

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีการศึกษา 2556

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผ่านหน้าเว็บไซต์ แจกแบบสอบถามในห้องสมุดและจัดส่งแบบสอบถามไปตามคณะต่างๆ ระหว่างเดือนธันวาคม 2556-กุมภาพันธ์ 2557ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด จำนวน 586 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลได้ ดังนี้

ตาราง 1 ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ประเภทผู้ใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------|
| อาจารย์ | 32 | 5.5 |
| นักศึกษาปริญญาตรี | 423 | 72.2 |
| นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา | 57 | 9.7 |
| บุคลากรสายสนับสนุน | 52 | 8.9 |
| บุคคลภายนอก | 22 | 3.8 |
| รวม | 586 | 100 |

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรี มากที่สุดจำนวน 423 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมา คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 อาจารย์ จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 5.5 และบุคคลภายนอก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และ ตามลำดับ

ตาราง 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

| ประเด็นประเมิน | ค่าเฉลี่ย | SD |
|--|-------------|------------|
| 1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ | 4.04 | .58 |
| 2. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการบริการสารสนเทศ | 4.15 | 1.23 |
| 3. ด้านบุคลากรห้องสมุด | 4.12 | .71 |
| 4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.13 | .74 |
| 5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ | 4.05 | .98 |
| เฉลี่ยรวม | 4.10 | .96 |

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการสารสนเทศมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.05 และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.04

ตาราง 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

| รายการประเมิน | ประเภทผู้ใช้บริการ | | | | | | | | | |
|--|--------------------|-----|-------------------|-----|--------------------|-----|--------------------|-----|-------------|-----|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาปริญญาตรี | | นักศึกษบัณฑิตศึกษา | | บุคลากรสายสนับสนุน | | บุคคลภายนอก | |
| | ค่าเฉลี่ย | SD | ค่าเฉลี่ย | SD | ค่าเฉลี่ย | SD | ค่าเฉลี่ย | SD | ค่าเฉลี่ย | SD |
| 1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ | 3.81 | .72 | 4.07 | .56 | 3.99 | .56 | 4.00 | .57 | 4.02 | .75 |
| 1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ | 3.98 | .64 | 4.02 | .67 | 3.98 | .64 | 3.96 | .65 | 4.09 | .86 |
| 1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ | 4.00 | .65 | 4.06 | .68 | 4.00 | .65 | 3.94 | .75 | 4.09 | .92 |
| 1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย | 3.98 | .76 | 4.15 | .72 | 3.98 | .76 | 4.15 | .63 | 4.00 | .97 |
| 1.4 สารสนเทศ หรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ | 4.01 | .61 | 4.05 | .65 | 4.01 | .61 | 3.98 | .64 | 3.90 | .68 |

| รายการประเมิน | ประเภทผู้ใช้บริการ | | | | | | | | | |
|---|--------------------|-----|-------------------|------|---------------------|-----|--------------------|-----|-------------|-----|
| | อาจารย์ | | นักศึกษาปริญญาตรี | | นักศึกษาบัณฑิตศึกษา | | บุคลากรสายสนับสนุน | | บุคคลภายนอก | |
| 5 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ | 3.94 | .69 | 4.11 | 4.67 | 3.83 | .60 | 3.87 | .48 | 4.01 | .78 |
| 5.1 การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น | 3.93 | .71 | 4.13 | 4.68 | 3.87 | .78 | 4.01 | .54 | 4.04 | .78 |
| 5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ | 3.93 | .71 | 4.01 | 4.68 | 3.68 | .71 | 3.75 | .58 | 3.86 | .88 |
| 5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ | 3.90 | .81 | 4.13 | 4.68 | 3.89 | .70 | 3.80 | .65 | 4.04 | .84 |
| 5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ | 4.00 | .87 | 4.16 | 4.68 | 3.85 | .74 | 3.94 | .60 | 4.09 | .86 |
| เฉลี่ยรวม = 4.10 | 4.04 | .58 | 4.15 | 1.23 | 4.12 | .71 | 4.12 | .74 | 4.05 | .98 |

ผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.91 และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.07

ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษابัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.97 และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้ใช้บริการประเภทบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ให้บริการประเภทบุคคลภายนอก มีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.01 และด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.94

ประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

| ประเด็นความไม่พึงพอใจ | ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง | จำนวนคน |
|--|--|---------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | |
| 1.หาหนังสือยากไม่ค่อยเจอ จัดไม่เป็นหมวดหมู่ | จัดวางหนังสือให้ตรงที่มีวิธีการค้นหาหนังสือ มีเจ้าหน้าที่ช่วยหา | 20 |
| 2. การให้บริการจองห้องคอมพิวเตอร์ระเบียบที่ชัดเจน จองได้หรือไม่ได้ ควรหาวิธีการที่สะดวก | | 11 |
| 3. การสแกนบัตรเข้า สร้างข้อจำกัดมาก หากนักศึกษาลืมบัตรก็ต้องจ่ายเงิน | ควรเพิ่มช่องทางในการเข้าใช้บริการ เช่น มีแป้นคีย์รหัสนักศึกษา หรือสแกนลายนิ้วมือ | 10 |
| 4. การตรวจกระเป๋า | | 5 |
| 5. ความแม่นยำ ถูกต้อง ในการตอบคำถาม | เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ระบบงานในสำนักฯ | 3 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | |
| 1.พูดไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ/ไม่ยิ้ม/ใช้อารมณ์ | ควรมีมาตรฐานการให้บริการที่ดี ยิ้มแย้มเป็นมิตร ควรปฏิบัติงานเป็นกะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผ่อนคลาย | 48 |
| 2.เจ้าหน้าที่ชั้น 6 พูดจาห้วนทุกคำ ไม่ยิ้ม ก้มหน้าก้มตาใช้คอม ชักสีหน้าสีหน้า ไม่เต็มใจให้บริการ | | 9 |
| 3. บางคนไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการ และปฏิบัติไม่เหมือนกันโดยเฉพาะชั้น 6 | ควรจัดอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจตรงกัน | 8 |
| 4. การแต่งกาย | ควรมีชุดฟอร์มเดียวกัน และติดบัตรเรียบร้อย | 4 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | |
| 1.ห้องน้ำสกปรก | ควรทำความสะอาดทุกชั่วโมง | 40 |
| 2. ช่วงสอบที่นั่งมีน้อย จองโต๊ะ | หากวางของไว้เกิน 30 นาที ควรเก็บออกและเข้มงวดให้มาก | 40 |
| 3. ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระ | | 31 |
| 4. แอร์เย็นมากเกินไป | ควรลดอุณหภูมิในวันที่ผู้บริการมีน้อย | 27 |

| ประเด็นความไม่พึงพอใจ | ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง | จำนวนคน |
|--|---|---------|
| 5. หูฟังของเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ / ขำรุค | ควรตรวจสอบ จัดซื้อเพิ่ม แลกบัตรเพื่อยืม | 17 |
| 6. คอมพิวเตอร์มีน้อย เสียบ่อย | | 16 |
| 7. สัญญาณ wifi ไม่ทั่วถึง | อยากให้ใช้ได้ทุกจุด | 12 |
| 8. ห้องดูหนังมีน้อย | | 8 |
| 9. ห้องน้ำมีน้อย/เสียบ่อย | ควรตรวจเช็คก่อนห้องสมุดเปิดบริการ | 6 |
| 10. เครื่องพิมพ์มีน้อย เสียบ่อย | ควรตรวจเช็คห้องสมุดเปิดบริการ | 7 |
| 11. คอมพิวเตอร์ขำรุค | อยากให้มีการซ่อมบำรุงหรือตรวจเช็ค 2 เดือน / ครั้ง | 7 |
| 12. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ค้นหาหนังสือใช้ไม่ค่อยได้ค่อยได้ | ควรตรวจสอบก่อนเปิดทำการ | 6 |
| 13. ลิฟท์ไม่มีเซ็นเซอร์ ปิดเร็ว | ติตรระบบ senser | 6 |
| 14. บันไดขึ้นลง | เพิ่มบันได | 6 |
| 15. | เพิ่มจุดบริการน้ำอุ่นสำหรับดื่ม | 5 |
| 16. ปากกาไวท์บอร์ดคุณภาพไม่ดี / แปรงลบไม่พอ | | 3 |
| 17. บางชั้นอากาศไม่ถ่ายเท โดยเฉพาะโต๊ะติดผนังที่มีชั้นวางหนังสือ | | 3 |
| 18. ลิฟท์เสียงดัง | | 3 |
| 19. แก้อื้อขำรุค กระจุกมหลุด | ควรตรวจเช็ค | 3 |
| 20 | อยากให้มีโซนอาหาร นำขนมเข้ามาทานได้ | 3 |
| ด้านคุณภาพของการให้บริการ | | |
| 1. หนังสือมีน้อย ล้าสมัย | | 23 |
| 2. | ควรมีระบบการจัดการที่ดี มีสติเกอร์ติดบนโต๊ะ | 6 |
| 3. ช่วงสอบ อยากให้มีสัดส่วนการเข้าใช้ระหว่างบุคคลภายนอกกับภายใน | | 5 |
| 4. การตรวจกระเป๋าก่อนออกจากห้องสมุด | การมีเครื่องตรวจจับไม่จำเป็นต้องตรวจ | 5 |
| 5. หนังสือด้านคอมพิวเตอร์มีน้อย | | 4 |
| 6 | เพิ่มหนังสือคอมพิวเตอร์ วรรณกรรมเยาวชน พัฒนาการ | 4 |
| 7. | ควรจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในห้องสมุด | 4 |

| ประเด็นความไม่พึงพอใจ | ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง | จำนวนคน |
|--|----------------------------|---------|
| 8. ช่วงสอบเสียงดังมาก | ควรจัดบุคลากรเดิน | 3 |
| 9. นักศึกษาบางคนแต่งกายไม่สุภาพ แต่เข้าห้องสมุด | เพิ่มมาตรฐานควบคุม | 3 |
| ด้านอื่นๆ | | |
| 1. เครื่องสแกนที่ประตูเสียงดัง | ควรใช้สัญญาณไฟ | 14 |
| 2. บริเวณโซนคอมพิวเตอร์และห้อง ELLIS มีนักเรียนมาเล่นเกม ส่งเสียงดัง | | 8 |
| 3. เด็กมัธยมส่งเสียงดัง | | 5 |
| 4. พนักงานทำความสะอาดคุยกันเสียงดัง | | 4 |
| 5. ใช้ห้องสมุดสอนพิเศษ เสียงดัง | | 4 |