

รายงานผลการสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา 2555

ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้นักศึกษาเป็นพื้นฐานต่อการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย เป็นการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ในปีการศึกษา 2555 จำนวน 132 คน

การสำรวจครั้งนี้จะเป็นไปตามกลไกของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามองค์ประกอบ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

การประเมินคุณภาพการบริการนี้ใช้วัดจากความพึงพอใจในการบริการ โดยวัดระดับคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษา สาขาวิชา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการห้องสมุด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของบุคลากร 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ 3) ด้านสถานที่ของห้องสมุด 4) ด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปของตาราง ความเรียง และแผนภูมิแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ยของคุณภาพการบริการ

ระดับคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 คุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 คุณภาพการบริการในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 คุณภาพการบริการในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 คุณภาพการบริการในระดับน้อย

ต่ำกว่า 1.51 คุณภาพการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 132 คน จำแนกตามคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษาตามชั้นปี

นักศึกษาชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่1	40	30.8
ชั้นปีที่2	38	29.2
ชั้นปีที่3	13	10.0
ชั้นปีที่4	39	30.0
ไม่ระบุ	2	.8
รวม	132	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ร้อยละ 30.8 รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 30.0 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 29.2 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 10.0 ไม่ระบุชั้นปีร้อยละ 1.5

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบัญชี	44	33.3
การตลาด	1	0.8
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	17	12.9
การประกันภัย	15	11.4
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	20	15.2
การจัดการการท่องเที่ยว	18	13.6
การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	2	1.5
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	4	3.0
ศิลปะการแสดง	0	0
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	0	0
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	9	6.8
ไม่ระบุ	2	1.5
รวม	132	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาสาขากการบัญชีมากที่สุด ร้อยละ 33.3 รองลงมาเป็นนักศึกษาสาขารบบสารสนเทศทางการบัญชี ร้อยละ 15.2 นักศึกษาสาขากการ

จัดการการท่องเที่ยว ร้อยละ 13.6 นักศึกษาสาขาการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 12.9 นักศึกษาสาขาการประกันภัย ร้อยละ 11.4 นักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ ร้อยละ 6.8 นักศึกษาสาขาการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ ร้อยละ 3.0 นักศึกษาสาขาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 1.5 ไม่ระบุสาขาวิชา ร้อยละ 1.5 นักศึกษาสาขาการตลาด ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด

ตาราง 3 คุณภาพการบริการในแต่ละด้าน (n=132)

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	.49329	มาก
ด้านสถานที่ของห้องสมุด	4.09	.61837	มาก
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.07	.51868	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์	3.96	.64132	มาก
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.09	.47631	มาก

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 โดยคุณภาพการบริการด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องสมุดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือด้านสถานที่ของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.07 และด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ