

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
เดือนตุลาคม 2563 – เดือนมีนาคม 2564

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	169	44
หญิง	215	56
รวม	384	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และเป็นชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษาปริญญาตรี	254	66.1
นักศึกษาปริญญาโท	25	6.5
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสอน	60	15.6
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	33	8.6
บุคคลภายนอก	12	3.1
รวม	384	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสอน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะสาขาวิชาที่สังกัด

คณะที่สังกัดจำแนกตามคณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	117	30.5
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	113	29.4
ศูนย์/สำนัก	23	6.0
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	92	24.0
คณะวิทยาการและการจัดการ	15	3.9
วิทยาลัยการดนตรี	10	2.6
บัณฑิตวิทยาลัย	14	3.6
รวม	384	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาคือคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้บริการ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในระยะเวลา 1 เดือน

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	310	80.7
6-10 ครั้ง	45	11.7
11-15 ครั้ง	29	7.6
รวม	384	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการจำนวน 1-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 80.7 รองลงมา มาใช้บริการจำนวน 6-10 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และมาใช้บริการจำนวน 11-15 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ

ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 09.00-11.00 น.	187	48.7
เวลา 11.01-14.00 น.	150	39.1
เวลา 14.02-17.00 น.	47	12.2
รวม	384	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นร้อยละช่วงเวลาดังนี้
 ช่วงเวลา 09.00-11.00 น. จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7
 ช่วงเวลา 11.01-14.00 น. จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1
 ช่วงเวลา 14.02-17.00 น. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทงานบริการที่เข้าใช้

ประเภทงานบริการที่เข้าใช้	จำนวน	ร้อยละ
บริการยืม-คืน (หนังสือ)	294	76.6
บริการอินเทอร์เน็ต	155	40.0
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	74	19.3
บริการหนังสืออ้างอิง	57	14.8
บริการหนังสือทั่วไป	189	49.2
บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	82	21.4
บริการโสตทัศนศึกษา	25	7.14
บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	77	20.1
บริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้า	242	63.0
บริการห้อง Learning Commons	286	74.5
ห้องมินิเธียเตอร์	36	9.4
เครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ	175	45.6
บริการมุนิยาย	243	63.3
บริการวิทยานิพนธ์/ ภาคนิพนธ์ /งานวิจัย	53	13.8

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการยืม – คืน หนังสือมากที่สุด จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมาใช้บริการห้อง Learning Commons จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 ส่วนที่ใช้บริการน้อยที่สุดบริการบริการโสตทัศนศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.95	.212	ระดับมาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.95	.212	ระดับมาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.67	.767	ระดับมาก ที่สุด
1.4 มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ เช่น ฐานข้อมูล ProQuest ฐานข้อมูล EBSCO เพียงพอต่อการเรียนการสอน และการวิจัย	4.00	.000	ระดับมาก
1.5 สำนักวิทยบริการมีหนังสือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.64	.799	ระดับมาก ที่สุด
1.6 มีเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.00	.000	ระดับมาก
1.7 ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำ เช่น ฐานข้อมูลท้องถิ่น ฐานข้อมูล BSRU e-Theses, BSRU e-Research, มีประโยชน์และน่าสนใจ	4.13	1.050	ระดับมาก
1.8 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	3.94	.254	ระดับมาก
1.9 มีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	3.94	.254	ระดับมาก
1.10 มีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ	4.09	1.058	ระดับมาก
1.11 เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.97	.182	ระดับมาก
1.12 เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.66	.765	ระดับมาก ที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.19	.651	ระดับมาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้บริการ(ด้าน ทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มี ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.67$) มีเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการมีการปรับปรุงให้ ทันสมัย ($\bar{X} = 4.66$) และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.64$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	3.79	.692	ระดับมาก
2.2 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.33	.985	ระดับมาก
2.3 มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	3.85	.587	ระดับมาก
2.4 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ ง่ายและรวดเร็ว	3.84	.631	ระดับมาก
2.5 เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	4.18	1.034	ระดับมาก
รวมเฉลี่ย	4.00	.836	ระดับมาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้บริการ(ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ) โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การให้บริการสะดวก และรวดเร็ว($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม($\bar{X} = 4.18$) และ มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3.1 บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.65	.657	ระดับมาก
3.2 บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	3.61	.628	ระดับมาก
3.3 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.58	.590	ระดับมาก
3.4 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	3.62	.626	ระดับมาก
3.5 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.56	.632	ระดับมาก
3.6 บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.12	1.023	ระดับมาก
3.7 บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.05	.990	ระดับมาก
รวมเฉลี่ย	3.74	.785	ระดับมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้บริการ(ด้านบุคลากร) โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$) และบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ($\bar{X} = 3.65$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
4.1 จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.96	.345	ระดับมาก
4.2 จำนวนแสงสว่างมีเพียงพอ	3.95	.222	ระดับมาก
4.3 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.84	.537	ระดับมากที่สุด
4.4 จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.99	.217	ระดับมาก
4.5 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	3.93	.394	ระดับมาก
4.6 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	3.92	.269	ระดับมาก
4.7 มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา	4.74	.661	ระดับมากที่สุด
4.8 ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.87	.485	ระดับมากที่สุด
4.9 ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น	3.94	.242	ระดับมาก
4.10 ความปลอดภัยภายในห้องสมุด	3.90	.295	ระดับมาก
4.11 ความสะอาดภายในห้องสมุด	3.91	.284	ระดับมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.18	.551	ระดับมาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการให้บริการ(ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม) โดยรวมอยู่ในระดับมาก(\bar{X} =4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (\bar{X} =4.87) รองลงมาคือสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (\bar{X} =4.84) และ มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา (\bar{X} =4.74)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
5.1 เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.77	.516	ระดับมาก
5.2 การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	4.17	.533	ระดับมาก
5.3 มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Facebook line และ www	4.52	.696	ระดับมากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.16	.663	ระดับมาก

จากตารางที่ 11พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้บริการ(ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Facebook www line และ www ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.17$) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.77$)

ข้อเสนอแนะ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งานภายในห้องสมุดขอให้ทันสมัยมากกว่านี้
2. ห้องน้ำห้องสมุดสะอาดมาก
3. บรรยากาศที่จัดให้อ่านหนังสือ่านหนังสือมาก มีมุมหลายมุมให้เลือกใช้