

**ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีการศึกษา 2559**

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ และผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด ซึ่งได้รับแบบสอบถาม ทั้งหมดจำนวน 407 ชุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.84 รองลงมาคือบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 16.71 นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก คิดเป็นร้อยละ 13.5 และ บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 9.34 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 8.60 ดังตาราง 1

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	68	16.71
นักศึกษาปริญญาตรี	211	51.84
นักศึกษาปริญญาโท / เอก	55	13.51
บุคลากรสายสนับสนุน	38	9.34
บุคคลภายนอก	35	8.60
รวม	407	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ซึ่งกำหนดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 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

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.
			Deviation
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	407	4.35	.63
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ		4.29	.69
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ		4.3	.67
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย		4.40	.72
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงกับความต้องการ		4.36	.63
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		4.47	.47
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย		4.51	.58
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว		4.54	.58
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว		4.39	.64
2.4 การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว		4.49	.60
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวกรวดเร็ว		4.43	.66
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด		4.43	.50
3.1 บุคลากรให้บริการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และให้บริการด้วยความสุภาพ		4.54	.58
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และให้ความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.42	.61
3.3 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ		4.42	.62
3.4 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ		4.37	.65
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.47	.61
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ		4.41	.60
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามสัญญากับผู้ใช้บริการ		4.38	.61
3.8 บุคลากรส่งมอบ		4.46	.59
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก		4.37	.50
4.1 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ		4.29	.65
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ		4.19	.72
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด		4.43	.63
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด		4.56	.58

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.
			Deviation
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้		4.39	.52
5.1 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล กระจาดานอภิปราย และ Facebook		4.45	.59
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้าย แนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ		4.29	.63
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความสม่ำเสมอ		4.40	.63
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ		4.41	.59
รวม		4.38	.40

N หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อ

Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ย

อภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ประจำปีการศึกษา 2559 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.38 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

- 1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ** มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.37
- 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51
- 3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ บุคลากรให้บริการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.47
- 4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ความสะอาดภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.56 รองลงมาคือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.43
- 5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.41

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	บุคลากรสายวิชาการ (N=17)	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวมทุกกลุ่ม (N=245)
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ	4.27	4.39	4.30	4.26	4.46	4.33
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.44	4.52	4.40	4.36	4.43	4.43
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.46	4.45	4.40	4.37	4.40	4.41
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	4.37	4.30	4.38	4.40	4.37
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.36	4.40	4.29	4.46	4.40	4.38
เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม	4.40	4.42	4.33	4.36	4.42	4.38

ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ พบว่า บุคลากรสายวิชาการ พึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.46 นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการห้องสมุดสูงสุดค่าเฉลี่ย 4.52 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด และ ด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุดเท่ากันค่าเฉลี่ย 4.40 บุคลากร พึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการค่าเฉลี่ย 4.26 และบุคคลภายนอก พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ 4.46

บุคลากรสายวิชาการ พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการน้อยที่สุดค่าเฉลี่ย 4.29 บุคลากร พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.46 และบุคคลภายนอก พึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40