

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ประจำปี 2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปี 2564 ผู้จัดทำได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 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 = 200)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	16.50
หญิง	167	83.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.50 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 16.50

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

(n = 200)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	170	85.00
อาจารย์	14	7.00
บุคลากร	7	3.50
บุคคลภายนอก	9	4.50
รวม	200	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษามากที่สุด ร้อยละ 85.00 รองลงมาเป็นอาจารย์ ร้อยละ 7.00 บุคคลภายนอก ร้อยละ 4.50 และบุคลากร น้อยที่สุด ร้อยละ 3.50

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 = 200)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
ด้านการให้บริการแบบ New Normal	4.15	0.62	มาก	5
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.58	มาก	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.57	มาก	2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.55	มาก	3
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.34	0.57	มาก	1
รวม	4.28	0.59	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.31$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้าน การให้บริการแบบ New Normal ($\bar{X} = 4.15$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้าน การให้บริการแบบ New Normal จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 200)

ด้านการให้บริการแบบ New Normal	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. บริการ Book Drive thru (รับหนังสือที่ห้องสมุด)	4.13	0.63	มาก	4
2. บริการ Book Delivery (ส่งหนังสือถึงบ้าน)	4.08	0.67	มาก	7
3. การยืม-คืนหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการ	4.13	0.67	มาก	5
4. การยืมหนังสือต่อในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	4.18	0.57	มาก	3
5. บริการห้องประชุม/ห้องอบรม	4.12	0.64	มาก	6
6. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	4.19	0.59	มาก	2
7. บริการ E-Book และฐานข้อมูลออนไลน์	4.21	0.57	มาก	1
รวม	4.15	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการแบบ New Normal โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ บริการ E-Book และฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 4.21$) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ($\bar{X} = 4.19$) การยืมหนังสือต่อในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ($\bar{X} = 4.18$) บริการ Book Drive thru ($\bar{X} = 4.13$) การยืม-คืนหนังสือที่เคาน์เตอร์บริการ ($\bar{X} = 4.13$) บริการห้องประชุม/ห้องอบรม ($\bar{X} = 4.12$) และบริการ Book Delivery ($\bar{X} = 4.08$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 200)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.22	0.59	มาก	4
2. ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.26	0.57	มาก	3
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา	4.29	0.57	มาก	2
4. การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.30	0.58	มาก	1
รวม	4.26	0.58	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้บริการมีความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.30$) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.29$) ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.26$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.22$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 200)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย	4.33	0.58	มาก	4
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.32	0.59	มาก	5
3. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.33	0.57	มาก	3
4. ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.34	0.56	มาก	2
5. ซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.36	0.57	มาก	1
รวม	4.33	0.57	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ชื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.36$) ให้บริการโดย เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.34$) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.33$) บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.33$) และมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จําแนกเป็นรายข้อ

(n = 200)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook และ LINE เป็นต้น	4.35	0.54	มาก	1
2. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ	4.33	0.53	มาก	2
3. ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.29	0.57	มาก	3
4. การประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน ครอบคลุม ทัวถึง	4.29	0.58	มาก	4
รวม	4.31	0.55	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ มีช่องทางเลือกใช้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook LINE เป็นต้น ($\bar{X} = 4.35$) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.33$) ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) และการประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน ครอบคลุม ทัวถึง ($\bar{X} = 4.29$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 200)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับ
1. บริการตรงตามความต้องการ	4.34	0.58	มาก	3
2. มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ	4.32	0.56	มาก	4
3. ประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นประโยชน์	4.35	0.56	มาก	2
4. ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน	4.37	0.57	มาก	1
รวม	4.34	0.57	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีผลการประเมินในระดับมากที่สุดข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.37$) ประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.35$) บริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.34$) และมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ ($\bar{X} = 4.32$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)
1.	เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ แก้ปัญหา และให้บริการดี	6
2.	อยากให้เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เช่น e-book นิยาย และหนังสืออ่านเล่น	4
3.	การเข้าถึงและใช้งาน e-book ค่อนข้างยุ่งยาก	3
4.	อยากให้บริการโสตทัศนวัสดุ เช่น ห้องชมภาพยนตร์ ห้องคาราโอเกะ เปิดให้บริการโดยเร็ว	3
5.	อุณหภูมิบางชั้นร้อน บางชั้นเย็นเกินไป	2
6.	อยากให้ปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ต	2
7.	อยากให้ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	2

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)
8.	อยากให้เพิ่มตู้บริการน้ำดื่มทุกชั้น	2
9.	จำนวนคอมพิวเตอร์สืบค้นมีไม่เพียงพอ	2
10.	หนังสือบางเล่มหาบนชั้นไม่เจอ	1
11.	อยากให้มีการแจ้งเตือนกำหนดส่งคืนหนังสือ	1
12.	เก้าอี้สูงไปหน่อยนั่งไม่ค่อยสบาย	1
13.	ประตูกั้นระหว่างชั้น ทำให้เดินขึ้น-ลงบันไดไม่สะดวก	1
รวม		30

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 30 คน โดยเรียงลำดับข้อเสนอแนะจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ แก้ปัญหา และให้บริการดี จำนวน 6 คน รองลงมาคือ อยากให้เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เช่น e-book นิยาย และหนังสืออ่านเล่น จำนวน 4 คน การเข้าถึงและใช้งาน e-book ค่อนข้างยุ่งยาก และอยากให้บริการโสตทัศนวัสดุ เช่น ห้องชมภาพยนตร์ ห้องคาราโอเกะ เปิดให้บริการโดยเร็ว จำนวนเท่ากันที่ 3 คน **อุณหภูมิบางชั้นร้อน บางชั้นเย็นเกินไป** อยากให้ปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ต อยากให้ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ อยากให้เพิ่มตู้บริการน้ำดื่มทุกชั้น และจำนวนคอมพิวเตอร์สืบค้นมีไม่เพียงพอ จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ส่วนข้อเสนอแนะมีผู้แสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ หนังสือบางเล่มหาบนชั้นไม่เจอ อยากให้มีการแจ้งเตือนกำหนดส่งคืนหนังสือ เก้าอี้สูงไปหน่อยนั่งไม่ค่อยสบาย และประตูกั้นระหว่างชั้น ทำให้เดินขึ้น-ลงบันไดไม่สะดวก จำนวนเท่ากันที่ 1 คน