

## รายงานผลการสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา 2556

### ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้นักศึกษาเป็นพื้นฐานต่อการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัย เป็นการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ในปีการศึกษา 2556 จำนวน 89 คน

การสำรวจครั้งนี้จึงเป็นไปตามกลไกของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 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 89 คน จำแนกตามคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษาตามชั้นปี

นักศึกษาชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่1	28	31.5
ชั้นปีที่2	13	14.6
ชั้นปีที่3	24	27.0
ชั้นปีที่4	24	27.0
รวม	89	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มากที่สุด ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 27.0 และนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การบัญชี	18	20.2
การตลาด	5	5.6
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	22	24.7
การประกันภัย	3	3.4
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	16	18.0
การจัดการการท่องเที่ยว	11	12.4
การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	0	0.0
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	11	12.4
ศิลปะการแสดง	0	0.0
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	3	3.4
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	0	0.0
รวม	89	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาด้านการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์มากที่สุด ร้อยละ 24.7 รองลงมาคือนักศึกษาด้านการบัญชี ร้อยละ 20.2 นักศึกษาด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี ร้อยละ 18.0 นักศึกษาด้านการจัดการการท่องเที่ยว ร้อยละ 12.4 นักศึกษาด้านการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ ร้อยละ 12.4 นักศึกษาด้านการตลาด ร้อยละ 5.6 นักศึกษาด้านการประกันภัย และนักศึกษาด้านภาษาอังกฤษธุรกิจ ร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด

### 2.1 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยภาพรวมในแต่ละด้าน

ตาราง 3 คุณภาพการบริการในแต่ละด้าน (n=89)

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
-ด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	.496	มาก
-ด้านการให้บริการของ บุคลากร	4.16	.526	มาก
-ด้านสถานที่ของห้องสมุด	4.15	.561	มาก
-ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และอุปกรณ์	3.99	.687	มาก
<b>เฉลี่ยรวมทุกด้าน</b>	<b>4.15</b>	<b>.467</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการทุกด้านในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 โดยคุณภาพการบริการด้านบริการ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก ของห้องสมุดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือด้านการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านสถานที่ของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.15 และด้านทรัพยากรสารสนเทศและอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ