

สรุปผลสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อ ร้านบริการถ่ายเอกสาร ณ หอสมุดกลาง  
หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา  
ช่วงเวลาที่แจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 3 ตุลาคม – 28 ตุลาคม 2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	21	21.00
หญิง	79	79.00
รวมผู้ตอบ	100	100.00

อภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน ผู้ตอบมากที่สุดคือเพศหญิง 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11-20	6	6.90
21-30	30	34.50
31-40	18	20.70
41-50	12	13.80
51-60	20	23.00
61-70	1	1.10
รวมผู้ตอบ	87	100.00
ไม่ตอบ	13	

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 20.70 ตามลำดับ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	26	26.00
อาจารย์	4	4.00
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	63	63.00
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	6	6.00
อื่นๆ	1	1.00
รวมผู้ตอบ	100	100.00

### อภิปรายผล

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาเป็นนักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุดมีสถานภาพเป็นประเภทอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ใช้บริการร้านบริการถ่ายเอกสารประมาณกี่ครั้งต่อสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นานๆ ครั้ง (น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์)	73	73.00
บางครั้ง (2-3 ครั้งต่อสัปดาห์)	12	12.00
บ่อย (4-5 ครั้งต่อสัปดาห์)	5	5.00
ประจำ (6 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือมากกว่า)	1	1.00
อื่นๆ	9	9.00
รวมผู้ตอบ	100	100.00

### อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการร้านบริการถ่ายเอกสารนานๆ ครั้ง (น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์) จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 รองลงมาเป็นการใช้บริการแบบบางครั้ง (2-3 ครั้งต่อสัปดาห์) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุดใช้บริการร้านบริการถ่ายเอกสารแบบเป็น ประจำ (6 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือมากกว่า) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

## ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
<b>1. คุณภาพ</b>		
1.1 ความสะดวก	4.01	มาก
1.2 ความคมชัดของเอกสาร	4.00	มาก
1.3 ราคาคุ้มค่า	4.04	มาก
1.4 ความประณีตของงาน	4.00	มาก
<b>2. บริการ</b>		
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.15	มาก
2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ (ต่อครั้ง)	4.11	มาก
2.3 ป้ายแจ้งอัตราค่าบริการ	3.93	มาก
2.4 มีบริการที่หลากหลาย	3.84	มาก
<b>3. พนักงาน</b>		
3.1 ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ	3.96	มาก
3.2 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.99	มาก
3.3 การตอบคำถามตรงประเด็น กระชับ ชัดเจน	4.04	มาก
3.4 ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ	4.04	มาก
<b>4. สถานที่</b>		
4.1 บริเวณร้าน สะอาด เป็นระเบียบ	3.75	มาก
4.2 ป้ายบอกสถานที่ตั้งชัดเจน หาได้สะดวก	3.44	ปานกลาง

#### อภิปรายผล

การประเมินผลด้านคุณภาพบริการ 14 ข้อ พบว่าส่วนใหญ่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับข้อที่ได้คะแนนสูงสุด 3 ลำดับแรกดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน (4.15)
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (ต่อครั้ง) (4.11)
3. ราคาคุ้มค่า (4.04)
4. การตอบคำถามตรงประเด็น กระชับ ชัดเจน (4.04)
5. ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ (4.04)

จากการประเมินผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการหัวข้อที่ได้คะแนนต่ำสุด 3 อันดับที่ควรปรับปรุง ได้แก่

1. ป้ายบอกสถานที่ตั้งชัดเจน หาได้สะดวก (3.44)
2. บริเวณร้าน สะอาด เป็นระเบียบ (3.75)
3. มีบริการที่หลากหลาย (3.84)

### สรุปอภิปรายผล

ภาพรวมการบริการร้านบริการถ่ายเอกสาร ณ หอสมุดกลาง หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการระดับมาก ทั้งในด้านคุณภาพ บริการ และพนักงาน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากแบบสำรวจความพึงพอใจนี้เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อรับฟังความคิดเห็นอื่นๆ นอกเหนือจากข้อความในแบบสอบถาม พบว่ามีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และน่ารับฟังเพื่อนำไปพัฒนาได้ดังต่อไปนี้

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. เครื่องคอมช้ามาก
2. ป้ายราคาไม่ชัดเจน
3. ควรอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน
4. หาร้านยากในหอสมุด
5. พอใกล้สอบมีนศ.ใช้งานจำนวนมาก ทำให้ช้า (2 คน)
6. เพิ่มจำนวนและความรวดเร็ว
7. ควรที่จะมีป้ายตั้งแต่หน้าหอสมุด เพื่อให้ผู้สัญจรสามารถทราบได้ว่ามีร้านถ่ายเอกสารอยู่ด้านใน (2 คน)
8. ไม่รู้ว่าร้านอยู่ไหน