



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์

ศูนย์รักษาศิลป์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์
กระทรวงวัฒนธรรม



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์

จัดทำโดย

นางสาวลัดดาวลัย อุ่แสงทอง

บรรณารักษ์

ศูนย์รักษาศิลป์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ถนนราชินี แขวงพระบรมมหาราชวัง

เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

โทร. 0 2224 4704 ต่อ 414

<http://elibrary.bpi.ac.th/ARTC/home>

คำนำ

รายงานการสำรวจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ใน ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบการสืบค้นฐานข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ในภาพรวม เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการบริหารจัดการผลการดำเนินงาน การปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และการประกันคุณภาพการศึกษาและเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์รักษาศิลป์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป หากผลการสำรวจครั้งนี้ผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัย ณ ที่นี้

ลัดดาวัลย์ อยู่แสงทอง

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ใน ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบการสืบค้นฐานข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ในภาพรวม ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อศูนย์รักษาศิลป์ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้รับบริการที่เข้าใช้บริการของศูนย์รักษาศิลป์ โดยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน ๘๑ คน แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ซึ่งประมวลผลผ่าน google form

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์รักษาศิลป์ เป็นนักศึกษาในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จากคณะศิลปศึกษา และคณะศิลปนาฏดุริยางค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ ใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน ปรึกษา ทำรายงาน และการบ้าน ใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wireless เป็นจุดนัดพบเพื่อน คนรู้จัก และพักผ่อน/นอนหลับ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์รักษาศิลป์ ในทุกๆ ด้าน และในภาพรวมอยู่ในระดับดี และผู้บริการได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ดี
- บริการดี
- ดีครับ
- ดีมาก
- ควรเพิ่มเติมหนังสือให้มากกว่านี้ ยังไม่มีหนังสือให้หาเท่าที่ควร หนังสือรอการคัดแยกเยอะมาก คนดูแลไม่ค่อยจัดหนังสือเข้าชั้น เคยเห็นเอาแต่เล่นโซเชียล เฟซบุค
- อยากให้มีหนังสือที่ครบครัน เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ
- ร้านถ่ายเอกสารแพงมาก
- ระบบยังจัดไม่เรียบร้อย
- ปรับปรุงเรื่องที่ควรปรับ
- ดีแล้วค่ะ
- แอร์ไม่ค่อยเย็น
- โดยรวมดี
- อยากให้มีหนังสือทางด้านนาฏศิลป์เยอะๆ
- ควรเพิ่มอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย
- ควรปรับปรุง
- ปิดช้ากว่านี้
- เวลาเปิดปิดทำการน่าจะปิดช้ากว่านี้ค่ะ
- อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยมากกว่านี้ เอกสารทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญๆ ในหลายๆยุคสมัย และคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป
- พอใจในการบริการ
- สื่อสารสนเทศน่าจะเข้าถึงได้มากกว่านี้

- โดยรวมแล้วถือว่าดี
- แสงสว่างค่อนข้างมืดไม่เหมาะกับการอ่านหนังสือทำให้ปวดตา
- ควรมีหนังสือให้สืบค้นเยอะขึ้นอีก
- อยากให้แสงสว่างกว่านี้ หนังสือควรจัดให้เป็นระเบียบ
- ดีมากค่ะ
- อยากให้มีระบบยืมคืนอัตโนมัติ
- ดีค่ะ
- รวมๆก็ดีครับ
- ดีคับ
- น่าจะมีหนังสือหลากหลายกว่านี้หน่อยค่ะ
- พอใจ
- ดีที่สุดครับ
- อยากให้มีหนังสือที่น่าอ่านเกี่ยวกับนาฏศิลป์และงานวิจัยต่างๆเพื่อประโยชน์ในการสืบข้อมูล
- ควรมีหนังสือที่เกี่ยวกับดนตรีไทยที่เยอะกว่านี้เพื่อให้รุ่นน้องรุ่นต่อไปใช้สืบค้นและอ้างอิงเพื่อทำ วิจัย
- บริการดีครับ
- ควรมีเทคโนโลยีใหม่ๆ ไว้ให้นักศึกษาได้ค้นคว้า
- คอมพิวเตอร์น้อยไป
- ไม่ค่อยมีหนังสือเกี่ยวกับดนตรีสากล อยากให้เพิ่มค่ะ
- มีที่นั่งไม่พอกับการใช้บริการ
- ควรมีหนังสือมากกว่านี้
- ทุกอย่างดี
- มีความสะดวก และมีหนังสือที่ให้ข้อมูลทุกด้านที่นศ. ต้องการค้นคว้า
- อยากให้มีหนังสือที่หลากหลาย
- เงียบสงบ เหมาะกับการอ่านหนังสือ ทำงาน
- ควรมีหนังสือให้ค้นคว้ามากกว่านี้
- ให้ความสะดวกรวดเร็วในการสอบถามข้อมูล
- ดีเยี่ยม
- น่าจะเพิ่มปริมาณจำนวนหนังสือให้มากกว่านี้
- สะดวกมากค่ะ
- พอใจค่ะ
- ควรมีข้อมูล หนังสือเยอะกว่านี้
- อยากให้มีหนังสือเยอะมากเพิ่มขึ้นอีก และข้อมูลกว้างออกไปอีก
- ที่นั่งน้อย
- อยากให้ห้องนี้ น่าอยู่แบบนี้ตลอดค่ะ ดีมาก
- ในเรื่องของโต๊ะเก้าอี้มุมหนังสือควรเพิ่มจำนวน
- เจ้าหน้าที่ใจดีมากค่ะ

- พอใจกับบริการแล้ว
- ยากให้ขยายพื้นที่ให้ใหญ่กว่านี้
- ดีมาก ๆ คับ
- ร้านถ่ายเอกสารพูดจาไม่ดี เหมือนเป็นร้านถ่ายเอกสารฟรี ควรปรับปรุงเพราะเราไม่ได้ไปขอถ่าย
- ดีมากคะ

สารบัญ

คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
ตอนที่ ๑ บทนำ.....	๒
ตอนที่ ๒ วิธีดำเนินการสำรวจ.....	๔
ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔
ความเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่พอใจและไม่พอใจของผู้ใช้บริการ.....	๑๒
เอกสารอ้างอิง.....	๑๕

สารบัญตาราง

ตาราง ๑	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๔
ตาราง ๒	วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕
ตาราง ๓	วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๖
ตาราง ๔	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	๗
ตาราง ๕	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	๘
ตาราง ๖	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	๙
ตาราง ๗	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านสภาพแวดล้อมสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๐
	ความสะอาด.....	
ตาราง ๘	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านระบบสืบค้นฐานข้อมูล.....	๑๑
ตาราง ๙	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ในภาพรวม.....	๑๒



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

ตอนที่ ๑ บทนำ

ความสำคัญและที่มา

การจัดการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาได้มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นแนวคิดที่ผู้เรียนเป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และมุ่งให้ผู้เรียนใช้กระบวนการสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยมีผู้สอนเป็นผู้ประสานงาน ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา ซึ่งแนวทางการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวจะนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะและกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นผู้ค้นหาความรู้ที่ต้องการเองอย่างเป็นปกตินิสัย และได้รับการกระตุ้นให้เกิดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. ๒๕๔๘ : ๑) เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการสืบค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ดังนั้นห้องสมุดจึงมีความสำคัญ เพราะเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ เป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรี ช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้า ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

ศูนย์รักษาศิลป์ เป็นศูนย์กลางการศึกษาเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมมีพันธกิจในการอนุรักษ์ สืบสาน ส่งเสริมเรียนรู้ แลกเปลี่ยน และพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านนาฏศิลป์ ดุริยางคศิลป์ คีตศิลป์ และช่างศิลป์อย่างครอบคลุมหากศูนย์รักษาศิลป์ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี ในเวลาที่ใช้บริการต้องการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและเกิดความพึงพอใจในบริการของศูนย์รักษาศิลป์

ดังนั้น จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์

ขอบเขตการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้ผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์รักษาศิลป์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เป็นเครื่องมือประเมินการบริการของศูนย์รักษาศิลป์
๒. ได้ข้อมูลพื้นฐานในการจัดบริการของศูนย์รักษาศิลป์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของศูนย์รักษาศิลป์ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับตามความคาดหวังหรือความต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพอใจและไม่พอใจซึ่งขึ้นอยู่กับกาลเวลา สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากศูนย์รักษาศิลป์โดยตรง ประกอบด้วย

๑. นักศึกษา หมายถึง ผู้กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

๒. บุคลากรและอาจารย์ ที่สังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์

๓. บุคคลภายนอก หมายถึง บุคคลจากหน่วยงานภายนอกสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ และประชาชนทั่วไป รวมทั้งนักเรียน นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่างๆ

บริการของศูนย์รักษาศิลป์ หมายถึง สิ่งที่ศูนย์รักษาศิลป์จัดไว้เพื่อบริการแก่ผู้ใช้บริการประกอบด้วย บริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการที่นั่งอ่าน บริการถ่ายเอกสาร บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฯลฯ และทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ เช่น หนังสือ เอกสาร วารสาร ฯลฯ วัสดุไม่ตีพิมพ์หรือสื่อทัศนวัสดุ เช่น วิดีโอเทป เทปบันทึกเสียง และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ รวมถึงบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์รักษาศิลป์จัดให้บริการ

ตอนที่ ๒ วิธีดำเนินการสำรวจ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ติดต่อบริการของศูนย์รักษาศิลป์ได้กำหนดวิธีการดำเนินการไว้ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

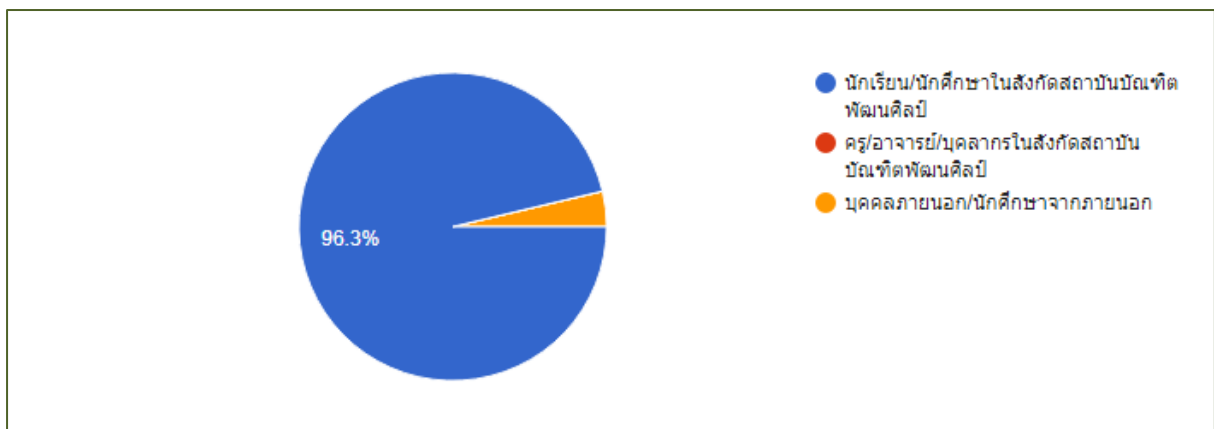
ผู้สำรวจได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากผู้ที่เข้าใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์เป็นการเก็บข้อมูลแบบสุ่มและสามารถเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวน ๘๑ ฉบับ โดยประมวลผลผ่าน google form

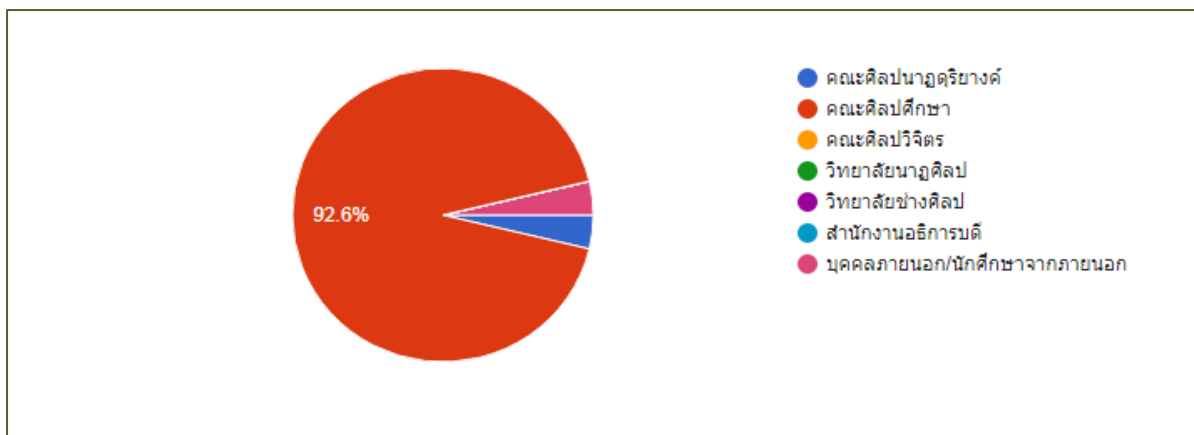
ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง ๑ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษาในสังกัดสถาบันฯ	๗๘	๙๖.๓
ครู/อาจารย์/บุคลากรในสังกัดสถาบัน	๐	๐
บุคคลภายนอก/นักศึกษาจากภายนอก	๓	๓.๗
รวม	๘๑	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (ร้อยละ ๙๖.๓) รองลงมาเป็นบุคคลภายนอกและนักศึกษาภายนอก (ร้อยละ ๓.๗) ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจากคณะศิลปศึกษา และคณะศิลปนาฏดุริยางค์

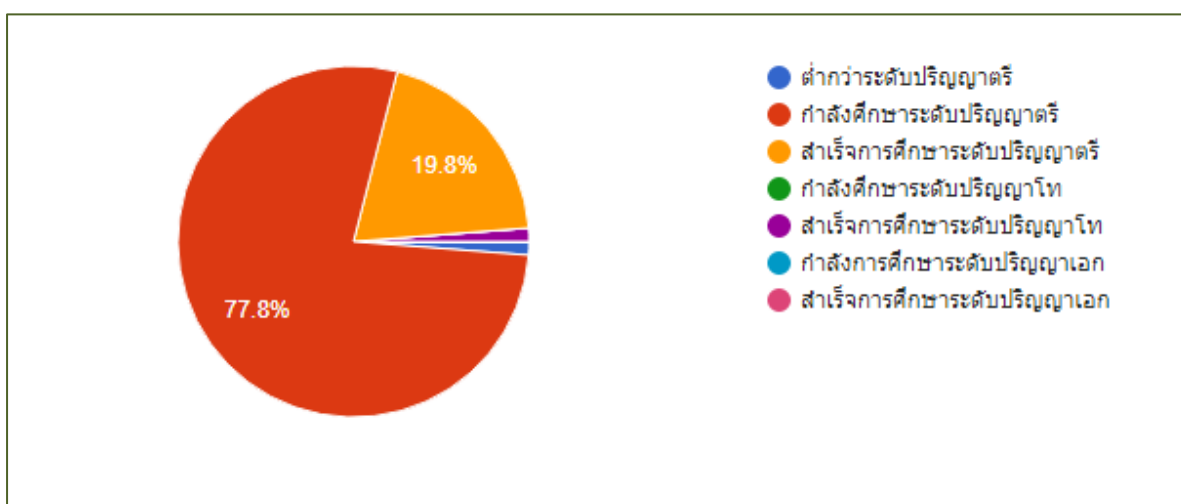




ตาราง ๒ วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	๑	๑.๒
กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	๖๓	๗๗.๘
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี	๑๖	๑๙.๘
กำลังศึกษาระดับปริญญาโท	๐	๐
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท	๑	๑.๒
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก	๐	๐
รวม	๘๑	๑๐๐

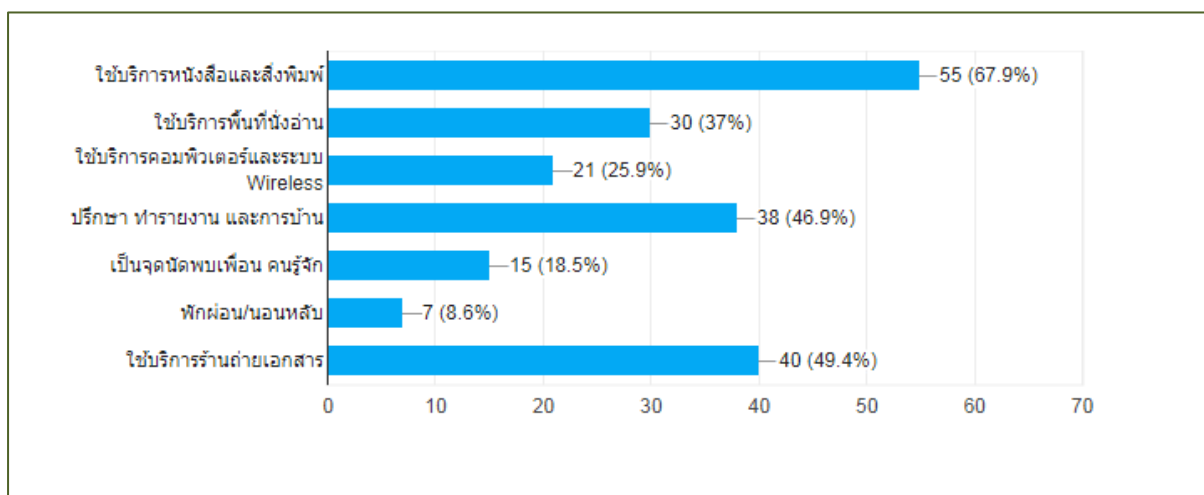
จากตาราง ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๗๗.๘) รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๑๙.๘)



ตาราง ๓ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์	๕๕	๖๗.๙
ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน	๓๐	๓๗
ใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wireless	๒๑	๒๕.๙
ปรึกษา ทำรายงาน และการบ้าน	๓๘	๔๖.๙
เป็นจุดนัดพบเพื่อน คนรู้จัก	๑๕	๑๘.๕
พักผ่อน/นอนหลับ	๗	๘.๖
ใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร	๔๐	๔๙.๔
รวม	๒๐๖	-

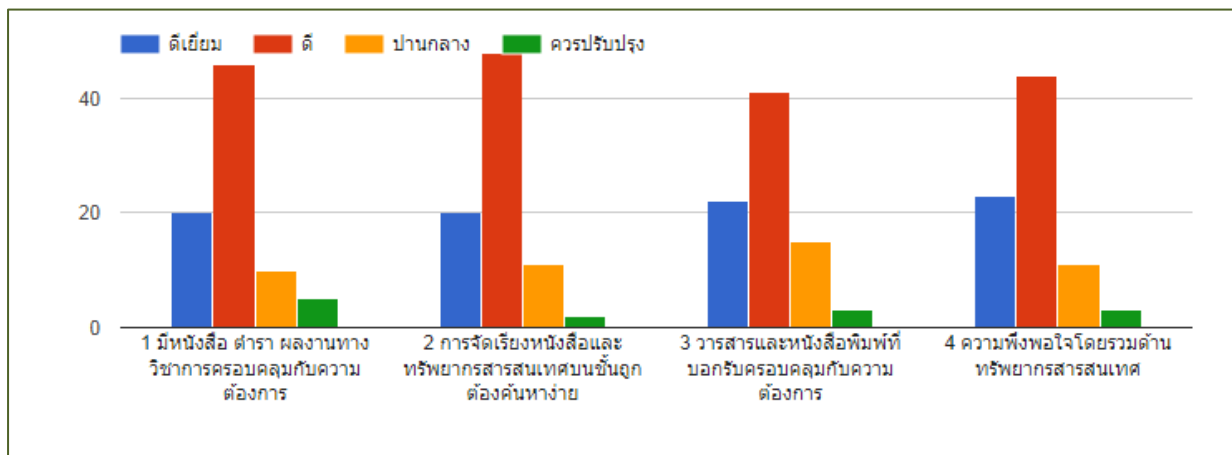
จากตาราง ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการหนังสือและสิ่งพิมพ์ (ร้อยละ ๕๕) ใช้บริการร้านถ่ายเอกสาร (ร้อยละ ๔๐) ปรึกษา ทำรายงาน และการบ้าน (ร้อยละ ๔๖.๙) ใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน (ร้อยละ ๓๗) ใช้บริการคอมพิวเตอร์และระบบ Wireless (ร้อยละ ๒๕.๙) เป็นจุดนัดพบเพื่อน คนรู้จัก (ร้อยละ ๑๘.๕) และพักผ่อน/นอนหลับ (ร้อยละ ๘.๖) ตามลำดับ



ตาราง ๔ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
๑ มีหนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ	๒๐	๔๖	๑๐	๕
๒ การจัดเรียงหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องค้นหาได้ง่าย	๒๐	๔๘	๑๑	๒
๓ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	๒๒	๔๑	๑๕	๓
๔ ความพึงพอใจโดยรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	๒๓	๔๔	๑๑	๓

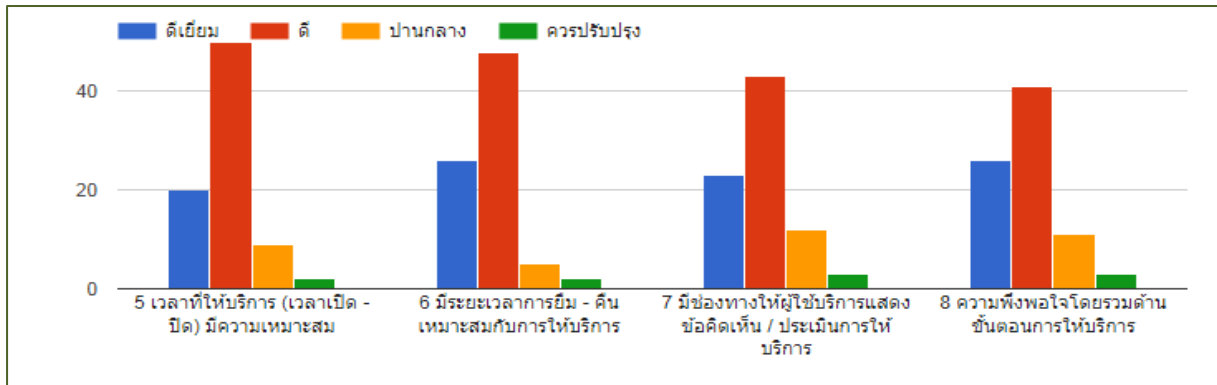
จากตาราง ๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับดี



ตาราง ๕ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
๕ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	๒๐	๕๐	๙	๒
๖ มีระยะเวลาการยืม - คืน เหมาะสมกับการให้บริการ	๒๖	๔๘	๕	๒
๗ มีช่องทางให้ผู้ให้บริการแสดงข้อคิดเห็น / ประเมินการให้บริการ	๒๓	๔๓	๑๒	๓
๘ ความพึงพอใจโดยรวมด้านขั้นตอนการให้บริการ	๒๖	๔๑	๑๑	๓

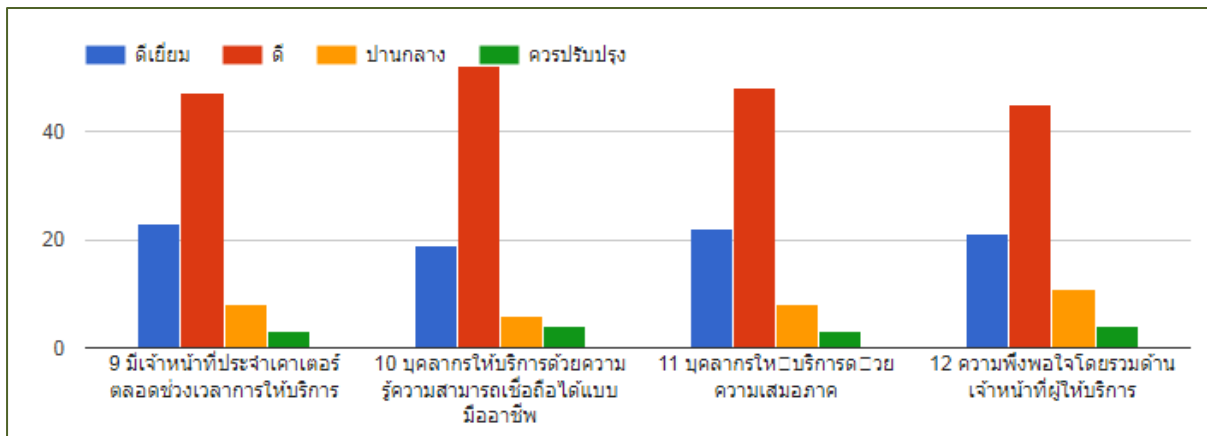
จากตาราง ๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับดี



ตาราง ๖ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๙ มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	๒๓	๔๗	๘	๓
๑๐ บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ	๑๙	๕๒	๖	๔
๑๑ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	๒๒	๔๘	๘	๓
๑๒ ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๒๑	๔๕	๑๑	๔

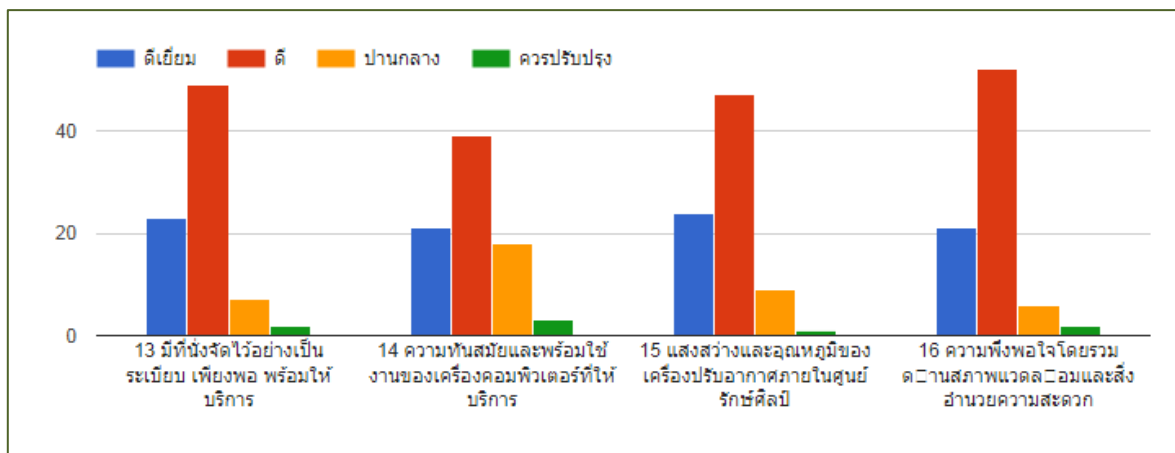
จากตาราง ๖ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนมากอยู่ในระดับดี



ตาราง ๗ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑๓ มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ พร้อมให้บริการ	๒๓	๔๙	๗	๒
๑๔ ความทันสมัยและพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	๒๑	๓๙	๑๘	๓
๑๕ แสงสว่างและอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศภายในศูนย์รักษาศิลป์	๒๔	๔๗	๙	๑
๑๖ ความพึงพอใจโดยรวมด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๑	๕๒	๖	๒

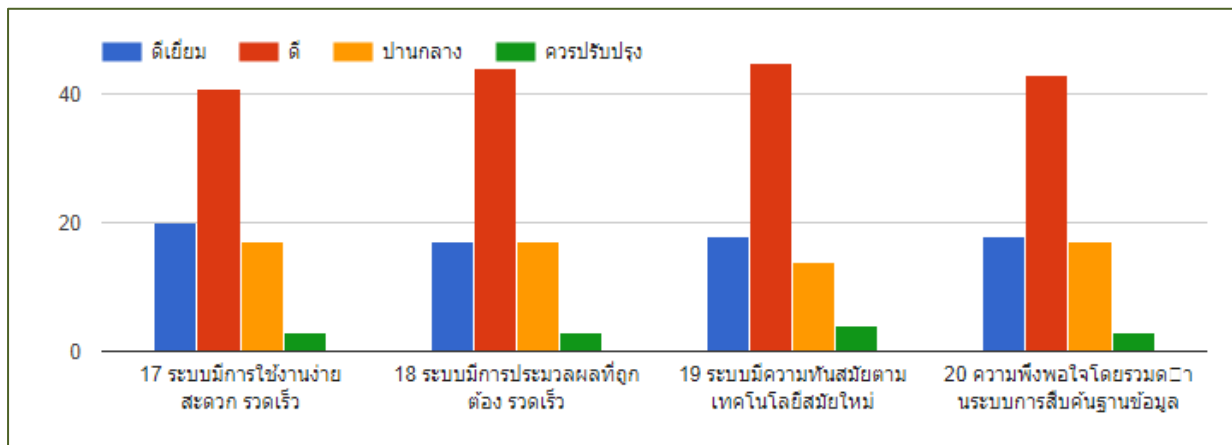
จากตาราง ๗ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนมากอยู่ในระดับดี



ตาราง ๘ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านระบบการสืบค้นฐานข้อมูล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
ด้านระบบการสืบค้นฐานข้อมูล				
๑๗ ระบบมีการใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	๒๐	๔๑	๑๗	๓
๑๘ ระบบมีการประมวลผลที่ถูกต้อง รวดเร็ว	๑๗	๔๕	๑๗	๓
๑๙ ระบบมีความทันสมัยตามเทคโนโลยีสมัยใหม่	๑๘	๔๕	๑๔	๔
๒๐ ความพึงพอใจโดยรวมด้านระบบการสืบค้นฐานข้อมูล	๑๘	๔๓	๑๗	๓

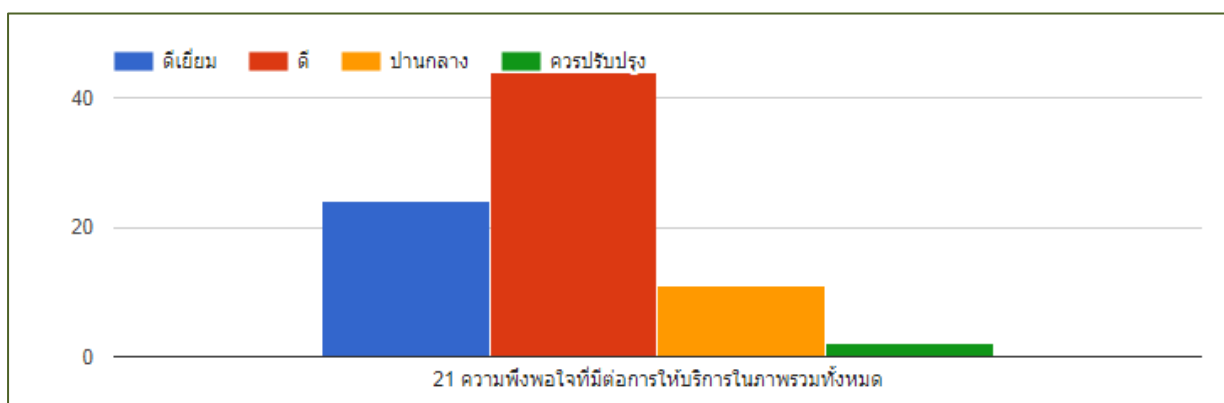
จากตาราง ๘ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ด้านระบบการสืบค้นฐานข้อมูล ส่วนมากอยู่ในระดับดี



ตาราง ๙ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
๒๑ ความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์รักษาศิลป์ในภาพรวม	๒๔	๔๔	๑๑	๒

จากตาราง ๙ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รักษาศิลป์ ในภาพรวม ส่วนมากอยู่ในระดับดี



ความเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งที่พอใจและไม่พอใจ รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของการให้บริการ

- ดี
- บริการดี
- ดีครับ
- ดีมาก
- ควรเพิ่มเติมหนังสือให้มากกว่านี้ ยังไม่มีหนังสือให้หาเท่าที่ควร หนังสือรอการคัดแยกเยอะมาก คนดูแลไม่ค่อยจัดหนังสือเข้าชั้น เคยเห็นเอาแต่เล่นโซเชียล เฟซบุค
- อยากให้มีหนังสือที่ครบครัน เจ้าหน้าที่บริการด้วยใจ
- ร้านถ่ายเอกสารแพงมาก
- ระบบยังจัดไม่เรียบร้อย
- ปรับปรุงเรื่องที่ควรปรับ
- ดีแล้วค่ะ
- แอร์ไม่ค่อยเย็น
- โดยรวมดี
- อยากให้มีหนังสือทางด้านนาฏศิลป์เยอะๆ
- ควรเพิ่มอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย
- ควรปรับปรุง
- ปิดช้ากว่านี้
- เวลาเปิดปิดทำการน่าจะปิดช้ากว่านี้ค่ะ

- อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยมากกว่านี้ เอกสารทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญๆ ในหลายยุคสมัย และคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป
- พอใจในการบริการ
- สื่อสารสนเทศน่าจะเข้าถึงได้มากกว่านี้
- โดยรวมแล้วถือว่าดี
- แสงสว่างค่อนข้างไม่เหมาะกับการอ่านหนังสือทำให้ปวดตา
- ควรมีหนังสือให้สืบค้นเยอะขึ้นอีก
- อยากให้แสงสว่างกว่านี้ หนังสือควรจัดให้เป็นระเบียบ
- ดีมากค่ะ
- อยากให้มีระบบยืมคืนอัตโนมัติ
- ดีค่ะ
- รวมๆก็ดีครับ
- ดีคับ
- น่าจะมีหนังสือหลากหลายกว่านี้หน่อยค่ะ
- พอใจ
- ดีที่สุดครับ
- อยากให้มีหนังสือที่น่าอ่านเกี่ยวกับนาฏศิลป์และงานวิจัยต่างๆเพื่อประโยชน์ในการสืบข้อมูล
- ควรมีหนังสือที่เกี่ยวกับดนตรีไทยที่เยอะกว่านี้เพื่อให้รุ่นน้องรุ่นต่อไปใช้สืบค้นและอ้างอิงเพื่อทำ วิจัย
- บริการดีครับ
- ควรมีเทคโนโลยีใหม่ๆ ไว้ให้นักศึกษาได้ค้นคว้า
- คอมพิวเตอร์น้อยไป
- ไม่ค่อยมีหนังสือเกี่ยวกับดนตรีสากล อยากให้เพิ่มค่ะ
- มีที่นั่งไม่พอกับการใช้บริการ
- ควรมีหนังสือมากกว่านี้
- ทุกอย่างดี
- มีความสะดวก และมีหนังสือที่ให้ข้อมูลทุกด้านที่นศ. ต้องการค้นคว้า
- อยากให้มีหนังสือที่หลากหลาย
- เงียบสงบ เหมาะกับการอ่านหนังสือ ทำงาน
- ควรมีหนังสือให้ค้นคว้ามากกว่านี้
- ให้ความสะดวกรวดเร็วในการสอบถามข้อมูล
- ดีเยี่ยม
- น่าจะเพิ่มปริมาณจำนวนหนังสือให้มากกว่านี้
- สะดวกมากค่ะ
- พอใจค่ะ
- ควรมีข้อมูล หนังสือเยอะกว่านี้
- อยากให้มีหนังสือเยอะมากเพิ่มขึ้นอีก และข้อมูลกว้างออกไปอีก

- ที่นั่งน้อย
- อยากให้ห้องนี้น่าอยู่แบบนี้ตลอดค่ะ ดีมาก
- ในเรื่องของโต๊ะเก้าอี้มุมหนังสือควรเพิ่มจำนวน
- เจ้าหน้าที่ใจดีมากค่ะ
- พอใจกับบริการแล้ว
- ยากให้ขยายพื้นที่ให้ใหญ่กว่านี้
- ดีมากๆคับ
- ร้านถ่ายเอกสารพูดจาไม่ดี เหมือนเป็นร้านถ่ายเอกสารฟรี ควรปรับปรุงเพราะเราไม่ได้ไปขอถ่าย
- ดีมากค่ะ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารประกอบการสอนวิชา ๔๑๒๑๐๒ การรู้สารสนเทศ (Information Literacy). (๒๕๕๘).

พิมพ์ครั้งที่ ๒. ขอนแก่น : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.