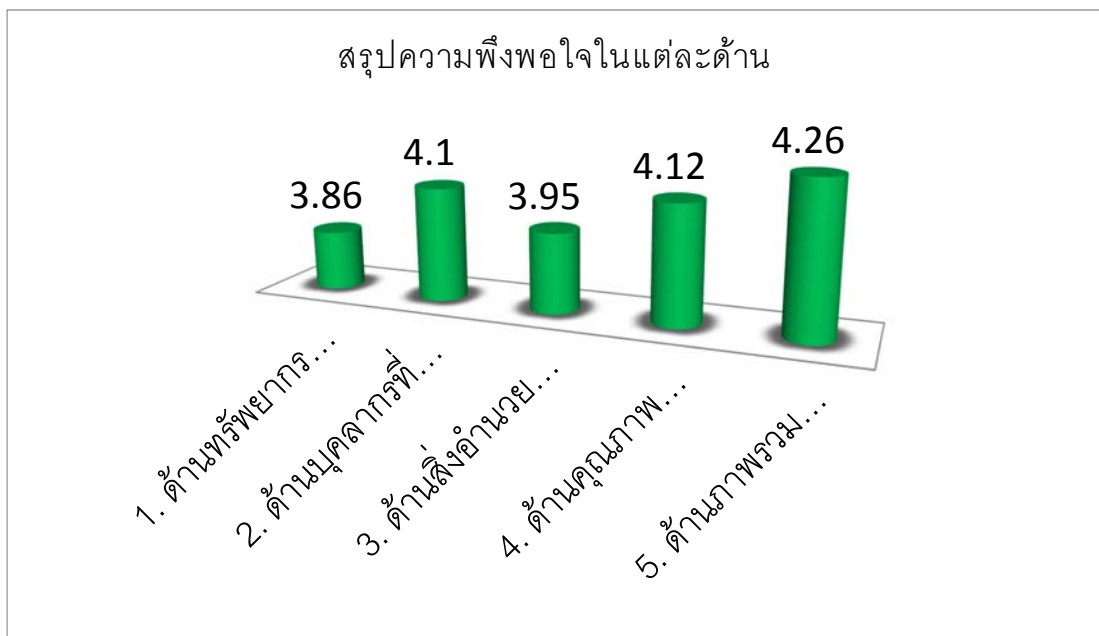




ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2564



**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2564**

1. หน่วยงานรับผิดชอบ ศูนย์วิทยบริการ
2. ผู้ดูแล ฝ่ายงานบริการยืม - คืน
3. ผู้ควบคุม นางสาวชไมพร ชัยวินิตย์
4. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ
 1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
 2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพบริการ
5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจข้อมูล
 1. เพื่อทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
 2. เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของศูนย์วิทยบริการและสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
6. ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ
ระหว่างเดือนมิถุนายน 2564 – เดือนพฤษภาคม 2565
7. วิธีการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจ

ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี รวมถึงบุคคลภายนอก โดยวิธีการ สุ่มตัวอย่างจากการแจกแบบสอบถาม และจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ของศูนย์วิทยบริการรวมทั้งหมดจำนวน 510 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่ผู้สำรวจพัฒนาขึ้นมา เป็นเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพบริการ โดยมีความพึงพอใจ 6 ระดับ คือ

คะแนน 5	หมายถึง	มีความพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 0	หมายถึง	ไม่เคยใช้บริการ

เกณฑ์แปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
0	หมายถึง	ไม่เคยใช้บริการ

ผลการสำรวจ ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีการศึกษา 2564

จากการแจกแบบสำรวจผู้ใช้ทั้ง อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก โดยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ของศูนย์วิทยบริการรวมทั้งหมดจำนวน 510 คน สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	221	43.3 %
หญิง	289	56.7 %

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา ระดับปริญญาตรี	216	42.3 %
นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	95	18.7 %
อาจารย์	130	25.4 %
บุคลากรสายสนับสนุน	57	11.2 %
บุคคลภายนอก	12	2.4 %
รวม	510	100

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 % รองลงมาเป็นอาจารย์/พนักงานอาจารย์ จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 % นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 % และมีผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.2

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลสรุปผลเกี่ยวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านการประเมิน

ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	\bar{X}	แปลผล
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	3.77	มาก
2. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	3.76	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายและทันสมัย	3.75	มาก
4. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.17	มาก
5. ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.10	มาก
โดยภาพรวม	3.86	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการ

ด้านการประเมิน

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	แปลผล
1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.13	มาก
2. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอ และทั่วถึงในการให้บริการ	3.93	มาก
3. บุคลากรมีบุคลิกภาพ และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.16	มาก
4. บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการของห้องสมุด	4.17	มาก
โดยภาพรวม	4.10	มาก

จากตารางที่ 4 ผลจากการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้าน ส่วนมากพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

ด้านการประเมิน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่	\bar{X}	แปลผล
1. จำนวนห้องค้นคว้า ประชุมกลุ่มย่อย Meeting Room	3.58	มาก
2. เครือข่ายไร้สาย (WIFI) สามารถใช้งานได้อย่างเสถียร และรวดเร็ว	3.77	มาก
3. มาตรการป้องกันและการแจ้งเตือนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น จุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิ จุดบริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์	4.04	มาก
4. ป้ายบอกทิศทาง และบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน	4.07	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการ (08.00-19.00 น.) ช่วงสถานการณ์ปกติ	4.03	มาก
6. เวลาเปิด-ปิดบริการ (08.00-17.00 น.) ช่วงสถานการณ์โควิด-19	4.19	มาก
โดยภาพรวม	3.95	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนมาก อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.4 ด้านคุณภาพบริการ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพบริการ

ด้านการประเมิน

ด้านคุณภาพบริการ	\bar{X}	แปลผล
1. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ได้รับความชัดเจน และถูกต้อง	4.22	มาก
2. บริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	4.20	มาก
3. บริการสื่อมัลติมีเดีย (ห้องดูหนัง ฟังเพลง)	3.48	ปานกลาง
4. ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค	4.23	มาก
5. การจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ถูกต้อง และง่ายต่อการค้นหา	4.11	มาก
6. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในการติดต่อสอบถาม เช่น Line และ FaceBook	4.28	มาก
7. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสาร ของห้องสมุด ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย	4.21	มาก
8. ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น คิวอาร์โค้ด ไลน์ และเฟซบุ๊ก	4.20	มาก
โดยภาพรวม	4.12	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนมาก ความพอใจอยู่ในระดับ มาก ยกเว้นบริการสื่อมัลติมีเดีย (ห้องดูหนัง ฟังเพลง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการในภาพรวม
ด้านการประเมิน

ด้านการให้บริการในภาพรวม	\bar{X}	แปลผล
1. การให้บริการโดยภาพรวมของศูนย์วิทยบริการ	4.21	มาก
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผ่านทางสื่อ Social Media เช่น Line และ Facebook	4.29	มาก
3. การให้บริการในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของศูนย์วิทยบริการในการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น การให้บริการยืมหนังสือต่อแบบออนไลน์ การให้บริการ “ค้นหา เราหาให้”	4.29	มาก
โดยภาพรวม	4.26	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับ มากทุกด้าน

สรุปผลการสำรวจ

1. ผลจากการสำรวจ ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนมากมีสถานภาพเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี *มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.2)*

2. ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ *มาก* (ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ) 1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด 3. ห้องสมุดมีป้ายบอกทิศทาง และบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน รวมถึงมีมาตรการป้องกันและแจ้งเตือนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 4. บุคลากรของศูนย์วิทยบริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน และให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค 5. ห้องสมุดมีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง

ข้อเสนอแนะ

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ พบว่า

1. ข้อเสนอแนะเพื่อให้พัฒนาบริการ

- 1.1 การบริการถือว่าดีเยี่ยม แต่ต้องการให้ขยายเวลาในการใช้บริการ
- 1.2 อยากให้มีห้องสมุด 24 ชั่วโมงค่ะ หรือเปิดนาน ๆ กว่านี้
- 1.3 เพิ่มบริการช่วยการค้นคว้า และการเขียนเอกสารอ้างอิง
- 1.4 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการฝั่งห้องวิทยานิพนธ์ เพื่อสอบถามและช่วยค้นคว้า
- 1.5 ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการสืบค้น ในห้องวิทยานิพนธ์
- 1.6 คอมพิวเตอร์ใช้ในการสืบค้น มีจำนวนน้อย ไม่ทั่วถึง
- 1.7 ควรมีโซนส่วนตัว ควรเพิ่มความทันสมัยมากกว่านี้
- 1.8 เป็นบุคคลภายนอกแต่อยากยืมหนังสือได้
- 1.9 ขอให้บุคคลภายนอกยืมทรัพยากรได้ด้วย
- 1.10 ควรมีเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการในห้องสมุดด้วย เพราะบุคคลภายนอกไม่สามารถยืมหนังสือได้ ต้องเสียเวลาออกไปถ่ายข้างนอก
- 1.11 ควรมีเครื่องปริ้นงาน หรือเครื่องถ่ายเอกสารให้บริการ
- 1.12 ทรัพยากรค่อนข้างเก่า
- 1.13 หนังสือสภาพเก่า ไม่ค่อยทันสมัย
- 1.14 ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ๆ ค่ะ โดยเฉพาะโซนนวนิยาย
- 1.15 ทรัพยากรไม่เพียงพอเช่นหนังสือกฎหมาย
- 1.16 ทำไมหนังสือกฎหมาย ไม่มีให้บริการในห้องสมุด ม.ใน
- 1.17 ทำไมห้องสมุดไม่มีหนังสือกฎหมาย
- 1.18 เพิ่มหนังสือกฎหมายที่ มอ.ในด้วยครับ
- 1.19 หนังสือชื่อเรื่องที่ต้องการ มีจำนวนน้อย และก็อยู่บึงกาฬ ซึ่งไม่สะดวกในการยืม ควรมีไว้ให้บริการที่ ม.ใน ด้วย
- 1.20 เน็ตไม่ครอบคลุมทั่วห้องสมุด
- 1.21 เน็ตไม่โอ
- 1.22 "อยากให้มีหนังสือที่จำเป็นต่อการเรียน เพิ่มมากขึ้น อยากให้อินเตอร์เน็ตเร็ว
อยากให้ห้องสมุดสามารถยืมหนังสือได้ทุกเล่ม และ อยากให้ยืดเวลาในการยืม เพราะบางคน
อาจจะต้องจำเป็นในการอ่านหนังสือ ดูหนังสือเพื่อหาข้อมูล ซึ่งอาจจะใช้เวลานาน ผนวกด้วย
นะค่ะ"
- 1.23 "หนังสือที่อยู่ในหมวดของคณะวิทยาศาสตร์/เทคโนโลยี ที่มีการจัดการเรียนการสอนที่สาม
พร้าวนั้นเป็นหลัก ห้องสมุดก็ควรนำออกมาให้ที่สามพร้าวเป็นส่วนใหญ่ ให้เหลือเป็นบางส่วนที่มอใน
แต่ละหมวดบอกความเกี่ยวข้องของคณะฯ อยู่แล้ว สำนักบริการนำมาจัดไว้บริการหลักที่สาม

พร้าวได้เลย บุคลากร/นักศึกษา ของคณะ อยู่สามพร้าว จะได้ไม่ต้องเข้าไปในมอโน

** หนังสือแต่ละหมวด มีความชัดเจนว่าเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาใด ไม่ต้องให้อาจารย์หรือบุคลากร ไปเลือกไปแจ้งจึงจะนำออกมา บรรณารักษ์ทราบประเภทของหนังสืออยู่แล้ว รบกวนด้วยค่ะ"

1.24 อยากให้เปิดแอร์ให้นักศึกษาใช้ครับ เพราะบางทีเห็นเปิดข้างนอกตรงทางเข้าที่ไม่มีใคร อีกรายคือการบริการของพนักงานหรือแม่บ้านควรได้รับการปรับปรุงจากใจคนใช้บริการตลอดเวลาเห็นแววตาและสีหน้า ค่อนข้างหนักใจเวลาที่จะปรึกษาเพราะไม่รู้จะโดนตำหนิ อีกรายคือห้องน้ำควรทำความสะอาดทุกวันครับ บางครั้งก็ไม่ทำเลยไม่น่าเข้าใช้งาน ขอบคุนสำหรับการ แสดงความคิดเห็นครับ หากช่วงเวลาที่นักศึกษาสอบควรจัดเวลาให้ดีกว่านี้เพราะสถานที่บาง แห่งก็ไม่เอื้อต่อการอ่านหนังสือเหมือนห้องสมุด ขอบคุนครับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อให้กำลังใจผู้ให้บริการ

2.1 จนท. อำนวยความสะดวกให้ดีมากเลยครับ

2.2 เจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือ ดีมากค่ะ

2.3 ดีครับ

2.4 ดีมาก

2.5 โดยรวมแล้วถือว่าให้บริการได้ทั่วถึง ครอบคลุม

2.6 ได้รับบริการต่ออายุหนังสือแบบออนไลน์ สะดวกและรวดเร็วมากค่ะ

2.7 บริการช่องทางพิเศษทางไลน์ใช้ง่ายสะดวกคล่องตัวและเข้าถึงการสืบค้นรวดเร็วที่สุดค่ะ ประทับใจมาก

2.8 บริการต่ออายุหนังสือแบบออนไลน์ ของห้องสมุด เป็นบริการที่สะดวก ในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ไม่ต้องเสียเวลาขนหนังสือมา เสี่ยงกับการติดเชื้อโควิด

2.9 อาจารย์ใช้บริการ (ค้นหา เราหาให้) ผ่าน Application Line ของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ ดำเนินการให้รวดเร็วมากค่ะ ไม่ต้องเสียเวลาไปค้นหาตัวเล่ม ประหยัดเวลาได้มากค่ะ เป็นบริการ ที่ดีมาก ๆ ประทับใจในการบริการค่ะ

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ได้นำข้อมูลจริงจากผู้ใช้บริการมาพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุตรธานี ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี