.33*	-

จากตาราง 8 พบว่าผู้ให้บริการประเภทอาจารย์ นักศึกษاپริญญาตรี นักศึกษاپริญญาโท/เอก และบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ให้บริการประเภทบุคคลภายนอกมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ แตกต่างกับสมาชิกทุกประเภทอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05