



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

**รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ประจำปีการศึกษา 2563**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีการศึกษา 2563 ผู้จัดทำได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตาม เพศ และสถานภาพ รายละเอียดดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

(n = 279)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	34	12.19
หญิง	245	87.81
รวม	279	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.81 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 12.19

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

(n = 279)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	249	89.25
อาจารย์	21	7.53
บุคลากร	7	2.51
บุคคลภายนอก	2	0.72
รวม	279	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 89.25 รองลงมาเป็นอาจารย์ ร้อยละ 7.53 บุคลากร ร้อยละ 2.51 และบุคคลภายนอก น้อยที่สุด ร้อยละ 0.72

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการแบบ New Normal ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และรายชื่อ รายละเอียดดังตารางที่ 3-8

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน

(n = 279)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
ด้านการให้บริการแบบ New Normal	3.75	0.57	มาก	5
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.53	มาก	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.53	มาก	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.58	มาก	3
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.39	0.55	มาก	1
รวม	4.20	0.61	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.30$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการแบบ New Normal ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการแบบ New Normal จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 279)

ด้านการให้บริการแบบ New Normal	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. บริการ Book Drive thru	3.29	0.53	ปานกลาง	6
2. บริการ Book Delivery (ส่งหนังสือตามคณะ)	3.30	0.51	ปานกลาง	5
3. ยืม-คืนหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการ	4.03	0.44	มาก	1
4. ยืมหนังสือต่อในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	3.85	0.50	มาก	4
5. บริการห้องประชุม/ห้องอบรม	4.00	0.40	มาก	3
6. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.02	0.38	มาก	2
รวม	3.75	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการแบบ New Normal โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมาก 4 ข้อ ระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ยืม-คืนหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการ ($\bar{X} = 4.03$) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 4.02$) บริการห้องประชุม/ห้องอบรม ($\bar{X} = 4.00$) ยืมหนังสือต่อในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ($\bar{X} = 3.85$) บริการ Book Delivery (ส่งหนังสือตามคณะ) ($\bar{X} = 3.30$) และบริการ Book Drive thru ($\bar{X} = 3.29$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 279)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.21	0.54	มาก	4
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.23	0.54	มาก	3
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	4.25	0.53	มาก	2
4. การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.27	0.50	มาก	1
รวม	4.24	0.53	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีผลการประเมินในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.27$) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.25$) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.23$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.21$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 279)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	4.31	0.54	มาก	4
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมให้บริการ	4.30	0.54	มาก	5
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.33	0.53	มาก	3
4. ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.35	0.53	มาก	2
5. ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.36	0.53	มาก	1
รวม	4.33	0.53	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.36$) ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.35$) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.33$) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.31$) และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จําแนกเป็นรายข้อ

(n = 279)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น	4.30	0.57	มาก	3
2. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.31	0.57	มาก	2
3. ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.32	0.58	มาก	1
4. การประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน ครอบคลุม ทัวถึง	4.28	0.60	มาก	4
รวม	4.30	0.58	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.31$) มีช่องทางเลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น ($\bar{X} = 4.30$) และการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน ครอบคลุม ทัวถึง ($\bar{X} = 4.28$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 279)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.38	0.57	มาก	3
2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ	4.36	0.56	มาก	4
3. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์	4.40	0.55	มาก	2
4. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน	4.43	0.54	มาก	1
รวม	4.39	0.55	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.43$) ได้รับการบริการที่คุ้มค่า เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.40$) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.38$) และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.36$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)
1.	เพิ่มบริการในแบบออนไลน์ เช่น e-book, e-journal	4
2.	ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เสถียร และครอบคลุมยิ่งขึ้น	3
3.	ควรเพิ่มจำนวน หรือขนาดจอภาพในห้องประชุม เพื่อให้ผู้ที่มองไกล ๆ ได้ชัดเจน	3
4.	อุณหภูมิค่อนข้างร้อน ควรปรับให้เย็นกว่านี้	2
5.	ควรมีหนังสือใหม่ ๆ มากกว่านี้	2
6.	อยากให้มีการส่งหนังสือทางไปรษณีย์	2
7.	อยากให้ปรับปรุงระบบการเชื่อมต่อโปรเจคเตอร์ของห้องประชุมให้เป็นแบบไร้สาย	1

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)
8.	อยากให้เพิ่มจำนวนวันที่ยืมหนังสือ	1
9.	อยากให้งดค่าปรับตลอดช่วงโควิด	1
10.	อยากให้เพิ่มมุมสำหรับพักผ่อน	1
รวม		20

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 279 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 20 คน โดยเรียงลำดับข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย ดังนี้ เพิ่มบริการในแบบออนไลน์ เช่น e-book, e-journal จำนวน 4 คน รองลงมาคือ ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เสถียรและครอบคลุมยิ่งขึ้น และควรเพิ่มจำนวนหรือขนาดจอภาพในห้องประชุม เพื่อให้ผู้ที่มองไกล ๆ ได้ชัดเจน จำนวนเท่ากันที่ 3 คน อุณหภูมิค่อนข้างร้อน ควรปรับให้เย็นกว่านี้ ควรมีหนังสือใหม่ ๆ มากกว่านี้ และอยากให้มีการส่งหนังสือทางไปรษณีย์ จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ส่วนข้อเสนอแนะมีผู้แสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ ขอให้ปรับปรุงระบบการเชื่อมต่อโปรแกรมเตอร์ของห้องประชุมให้เป็นแบบไร้สาย ขอให้เพิ่มจำนวนวันที่ยืมหนังสือ ขอให้งดค่าปรับตลอดช่วงโควิด และอยากให้เพิ่มมุมสำหรับพักผ่อน จำนวนเท่ากันที่ 1 คน