

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
Recipients' Satisfaction Towards Services Provided by
Office of Central Library at Kampaeng Saen (OCL.KPS),
Kasetsart University, Kampaeng Saen Campus

จنگล พุทธิชัยกุล
สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน กลุ่มตัวอย่างคือ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก บุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และประชาชนทั่วไป จำนวน 858 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา จำนวน และร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านบุคลากรห้องสมุด ($\bar{X}=4.03$) ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.97$) ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ($\bar{X}=3.93$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ:

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ, สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วิทยาเขตกำแพงแสน

Abstract

This survey research aimed to determine recipients' satisfaction towards services provided by OCL.KPS, KU.KPS. The study sample consisted of 858 undergraduate, master degree and doctoral degree students and KU.KPS staff. The research instrument was a questionnaire set with 0.95 reliability. Data were analyzed by descriptive statistics in terms of number and percentage, arithmetic mean (\bar{X}) and standard deviation (S.D.) Results were found that the overall recipients' satisfaction towards services provided by OCL.KPS were averagely at the good level ($\bar{X}=3.93$). When they were considered aspect

by aspect, the aspect of library staff was perceived the most average at the much level ($\bar{X}=4.03$) followed by the aspect of communication with service recipients ($\bar{X}=3.97$) and the third aspect of service process / step ($\bar{X}=3.93$) respectively.

Keyword:

Recipients' Satisfaction towards Services, Office of Central Library at Kampaeng Saen , Kasetsart University, Kampaeng Saen Campus

บทนำ

สำนักหอสมุดกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ของมหาวิทยาลัยโดยมุ่งเน้นให้บริการสารสนเทศแก่ นิสิต อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกสาขาวิชาและทุกระดับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ตลอดจนให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งแก่ชุมชน ทรัพยากรสารสนเทศมีความครอบคลุมทุกสาขาวิชาและบริการต่างๆ ที่จัดให้บริการแก่ผู้รับบริการ การจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้น มีข้อควรคำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติ คือต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม และต้องให้บริการซึ่งทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเนื่องจากคุณภาพของการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้ให้บริการมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจต่อการให้บริการ นอกจากจะเป็นตัวชี้วัดการให้บริการ และความสำเร็จของการบริการแล้ว ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการอีกด้วย

แม้ว่าสำนักหอสมุดกำแพงแสนได้ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำมาพัฒนาการบริการตลอดอย่างต่อเนื่องทุกปีก็ตาม แต่ด้วยกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลง ประกอบกับผู้รับบริการหมุนเวียนเข้ามาใช้บริการนั้นได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลา อีกทั้งการให้บริการรูปแบบที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ โดยนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของสำนักหอสมุดกำแพงแสน รวมทั้งพัฒนาบุคลากร และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุด กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้รับบริการสำนักหอสมุดกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ประกอบด้วย นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก บุคลากร และประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก บุคลากร และประชาชนทั่วไป ตามสัดส่วนของประชากรในมหาวิทยาลัย จำนวน 858 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดมี 3 ข้อคำถาม ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ตอนที่ 4 ความต้องการและข้อเสนอแนะเป็น คำถามแบบปลายเปิด การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน คือระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึง 30 เมษายน 2558

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 16 วิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถามใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

สภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่ไม่แน่นอน รองลงมา คือ ช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน และลำดับที่ 3 ได้แก่ ช่วงพักกลางวัน ผู้รับบริการมีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้ 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์ และลำดับที่ 3 ได้แก่ ทุกวัน ผู้รับบริการมีเวลาที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ 1 - 2 ชั่วโมง รองลงมาคือ มากกว่า 2 ชั่วโมง และลำดับที่ 3 ได้แก่ เวลาที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้งไม่แน่นอน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกำแพงแสนโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านบุคลากรห้องสมุด ($\bar{X} = 4.03$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.97$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.93$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ โดยรวม ($\bar{X} = 3.83$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการจัดซื้อทรัพยากรห้องสมุดตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.91$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือสารสนเทศหรือข้อมูลที่ตรงความต้องการ ($\bar{X} = 3.82$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.81$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด โดยรวม ($\bar{X} = 3.93$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกำแพงแสน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.98$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ถูกต้อง และการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก ($\bar{X} = 3.94$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือการจัดเรียงทรัพยากรบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.87$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลากรห้องสมุด โดยรวม ($\bar{X} = 4.03$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุดกำแพงแสน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือบุคลากรให้บริการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือบุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี ($\bar{X} = 4.02$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.01$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ($\bar{X} = 3.91$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด กำแพงแสน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือความปลอดภัยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.09$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความสะอาดภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 4.00$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือแสงสว่างมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ โดยรวม ($\bar{X} = 3.97$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักหอสมุด กำแพงแสน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ และข้อการสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.00$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.98$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ลำดับที่ 3 คือเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ ($\bar{X} = 3.91$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ การจัดการทรัพยากรห้องสมุดตรงกับความต้องการห้องสมุดฯ รองลงมาคือสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของ รุจิรา เหลืองอุบล (2555) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุด กำแพงแสนได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศได้โดยสามารถเสนอชื่อทรัพยากรใหม่ / ติดตามผลทางออนไลน์ ที่ <http://www.lib.kps.ku.ac.th/> ซึ่งผู้รับบริการสามารถเสนอชื่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย รองลงมาคือกระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศถูกต้องและการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก และการจัดเรียงทรัพยากรบนชั้น สามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ (2551) รุจิรา เหลืองอุบล (2555) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการห้องสมุด โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3. ด้านบุคลากรห้องสมุด โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ บุคลากรให้บริการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รองลงมาคือบุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็น

มิตร เต็มใจช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี และบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ (2551) รุจิรา เหลืองอุบล (2555) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักหอสมุด กำแพงแสน มีนโยบายซึ่งจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดกำแพงแสนในโครงการสร้างจิตสำนึกบริการยุคใหม่ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ ความปลอดภัยภายในห้องสมุด รองลงมาคือความสะอาดภายในห้องสมุด และแสงสว่างมีเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ (2551) รุจิรา เหลืองอุบล (2555) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการ ดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิ สถาปัตยกรรมและสภาพแวดล้อมของสำนักหอสมุดกำแพงแสนเพื่อรองรับความต้องการของ ผู้รับบริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจประกอบด้วย สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ โดยรวม ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ และการ สื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ มีความสม่ำเสมอ รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ ฯลฯ และเอกสาร แผ่นพับ และ ป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทย บริการ (2551) รุจิรา เหลืองอุบล (2555) พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวม ซึ่งอยู่ใน ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการส่งเสริมการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดี กับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

ข้อเสนอแนะ

ควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ในแต่ละปีมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาว่าได้มีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

การนำไปใช้ประโยชน์

สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในงานบริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำมา พัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นไป