

**ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีการศึกษา 2560**

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์และผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 297 ชุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาโท/เอก คิดเป็นร้อยละ 12.80 บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 7 บุคลากรสายสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 4 และบุคลากรสายวิชาการคิดเป็นร้อยละ 3.40 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	10	3.40
นักศึกษาปริญญาตรี	216	72.70
นักศึกษาปริญญาโท / เอก	38	12.80
บุคลากรสายสนับสนุน	12	4.00
บุคคลภายนอก	21	7.00
รวม	297	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

แบ่งออกเป็น 5 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (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

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

รายการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	Std.
			Deviation
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ		3.95	.90
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ		3.92	.89
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ		3.96	.86
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย		3.98	.94
1.4 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ		3.95	.90
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด		4.00	.91
2.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย		3.99	.86
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว		4.08	.87
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว		3.90	.92
2.4 การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว		4.03	.94
2.5 การบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว		3.98	.96
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด		4.08	.87
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการต่างกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม		4.16	.86
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิจกรรมารยาทที่ดี		4.13	.88
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีอัธยาศัยดี		4.09	.91
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อม		4.01	.92
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาพเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.12	.88
3.6 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ		4.04	.82
3.7 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ		4.03	.82
3.8 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่สัญญากับผู้ใช้บริการ		4.05	.84
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก		3.86	.89
4.1 เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ		3.68	.95
4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ		3.71	.94
4.3 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด		3.96	.85
4.4 ความสะอาดภายในห้องสมุด		4.09	.81

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้		3.88	.88
5.1 การประชาสัมพันธ์กิจกรรมมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น		3.93	.90
5.2 เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจน และเพียงพอ		3.82	.86
5.3 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ		3.85	.88
5.4 การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ		3.93	.88
รวม	297	3.95	.89

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ประจำปีการศึกษา 2560 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

- 1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ** มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.96
- 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ การให้บริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.03
- 3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.08 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ บุคลากรให้บริการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย 4.13
- 4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก** มีคะแนนเฉลี่ย 3.86 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ความสะอาดภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.96
- 5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ และการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 เท่ากัน

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	บุคลากรสายวิชาการ	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคคลภายนอก	รวมทุกกลุ่ม
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ	3.36	4.00	3.90	3.77	3.82	3.77
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	3.68	4.03	4.03	3.42	3.94	3.82
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	3.73	4.09	4.13	3.79	4.02	3.95
4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	3.50	3.88	3.97	3.25	3.79	3.68
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.72	3.90	3.88	3.70	3.75	3.79
เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม	3.60	3.98	3.98	3.59	3.86	3.80

ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่า บุคลากรสายวิชาการ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอก มีความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุดทุกประเภท มีค่าเฉลี่ย 3.73 4.09 4.13 3.79 และ 4.02

บุคลากรสายวิชาการ พึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด / การบริการสารสนเทศน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.36 นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.88 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการน้อยที่สุดค่าเฉลี่ย 3.88 บุคลากรสายสนับสนุนพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.25 และบุคคลภายนอกพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.75