

ผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีงบประมาณ 2555

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ตรวจสอบความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผ่านเว็บไซต์ แจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปตามคณะต่างๆ ยกเว้นคณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์และคณะทันตแพทยศาสตร์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 306 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักศึกษาปริญญาตรี	127	41.5
2. อาจารย์	66	21.6
3. บุคลากรสายสนับสนุน	60	19.6
4. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	35	11.4
6. บุคคลภายนอก	18	5.9
รวม	306	100

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนสูงสุดเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และบุคคลภายนอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ

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

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

ค่าคะแนนที่ได้จะเป็นช่วงคะแนนที่เป็นเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนระหว่าง	1.00 – 1.50	คือ ระดับน้อยที่สุด
คะแนนระหว่าง	1.51 – 2.50	คือ ระดับน้อย
คะแนนระหว่าง	2.51 – 3.50	คือ ระดับปานกลาง
คะแนนระหว่าง	3.51 – 4.50	คือ ระดับมาก
คะแนนระหว่าง	4.51 – 5.00	คือ ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักฯ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			บุคลากรสายสนับสนุน			บุคคลภายนอก			ภาพรวมทั้งหมด		
	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ																		
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.52	.749	มาก	3.77	.961	มาก	3.69	1.078	มาก	3.75	.628	มาก	3.89	.758	มาก	3.71	.867	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.62	.674	มาก	3.86	.906	มาก	3.74	1.039	มาก	3.78	.691	มาก	3.83	.786	มาก	3.78	.832	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.68	.807	มาก	3.91	.987	มาก	3.57	1.092	มาก	3.68	.813	มาก	3.56	.984	มาก	3.75	.935	มาก
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.65	.734	มาก	3.91	.920	มาก	3.65	1.012	มาก	3.78	.715	มาก	3.94	.873	มาก	3.80	.855	มาก
รวม	3.61	.652	มาก	3.86	.865	มาก	3.68	1.006	มาก	3.75	.654	มาก	3.80	.788	มาก	3.76	.798	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการของห้องสมุด																		
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.20	.638	มาก	4.14	.814	มาก	4.03	.857	มาก	4.05	.534	มาก	4.18	.809	มาก	4.12	.733	มาก
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว	4.23	.652	มาก	4.10	.862	มาก	4.09	.853	มาก	4.23	.427	มาก	4.41	.618	มาก	4.17	.737	มาก
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว	3.83	.736	มาก	3.74	.928	มาก	3.74	.919	มาก	3.75	.751	มาก	3.88	.697	มาก	3.77	.839	มาก
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.03	.679	มาก	3.91	.891	มาก	3.86	1.004	มาก	4.15	.582	มาก	4.06	.772	มาก	3.99	.809	มาก
2.5 การให้บริการความช่วยเหลือออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.95	.672	มาก	3.96	.932	มาก	3.83	.985	มาก	3.96	.660	มาก	4.06	.748	มาก	3.95	.827	มาก
รวม	4.04	.568	มาก	3.97	.737	มาก	3.90	.756	มาก	4.03	.434	มาก	4.12	.644	มาก	4.00	.649	มาก

ความพึงพอใจ ในการให้บริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			บุคลากรสายสนับสนุน			บุคคลภายนอก			ภาพรวมทั้งหมด		
	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด																		
3.1 บุคลากรให้บริการมีการ แต่งกายและมีบุคลิกภาพ ที่เหมาะสม	4.21	.569	มาก	4.10	.847	มาก	3.83	.985	มาก	4.07	.516	มาก	3.94	.802	มาก	4.11	.732	มาก
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความ สุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี	4.30	.581	มาก	4.06	.770	มาก	4.14	.845	มาก	4.20	.480	มาก	4.06	.725	มาก	4.15	.687	มาก
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่าง จริงใจเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและ อัธยาศัยดี	4.26	.615	มาก	4.07	.831	มาก	4.09	.853	มาก	4.25	.571	มาก	4.06	.802	มาก	4.15	.744	มาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความ เอื้อเฟื้อและมีความพร้อม	4.17	.692	มาก	3.97	.835	มาก	4.20	.833	มาก	4.18	.624	มาก	4.00	.970	มาก	4.08	.779	มาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความ สุภาพและด้วยบุคลิกภาพ ที่เอื้อเฟื้อและไม่เลือกปฏิบัติ	4.33	.564	มาก	4.02	.836	มาก	4.03	.891	มาก	4.20	.518	มาก	4.11	.758	มาก	4.13	.739	มาก
3.6 บุคลากรให้บริการด้วย ความรู้ความสามารถเชื่อถือได้ แบบมืออาชีพ	4.14	.721	มาก	3.98	.801	มาก	4.06	.906	มาก	4.20	.550	มาก	3.89	.758	มาก	4.06	.754	มาก
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.12	.645	มาก	3.96	.830	มาก	4.03	.984	มาก	4.15	.611	มาก	4.06	.725	มาก	4.05	.766	มาก
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ ตรงตามเวลาที่สัญญา กับผู้ให้บริการ	4.23	.553	มาก	4.02	.807	มาก	4.00	.935	มาก	4.28	.523	มาก	4.00	.767	มาก	4.11	.729	มาก
รวม	4.20	.528	มาก	4.03	.736	มาก	4.11	.809	มาก	4.20	.473	มาก	4.01	.680	มาก	4.11	.657	มาก
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก																		
4.1 เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มี ประสิทธิภาพ และเพียงพอ	3.80	.733	มาก	3.74	1.104	มาก	3.71	.926	มาก	3.93	.617	มาก	3.56	.097	มาก	3.77	.931	มาก
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ มีเพียงพอ	3.66	.853	มาก	3.64	1.047	มาก	3.71	1.073	มาก	3.82	.685	มาก	3.67	.840	มาก	3.69	.935	มาก

ความพึงพอใจ ในการให้บริการ	อาจารย์			นักศึกษาปริญญาตรี			นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา			บุคลากรสายสนับสนุน			บุคคลภายนอก			ภาพรวมทั้งหมด		
	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล	X	S.D.	แปรผล
4.3 ความปลอดภัยภายใน ห้องสมุด	3.98	.739	มาก	3.90	.950	มาก	4.03	.797	มาก	4.03	.581	มาก	4.00	.085	มาก	3.97	.833	มาก
4.4 ความสะอาดภายใน ห้องสมุด	4.14	.630	มาก	4.11	.931	มาก	3.94	.968	มาก	4.17	.562	มาก	4.22	.878	มาก	4.12	.810	มาก
รวม	3.89	.615	มาก	3.84	.880	มาก	3.84	.837	มาก	3.98	.515	มาก	3.86	.753	มาก	3.88	.754	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้																		
5.1 การประชาสัมพันธ์มี หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรม ส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.98	.734	มาก	3.76	.940	มาก	3.80	.964	มาก	4.14	.655	มาก	3.94	.873	มาก	3.90	.856	มาก
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ	3.80	.754	มาก	3.60	.986	มาก	3.82	.968	มาก	3.78	.618	มาก	3.89	.900	มาก	3.72	.871	มาก
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.77	.780	มาก	3.63	.935	มาก	3.86	1.004	มาก	3.97	.674	มาก	3.76	.903	มาก	3.76	.868	มาก
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงเวลาในการให้ บริการมีความสม่ำเสมอ	3.83	.756	มาก	3.64	.950	มาก	3.80	1.106	มาก	4.00	.749	มาก	3.89	.832	มาก	3.79	.893	มาก
รวม	3.85	.678	มาก	3.64	.891	มาก	3.83	.972	มาก	3.96	.590	มาก	3.86	.862	มาก	3.78	.810	มาก
ภาพรวมระดับความพึงพอใจ	3.92	.512	มาก	3.88	.719	มาก	3.92	.777	มาก	3.98	.409	มาก	3.99	.632	มาก	3.92	.628	มาก

ตารางที่ 2 พบว่า

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านบุคลากรของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.78 และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.76 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.83 และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.68 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.96 และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการประเภทบุคคลภายนอกมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือด้านบุคลากรของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.01 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.86 และด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

ประเด็นความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

ความไม่พึงพอใจ	อาจารย์	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ						
1. หนังสือเก่า	1	4		2	1	8
2. หนังสือบางสาขามีน้อย	1		2			3
3. ห้องสมุดบางคณะให้ยืมหนังสือเฉพาะนักศึกษา อาจารย์ ในขณะเท่านั้น ดังนั้นควรจัดซื้อหนังสืออย่างน้อย 3 ฉบับ เพื่อเก็บไว้ที่หอสมุดกลาง				1		1
ด้านขบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด						
1. เปิดบริการห้อง study room เฉพาะปี 4หรือปริญญาโท		1				1
2. รอคิวนาน	1					1
3. คืนหนังสือแล้วแต่ไม่ได้คืนผ่านระบบคอมพิวเตอร์				1		1

ความไม่พึงพอใจ	อาจารย์	นักศึกษา ปริญญาตรี	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	บุคลากร สายสนับสนุน	บุคคล ภายนอก	รวม
4. การแก้ปัญหาล่าช้าและไม่ชัดเจน				1	1	2
5. ควรแนะนำบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง				1	1	2
6. หาหนังสือยาก	1		1	1	1	4
7. หนังสือวางผิดที่	1				1	2
8. สืบค้นชั้นวางหนังสือ				1		1
9. บทความฉบับเต็มของวารสารที่มี impact factor สูงเข้าถึงได้ยาก	1					1
ด้านบุคลากรห้องสมุด						
1. เจ้าหน้าที่เล่นเว็บไซต์หรือ facebook ในเวลางาน		1	1			2
2. เจ้าหน้าที่บางท่านพูดจาไม่ไพเราะ			1			1
3. เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม	1	1			1	3
4. เจ้าหน้าที่พูดคุยเสียงดัง	2					2
5. เจ้าหน้าที่คุยกันเอง ทำให้บริการล่าช้า	1					1
6. เจ้าหน้าที่ยิ้มคืนบางคนค่อนข้างช้า	1	1	1			3
7. เจ้าหน้าที่บางคนให้บริการแล้วแต่อารมณ์			1			1
8. ควรให้บริการแบบมืออาชีพ	1					1
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก						
1. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้นหนังสือช้า บางเครื่องใช้งานไม่ได้		2		1		3
2. กระดาษที่ใช้จัดรหัสหนังสือไม่มีหรือหมดทุกครั้ง		1		1		2
3. ห้องอ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร การจัดสถานที่ยังไม่เหมาะสมไม่จุใจ		1		1		2
4. เครือข่าย wifi ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีความเร็วต่ำ		5	1	1		7
5. ที่นั่งอ่านหนังสือชิดกันมาก		2				2
6. คอมพิวเตอร์ไม่พอ		1				1
7. คอมพิวเตอร์ชั้น 3 ไม่มีหูฟัง		2				2
8. ควรให้บุคคลภายนอกใช้สัญญาณ Wifi จะเก็บค่าบริการหรือไม่ก็ได้					1	1

ความไม่พึงพอใจ	อาจารย์	นักศึกษา ปริญญาตรี	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	บุคลากร สายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
9. ลิฟต์เสียงดัง		2				2
10. บริเวณทางเข้าอาคาร และพื้นที่รอบๆ ยังไม่สะอาด	1					1
11. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1			3		1
12. บันไดวนชั้นสูงน่ากลัว	2		2	1		5
13. พื้นลื่น และไม่เก็บเสียง				1		1
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้						
1. ไม่มีป้ายบอกทางขึ้นห้องสมุดสำหรับคนแก่หรือคนพิการ			1			1
2. น่าจะมีการประชาสัมพันธ์ว่าห้องสมุดใหม่อยู่ที่ไหน					1	1

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ	อาจารย์	นักศึกษา ปริญญาตรี	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	บุคลากร สายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
1. ควรเพิ่มจำนวนเล่มในการยืม					1	1
2. ควรแยกช่องบริการนักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ	1					1
3. ควรให้มีการสื่อโสตได้ทีชั้น 3	1					1
4. ควรให้บุคลากรต่างวิทยาเขตยืมหนังสือได้โดยไม่ต้องลงทะเบียน				3		3
5. เพิ่มเคาน์เตอร์ในการยืมหนังสือ		1				1
6. เจ้าหน้าที่ควรมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	1					1
7. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น	1	1		1		3
8. ควรจัดปลั๊กไฟสำหรับโต๊ะหรือ computer notebook		1		1		2
9. ควรทำความสะอาด computer keyboard mouse ด้วย					1	1
10. เพิ่มความชัดเจนของป้ายดัชนีหนังสือในแต่ละหมวด			1			1
11. เพิ่มหูฟังให้ครบทุกเครื่อง		2				2
12. ควรมีคำแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นภาษาอังกฤษ	1					1
13. อยากให้ซ่อมหนังสือที่ชำรุดก่อนให้บริการ				1		1

ข้อเสนอแนะ	อาจารย์	นักศึกษา ปริญญาตรี	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	บุคลากร สายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวม
14. อยากให้ซื้อตำราใหม่ๆ ให้มากขึ้น	1		4	2	1	8
15. เพิ่มหนังสือหรือสื่อต่างๆ ด้านสังคมศาสตร์	3					3
16. เพิ่มหนังสืออ่านเล่น นิยาย	1			1	1	3
17. มีหนังสือภาษาอังกฤษที่ทันสมัย	1		1			2
18. ควรซื้อคู่มือเตรียมสอบ IELTS TOELF	1					1
19. ควรเพิ่มวารสารให้มากขึ้น				1		1
20. ช่วงปิดเทอมควรบริการให้นานกว่าเดิม เสาร์อาทิตย์เปิดบริการ		4				4
21. เพิ่มวารสารภาษาไทย เช่น อสท. ขวัญเรือน สกุลไทย		1				1
22. อยากให้มีวรรณกรรมแปล วรรณกรรมเยาวชน เพิ่มหนังสือดี		1				1
23. รับผิดชอบบริการร้านเครื่องดืม	1					1