

**ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีการศึกษา 2563**

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์และผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด ซึ่งได้รับแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 364 ชุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.โท/เอก คิดเป็นร้อยละ 8.00 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 6.30 และบุคลากรสายวิชาการคิดเป็นร้อยละ 4.70 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี	295	81.00
นักศึกษา ป.โท/เอก	29	8.00
บุคลากรสายสนับสนุน	23	6.30
อาจารย์	17	4.70
รวม	364	100.00

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. ด้านทรัพยากรห้องสมุด		3.83	.94
1.1 สื่อสิ่งพิมพ์		3.84	.93
1.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ		3.91	.89
1.1.2 ตรงต่อความต้องการ		3.82	.92
1.1.3 มีความทันสมัย		3.79	.97
1.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์		3.81	.94
1.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ		3.76	.95
1.2.2 ตรงต่อความต้องการ		3.85	.92
2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด		3.71	1.35
2.1 บริการยืมคืน		4.04	1.05
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด		3.58	1.56
2.3 บริการตอบคำถาม		3.68	1.37
2.4 บริการห้อง Study room		3.95	1.17
2.5 บริการ Internet Zone		3.84	1.20
2.6 บริการติดตามตัวเล่ม		3.46	1.57
2.7 บริการอื่น ๆ		3.41	1.54
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด		4.24	.77
3.1 บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม		4.28	.80
3.2 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและด้วยกิริยามารยาทที่ดี		4.21	.80
3.3 บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ และมีความกระตือรือร้น		4.21	.89
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ		4.27	.74
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ		4.24	.74
3.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ		4.21	.76
3.7 บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา		4.27	.68
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		3.73	1.03

4.1	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.80	.95
4.2	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และเสตทท์ศนูปรกรณ์มีเพียงพอ	3.48	1.12
4.3	เครื่องคอมพิวเตอร์และเสตทท์ศนูปรกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งาน	3.57	1.04
4.4	มีบริการอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง ไอแพด พาวเวอร์แบงก์ ปลั๊กไฟ ให้ยืม	3.55	1.25
4.5	ความสะอาดและความปลอดภัยภายในห้องสมุด	4.25	.81
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ		4.00	.76
5.1	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ครอบคลุม ทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Facebook, Line, Twitter, E-mail ฯลฯ	4.01	.78
5.2	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากร ห้องสมุดใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.97	.78
5.3	เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์	4.04	.73
รวม		3.90	.97

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.90 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. **ด้านทรัพยากรห้องสมุด** ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ สื่อสิ่งพิมพ์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ ตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 และมีความทันสมัย มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 และด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ตรงต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 และมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย 3.76

2. **ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 3.71 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ บริการยืมคืน มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ บริการห้อง Study room มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 และบริการ Internet Zone มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

3. **ด้านบุคลากรของห้องสมุด** มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ บุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ และบุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 4.27

4. **ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก** มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ ความสะอาดภายในห้องสมุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.80 และ เครื่องคอมพิวเตอร์และเสตทท์ศนูปรกรณ์มีสภาพพร้อมใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.57

5. **ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ซึ่งพอใจลำดับแรกคือ เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์ น่าสนใจและมีประโยชน์ มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ครอบคลุม ทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Facebook, Line, Twitter, E-mail ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรห้องสมุดใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 3.97

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	บุคลากรสายสนับสนุน	บุคลากรสายวิชาการ	บุคคลภายนอก	รวมทุกกลุ่ม
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด	3.87	3.83	3.50	3.60		3.70
2. ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด	3.81	3.61	3.19	3.19		3.45
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.24	4.21	4.06	4.53		4.26
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	3.73	3.22	3.02		3.45
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.00	4.01	3.90	4.18		4.02
เฉลี่ยทุกด้านและทุกกลุ่ม	3.94	3.88	3.57	3.76		3.78

ผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการพบว่า นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจด้านบุคลากรของห้องสมุดสูงสุดทุกประเภท มีค่าเฉลี่ย 4.24 4.21 4.06 และ 4.53 ตามลำดับ

นักศึกษาปริญญาตรี พึงพอใจด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.81 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และสายสนับสนุน มีความพึงพอใจด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุดน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 และ 3.19 และบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.02 ตามลำดับ

สรุปข้อเสนอแนะ/ความไม่พอใจ จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร 2563

ประเด็น	ข้อเสนอแนะ	ความไม่พึงพอใจ	คำชม
ด้านทรัพยากรห้องสมุด			
1. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ มากขึ้น	7		
2. ควรเพิ่มหนังสือทางด้านภาษา	4		
3. อยากให้เพิ่มทรัพยากร	2		
4. มีหนังสือเก่ามากเกินไปทำให้ไม่ยอมอ่าน		1	
5. หนังสือด้านกฎหมายปีเก่ามาก		1	
6. อยากให้มีหนังสือด้านความบันเทิงมากกว่านี้	1		
7. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับด้านสังคมศาสตร์มาวางให้เยอะ	1		
8. ควรมีหนังสือแนวให้กำลังใจหรือปรัชญาให้มากขึ้น	1		
9. ปรับทรัพยากรที่เป็นสิ่งพิมพ์และวารสารให้เป็น electronic เพื่อค้นหาและอ่านทางออนไลน์ได้ และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บด้วย	1		
10. ควรเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ เพราะค่อนข้างช้า	1		
11. เพิ่ม Textbook เพิ่มไอแพด	1		
12. หาหนังสืออยากมาก แทบจะหาไม่เจอ	1		
13. อยากให้ซื้อ E-Journals ทางวิทยาศาสตร์ให้มากขึ้น	1		
ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด			
1. ดีมาก ๆ ขอชื่นชม			2
2. อยากให้เพิ่มจำนวนวันการยืมหนังสือ หรือยืมต่อ โดยไม่ต้องไปที่ห้องสมุด	1		
3. ควรปรับปรุงระบบการจองห้อง	1		
4. ควรมีการ check in ลงบนกระดาน เพราะบางคน ไม่มี smart phone หรือ Internet	1		
5. จัดหมวดหมู่หนังสือให้ง่ายต่อการค้นคว้ามามากยิ่งขึ้น	1		
6. ควรขยายเวลาเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	1		
7. ควรมีกฎการใช้โต๊ะ เพราะมีการจอง	1		

ด้านบุคลากรของห้องสมุด			
1. อยากให้ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่านี้ (บางคน)	3		

2. อยากให้เจ้าหน้าที่พูด ทำหน้า กริยา ที่เหมาะสม	3		
3. บุคลากรผู้หญิงที่ให้บริการหน้าประตูสื่อสารไม่เหมาะสม หน้าบึ้งตึง	2		
4. ผู้ให้บริการประตูควรมียิ้มแย้มหน่อย	1		
5. ผู้ให้บริการประตูควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	1		
6. การตรวจมาตรการ Covid ควรใส่ใจให้มาก	1		
7. เอาใจใส่ดี			1
8. บริการการดี			2
9. มีความสุภาพ เรียบร้อยดี			1
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ช่วงสอบ อยากให้เพิ่มโต๊ะ	6		
2. สภาพ และบรรยากาศห้อง Study room ไม่ค่อยเอื้ออำนวย		1	
3. ดีมาก			1
4. กำหนดปิดห้องสมุด 22.30 น. แต่ 22.00 น. ปิดไฟไล่ไม่ให้อ่านหนังสือ		1	
5. อยากให้ตรวจสอบระบบหลังคา เนื่องจากพบว่า เวลาฝนตกมีน้ำหยด	1		
6. อยากให้ช่วงสอบเปิด 24 ชั่วโมง	1		
7. ควรให้มีปลั๊กมากกว่านี้	1		
8. อยากให้ห้องสมุดเปิดถึง 2-3 ทุ่ม สำหรับอ่านหนังสือในช่วงนี้	1		
9. อยากให้มีกระดาษชำระตามจุดของห้องสมุด	1		
10. เพิ่มห้องนอนให้นักศึกษาได้พักผ่อนจะได้มีแรงอ่านหนังสือต่อ	1		
11. อินเทอร์เน็ตเล่นไม่ค่อยได้	1		
12. อยากให้มีสถานที่ที่ตอบโจทย์สำหรับนักศึกษา	1		
13. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในชั้นอื่นๆ ด้วยเช่นกัน	1		
14. เพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ต	1		
15. ห้อง Netflix ควรเพิ่มความเป็นส่วนตัว	1		
16. เพียงพอ			1
17. อยากให้นำเครื่องดื่มเข้าไปได้ (อาจจะจัดโซนที่นั่งให้)			
18. แอร์หนาวเกิน	1		

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้			
1. ชัดเจนดี			1

2. ติดข้าวประชาสัมพันธ์ที่อื่นบ้างนอกจากในลิฟต์	1		
3. ควรให้มีการกระจายข่าวสารที่เกี่ยวกับห้องสมุดให้มากกว่าเดิม	1		
4. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้เข้าถึงวัยผู้ใช้งาน	1		
ด้านความผูกพันกับห้องสมุด			
1. ใช้บริการห้องสมุดมาตั้งแต่เป็นคุณหญิงหลง จนปัจจุบันมีความทันสมัยมากขึ้น	1		