

การสำรวจความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคล
ของห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถีด้วยระบบ QR Code
Satisfaction Survey with QR Code for Customer-facing Staff
at Rajvithi Campus Library

จันทรา เทพอวยพร ชูเกียรติ จารุณกิจพานิช สุจรรยา จินดาวงศ์ โชติกา วีระพงษ์
ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail: sujanya.jin@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถีรายบุคคลโดยใช้รหัสคิวอาร์ (Quick Response Code : QR-Code) สแกนผ่านสมาร์ทโฟนจากแผ่นประชาสัมพันธ์การประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการห้องสมุดรายบุคคล และประเมินผลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) รวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2559 จากผู้บริการในห้องสมุดจำนวน 202 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคลพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายบุคคลสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.95$) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ($X = 4.00$) ผลการสำรวจที่ได้ห้องสมุดจะนำมาปรับปรุงวิธีการให้บริการของห้องสมุด รวมทั้งพัฒนาและปรับปรุงผู้ให้บริการทางด้านการบริการด้วยเทคโนโลยีใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการใช้บริการห้องสมุด

คำสำคัญ:

QR Code, สมาร์ทโฟน, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Abstract

The purpose of the survey was to assess the level of satisfaction of library users about the service of library staff at Rajvithi Campus Library. The survey was done in August to October, 2016 among 202 library users. The survey was conducted through using both QR-Code and google form. Data were analyzed by using SPSS. The mean of average individual satisfaction score of library staff was found 4.49. The minimum average individual satisfaction score of library staff was 4.00 and the maximum score was 4.95. The results survey was used to improve the library services.

Encourage the library staff to learn new service technology. The library user gain more convenient and rapid services.

Keyword:

QR Code, Smart Phone, User Satisfaction

บทนำ

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุดซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด การบริการที่ดีย่อมมีผลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นผู้ทำหน้าที่หลักในการติดต่อกับผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยตรง เช่น การบริการยืม-คืน การตอบคำถามและการค้นคว้า การแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญและควรทำเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้สำรวจผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยการนำเทคโนโลยี QR code มาช่วยอำนวยความสะดวกในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการประเมินได้ง่ายและรวดเร็ว เทคโนโลยี QR code (QR Code : Quick Response) เป็นรหัสชนิดหนึ่งที่สามารถเก็บข้อมูลต่างๆ ไว้ได้ เช่น ข้อมูลที่เป็นตัวอักษร ตัวเลข ข้อความ รวมถึง URL ของเว็บไซต์ QR Code ถูกพัฒนามาจากบาร์โค้ดในปี ค.ศ. 1994 โดยบริษัทเดนมาร์ก ประเทศญี่ปุ่น วิธีใช้คือสแกนรูปคิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์มือถือ มีข้อดีคือสามารถสร้างข้อมูลที่เป็นตัวอักษรและตัวเลข และรองรับได้หลายภาษา จึงเหมาะกับวิถีชีวิตปัจจุบันที่โทรศัพท์มือถือเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น และการเรียนรู้ที่เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการอำนวยความสะดวก รวมถึงเพิ่มช่องทางและสร้างความแตกต่างในการประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการผ่าน Mobile Device

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการรายบุคคลของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี จำนวน 12 คน โดยใช้เทคโนโลยี QR code
2. เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี จำนวน 12 คน
2. ตัดแผนป้ายประชาสัมพันธ์การประเมินคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถีตามบริเวณจุดให้บริการต่างๆ ภายในห้องสมุด โดยมีรายละเอียดข้อมูล ได้แก่ ชื่อและรูปภาพผู้ให้บริการห้องสมุดพร้อมรหัส QR Code เพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสแกนผ่านสมาร์ตโฟน
3. จัดทำเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ (Google form) บนเว็บไซต์ที่ URL: <http://qrcode.kaywa.com/>
4. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการในห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2559
5. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS



ภาพที่ 1 แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์การประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี

ภาพที่ 2 การประเมินผู้ให้บริการห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถีบน Google form

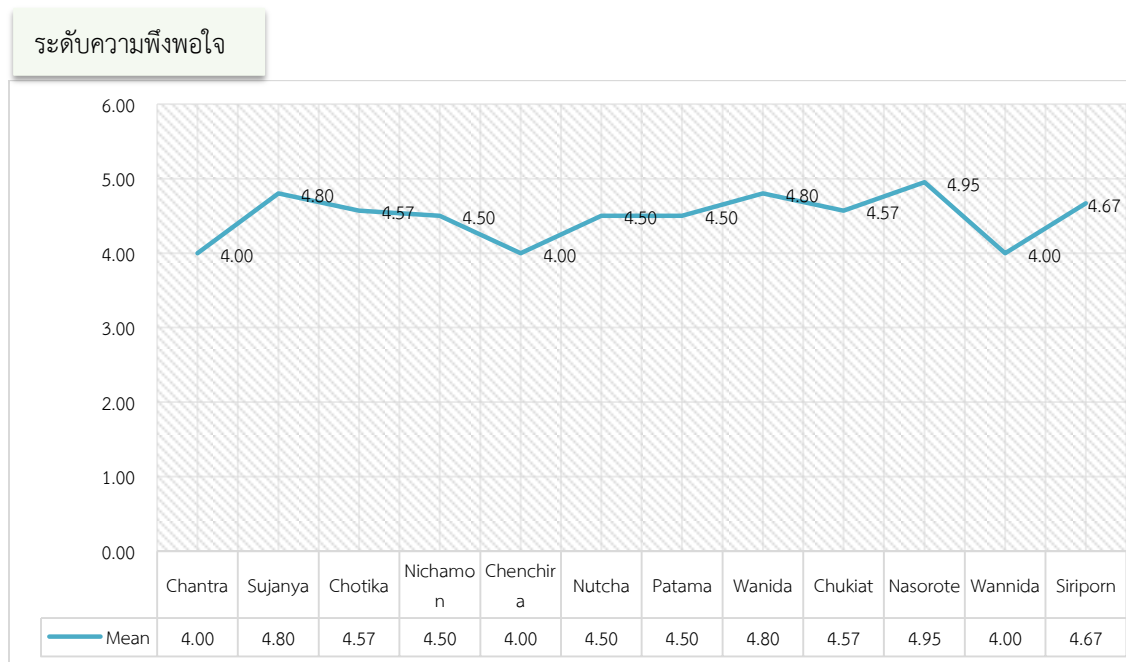
ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจในการให้บริการรายบุคคลของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี โดยใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Scale) การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด (very satisfied)
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก (satisfied)
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง (somewhat satisfied)
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย (somewhat dissatisfied)
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยมาก (dissatisfied)

นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนน ดังนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด



ภาพที่ 3 : แสดงค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคล

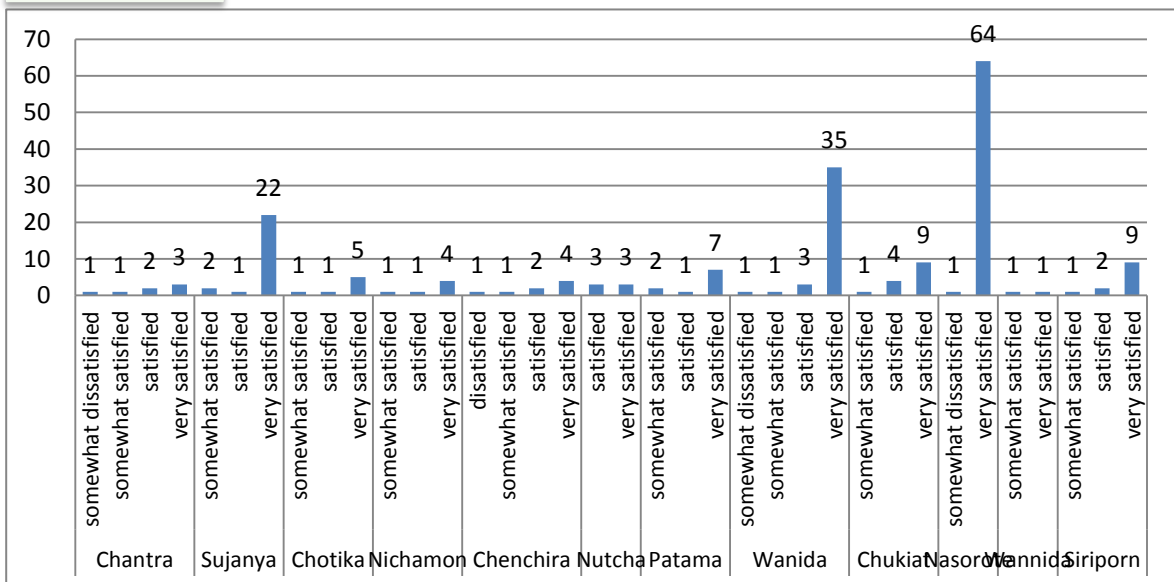
การศึกษการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการรายบุคคลของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี จำนวน 12 คน มีผู้ใช้บริการห้องสมุดทำแบบประเมินโดยใช้ QR-Code สแกนผ่านสมาร์โฟนจากแผ่นประชาสัมพันธ์

การประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการห้องสมุดรายบุคคล และประเมินผลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) จากการสร้าง QR-Code ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลห้องสมุด จำนวนทั้งหมด 202 คน จากผลการสำรวจ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคลอยู่ในระดับมาก ($x=4.49$) เมื่อพิจารณารายบุคคลในภาพรวม ผู้ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลจากผู้ใช้บริการสูงสุด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.95 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันจำนวน 2 คน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ-4.80 และลำดับถัดมา ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ 4.67 ตามลำดับ

ผู้ที่ได้รับค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคลมากที่สุดสองลำดับแรก จำนวนทั้งหมด 3 คน เป็นผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานประจำที่เคาน์เตอร์บริการซึ่งมีความคุ้นเคยกับผู้ใช้บริการห้องสมุด จึงได้ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการห้องสมุดจำนวนมากจากผู้ให้บริการห้องสมุดรายอื่นๆ

ผู้ให้บริการที่ได้รับค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจสูงเป็นลำดับที่สามได้รับการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการห้องสมุดมีจำนวนใกล้เคียงกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ และหมุนเวียนมาปฏิบัติหน้าที่ที่เคาน์เตอร์บริการเป็นครั้งคราวตามตารางเวลาการปฏิบัติงานที่กำหนด แต่ได้รับค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากเป็นผู้ให้บริการที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ ซึ่งมีอายุน้อยที่สุด แต่มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี จึงสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ให้บริการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จำนวนผู้ประเมิน



ภาพที่ 4 : แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคล

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคลพบว่า

1. ผู้ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลจากผู้ใช้บริการสูงสุด คิดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เป็น 4.95 มีจำนวน 65 คน โดยได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ 5 จำนวน 64 คน และระดับ 4 จำนวน 1 คน
2. ผู้ที่รับการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดรองลงมา มีจำนวน 2 คน คิดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่าเท่ากัน เป็น 4.80 แต่มีจำนวนผู้ทำแบบประเมินความพึงพอใจไม่เท่ากัน โดยผู้ให้บริการห้องสมุดคน

แรกที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมีจำนวน 40 คน ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ 5 จำนวน 35 คน ระดับ 4 จำนวน 3 คน ระดับ 3 จำนวน 1 คน และระดับ 1 จำนวน 1 คน

ผู้ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดรองลงมาได้รับการประเมิน มีจำนวน 25 คน ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ 5 จำนวน 22 คน ระดับ 4 จำนวน 1 คน และระดับ 3 จำนวน 2 คน

3. ผู้ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด มีค่าความพึงพอใจที่ระดับ 4.00 จำนวน 3 คน แต่มีจำนวนผู้ทำแบบประเมินความพึงพอใจไม่เท่ากัน โดยผู้ให้บริการห้องสมุดคนแรกที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจมีจำนวน 8 คน ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ 5 จำนวน 4 คน ระดับ 4 จำนวน 2 คน ระดับ 3 จำนวน 1 คน และระดับ 1 จำนวน 1 คน

ผู้ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดรองลงมาได้รับการประเมิน มีจำนวน 7 คน ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ 5 จำนวน 3 คน ระดับ 4 จำนวน 2 คน ระดับ 3 จำนวน 1 คน และระดับ 1 จำนวน 1 คน

ผู้ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดลำดับสุดท้ายได้รับการประเมิน มีจำนวน 2 คน ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการในระดับ 5 จำนวน 1 คน และระดับ 3 จำนวน 1 คน

ผู้ที่ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวนทั้งหมด 3 คน เป็นผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานประจำที่เคาน์เตอร์บริการ ซึ่งผลการสำรวจสอดคล้องกับการประเมินค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคลอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคลอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ดังนั้นห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถี จะรักษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

การศึกษาการประเมินความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริการรายบุคคลของห้องสมุดวิทยาเขตราชวิถีด้วยระบบ QR Code ห้องสมุดจะนำมาเป็นต้นแบบและพัฒนาในการประเมินคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ของห้องสมุด เช่น งานบริการยืมคืน การต่ออายุสมาชิกห้องสมุด การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุง เพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจ ลดการใช้กระดาษ เป็นการประหยัดงบประมาณของห้องสมุด

ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานประจำและผู้ให้บริการรายอื่นๆ ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานประจำที่เคาน์เตอร์ให้บริการ เมื่อหมุนเวียนมาปฏิบัติหน้าที่ที่เคาน์เตอร์บริการ ควรพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรวมถึงทักษะด้านอื่นๆ สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการห้องสมุดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อย่างไรก็ตามเทคโนโลยี QR code อาจมีผู้ใช้บริการห้องสมุดบางกลุ่มที่ยังไม่ทราบถึงวิธีการใช้งาน ผู้ให้บริการจึงควรประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำวิธีการใช้เทคโนโลยี QR code ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในการประเมินความพึงพอใจ อีกทั้งการประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการผ่าน Mobile Device ผู้ใช้บริการห้องสมุดอาจประสบปัญหาด้านอุปกรณ์ที่ไม่รองรับเทคโนโลยี QR code ทำให้ไม่สามารถประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการผ่าน Mobile Device ได้ ห้องสมุดจึงได้เพิ่มรูปแบบในการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google form) อีกช่องทางหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

การนำไปใช้ประโยชน์

การประเมินคุณภาพการบริการโดยใช้ QR Code เป็นการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงานห้องสมุด ทำให้ผู้ประเมินความพึงพอใจสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม และสามารถประเมินได้อย่างเที่ยงตรง โดยปราศจากอคติ ทั้งนี้ การประเมินคุณภาพการให้บริการด้านอื่นๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ห้องสมุดจะนำเทคโนโลยี QR-Code มาประยุกต์ใช้ในการประเมิน และ/หรือ สำนวณความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- ดวงกมล นาคะวิจนะ. (2554). QR Code. *วารสารประกาย*, 8(85), 36.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุริยาสาส์น.
- วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. (2546). *สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า: การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.