

สรุปความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา 2561

1. ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจมาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการห้องสมุดซึ่งเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญที่มหาวิทยาลัยต้องจัดให้นักศึกษาเป็นพื้นฐานต่อการศึกษาค้นคว้าในมหาวิทยาลัยเป็นการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากนักศึกษาและอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง ในปีการศึกษา 2561 จำนวน 92 คน

การสำรวจครั้งนี้จึงเป็นไปตามกลไกของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด วัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถานภาพของนักศึกษาและอาจารย์
สาขาวิชา/หลักสูตร

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด
- 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ
- 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสำรวจมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปของตาราง ความเรียง และแผนภูมิแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด
3. ข้อเสนอแนะ

ระดับคะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
ต่ำกว่า 1.51	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2. ผลการสำรวจ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	80	87
อาจารย์	12	13
รวม	92	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 80 คน คิดเป็นร้อยละ 87 และเป็นอาจารย์จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ดังนี้

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามสถานภาพของนักศึกษาตามชั้นปี

นักศึกษาชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	12	13.0
ชั้นปีที่ 2	20	21.7
ชั้นปีที่ 3	33	35.9
ชั้นปีที่ 4	15	16.3
ชั้นปีที่ 5 ขึ้นไป	0	0
รวม	80	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มากที่สุด ร้อยละ 35.9 รองลงมาคือนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 21.7 ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 16.3 และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 13 ตามลำดับ

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำแนกตามหลักสูตรของนักศึกษาและอาจารย์

สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ บ.โท	0	0
การจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์	4	4.3
การจัดการการท่องเที่ยว	16	17.4
การตลาด	1	1.1
การจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ	16	17.4

การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง	15	16.3
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	12	13.0
การบัญชี	23	25.0
การจัดการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	0	0
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	1	1.1
ศิลปะการแสดงและการจัดการ	0	0
สถาปัตยกรรม	0	0
ไม่สังกัดหลักสูตร (เฉพาะอาจารย์)	4	4.3
รวม	92	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาและอาจารย์หลักสูตรการบัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมาเป็นนักศึกษาหลักสูตรการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจและหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว ร้อยละ 17.4 หลักสูตรการประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง ร้อยละ 16.3 หลักสูตรระบบสารสนเทศทางการบัญชี ร้อยละ 13.0 หลักสูตรการจัดการสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 4.3 หลักสูตรการตลาดและหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ ร้อยละ 1.1

ตาราง 3 แสดงความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	4	4.3
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	47	51.1
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	18	19.6
เดือนละ 1-2 ครั้ง	10	10.9
ไม่แน่นอน	13	14.1
รวม	92	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้ห้องสมุด ไม่แน่นอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.1 เดือนละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 12.2 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 9.8 และ ทุกวัน ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตาราง 4 ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด

ความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	1	1.1
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	16	17.4
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	14	15.2
เดือนละ 1-2 ครั้ง	24	26.1
ไม่แน่นอน	37	40.2
รวม	92	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้เว็บไซต์ห้องสมุด ไม่แน่นอน มากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 53.7 รองลงมา เดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.4 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ร้อยละ 14.6 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 7.3 และทุกวัน ร้อยละ 0.0 ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละด้าน

ตาราง 5 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในแต่ละด้าน (n=92)

ความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.62	.68367	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	3.91	.61315	มาก
ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.30	.58073	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	.57245	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	3.74	.73633	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.90	.51935	มาก

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 โดยความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ