

บทคัดย่อ

ชื่อโครงการวิจัย: ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ชื่อผู้วิจัย: นางจิณาภา ไกร์มา นายประกฤษ สุขอิน

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด ระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2556 – วันที่ 31 มกราคม 2557 โดยมีจำนวนนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรรวม 16,122 คน กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ซึ่งต้องใช้ตัวอย่างจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ได้รับคืน 378 ชุด (ร้อยละ 94.5) สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้ให้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดคือ 374 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $S.D = .54$) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือด้านบุคลากรห้องสมุด ($\bar{X} = 4.10$, $S.D = .78$) และด้านที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ABSTRACT

Research Title : Satisfaction of Service Users with Service Quality of the Central Library,
Maejo University

Authors : Mrs. Jinapa Krима and Mr. Prapai Sukin

.....

This study was conducted to explore satisfaction of service users with service quality of the central library, Maejo University, The population in this study were 16,122 students, teaching staff and supporting staff of Maejo University. The sample group in this study consisted of 377 persons using the library service during 1st October 2013 – 31st January 2014. A set of questionnaires (378 out of 400 or 94.5%) was used for data collection and analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The reliability level was set at 95 percent.

Results of the study revealed that the respondents used the information resource borrowing-returning service most (374) and most of them were undergraduate students . The respondents had a high level of satisfaction with the service quality of the central library ($\bar{X}$ 3.86, S.D = .54) .They were satisfied with personnel of the central library most ($\bar{X}$ = 4.10, S.D =.78) .However, they were least satisfied with the place and convenience facilities.

Keywords: satisfaction of service users, Maejo University