



สรุปผลการสำรวจ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ 2/2564

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ 2/2564 (ตั้งแต่ 1 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 258 ชุด แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน สรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ	258	100
หญิง	189	73.26
ชาย	69	26.74
อายุ	258	100
น้อยกว่า 20 ปี	109	42.25
20-30 ปี	110	42.64
มากกว่า 30 ปี	39	15.12
ระดับการศึกษา	258	100
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	11.24
ปริญญาตรี	189	73.26
สูงกว่าปริญญาตรี	40	15.50
ผู้ใช้บริการ	258	100
บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา		
สายวิชาการ	29	11.24
สายสนับสนุน	15	5.81
นักศึกษา	214	82.95
บุคคลภายนอก		
ครู/อาจารย์	0	0.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0.00

คณะ/สำนัก	258	100
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	90	34.88
ครุศาสตร์	24	9.30
วิทยาการจัดการ	94	36.43
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร	36	13.95
สำนักอธิการบดี	8	3.10
สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้	1	0.39
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	1.94
อื่นๆ	0	0.00

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 258 คน แบ่งออกเป็น เพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 73.26 เพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.74 อายุผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 42.64 ระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 73.26 สถานะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 82.95 และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีทั้งหมด 6 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ, ด้านการบริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ดังตาราง 2 ถึง 8

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ภาพรวม

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2.99	0.67	74.77	ควรปรับปรุง	6
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.03	0.69	75.78	น้อย	4
3	ด้านการบริการ	3.06	0.66	76.45	น้อย	3
4	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.07	0.69	76.82	น้อย	1
5	ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.03	0.70	75.74	น้อย	5
6	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.06	0.66	76.60	น้อย	2
	โดยภาพรวม	3.04	0.68	76.03	น้อย	

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.04$) คิดเป็นร้อยละ 76.03

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.07$) คิดเป็นร้อยละ 76.82 รองลงมาด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.06$) คิดเป็นร้อยละ 76.60 ด้านบริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.06$) คิดเป็นร้อยละ 76.45 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.03$) คิดเป็นร้อยละ 75.78 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.03$) คิดเป็นร้อยละ 75.74 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับควรปรับปรุง ($\bar{X} = 2.99$) คิดเป็นร้อยละ 74.77 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ห้องสมุดต้องงดให้บริการและจำกัดจำนวนคนเข้ามาใช้บริการตามมาตรการของทางภาครัฐ และประกาศจากทางมหาวิทยาลัย อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกหรือได้รับบริการตามต้องการ แต่ในภาพรวมผู้ใช้บริการยังให้คะแนนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดอยู่ อาจเพราะผู้ใช้บริการเห็นถึงความกระตือรือร้นและการให้บริการใหม่ ๆ ของห้องสมุดอยู่เสมอๆ และด้านที่ต้องปรับปรุงคือด้านทรัพยากร ทางห้องสมุดอาจมีทรัพยากรไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ช่วงที่การเรียนการสอนต้องผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการปฏิบัติงานจากที่พักอาศัย สารสนเทศที่เป็นลักษณะตัวเล่มมีความล่าช้าในการเข้าถึง เพราะกว่าผู้ใช้บริการจะได้รับตัวเล่มต้องใช้เวลา อาจจะต้องเน้นในส่วนของ E-Book ให้มากขึ้น ซึ่งทางห้องสมุดอาจต้องปรับปรุงด้านนี้ต่อไป

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออื่น ๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณเพียงพอ	2.94	0.67	73.55	ควรปรับปรุง	3
2	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย	2.97	0.67	74.32	ควรปรับปรุง	4

3	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.01	0.69	75.29	น้อย	2
4	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความครอบคลุมเนื้อหาสาระในสาขาวิชาต่าง ๆ หรือเรื่องราวที่น่าสนใจอย่างกว้างขวาง	3.02	0.66	75.39	น้อย	1
5	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	3.01	0.67	75.29	น้อย	2
โดยภาพรวม		2.99	0.67	74.77	น้อย	

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.99$) คิดเป็นร้อยละ 74.77

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความครอบคลุมเนื้อหาสาระในสาขาวิชาต่าง ๆ หรือเรื่องราวที่น่าสนใจอย่างกว้างขวาง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.02$) คิดเป็นร้อยละ 75.39 รองลงมาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.01$) คิดเป็นร้อยละ 75.29 เท่ากัน ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่น ๆ สำหรับประกอบการเรียนการสอนมีปริมาณเพียงพอ อยู่ในระดับควรปรับปรุง ($\bar{X} = 2.94$) คิดเป็นร้อยละ 73.55 และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย อยู่ในระดับควรปรับปรุง ($\bar{X} = 2.97$) คิดเป็นร้อยละ 74.32 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เนื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศต้องงดให้บริการ และจำกัดจำนวนคนเข้ามาใช้บริการตามมาตรการของทางภาครัฐ และประกาศจากทางมหาวิทยาลัย ประกอบกับนักศึกษาต้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ จึงทำให้ไม่สะดวกในการเข้าใช้บริการและยืมทรัพยากรสารสนเทศจากทางห้องสมุด ทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และห้องสมุดต้องเพิ่มความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้นด้วยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบและสะดวกรวดเร็ว	3.06	0.67	76.55	น้อย	1
2	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นเป็นไปตามระบบ	2.99	0.65	74.81	ควรปรับปรุง	4
3	ช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสม (08.00 – 17.00 น.)	3.02	0.75	75.48	น้อย	3
4	ระยะเวลาให้ยืม คืน หรือใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.05	0.70	76.26	น้อย	2
	โดยภาพรวม	3.03	0.69	75.78	น้อย	

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.03$) คิดเป็นร้อยละ 75.78

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบและสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.06$) คิดเป็นร้อยละ 76.55 รองลงมาด้านระยะเวลาให้ยืม-คืน หรือใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.05$) คิดเป็นร้อยละ 76.26 ด้านช่วงเวลาในการให้บริการเหมาะสม (08.00 – 17.00 น.) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.02$) คิดเป็นร้อยละ 75.48 และด้านการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นเป็นไปตามระบบ อยู่ในระดับควรปรับปรุง ($\bar{X} = 2.99$) คิดเป็นร้อยละ 74.81 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยถึงแม้ทางห้องสมุดได้มีการนำโปรแกรม Resource Delivery มาใช้ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศทางไปรษณีย์แก่ผู้ใช้บริการ แต่ก็อาจจะล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้เมื่อเปรียบเทียบกับ การเข้ามาค้นหาและยืมด้วยตนเอง ส่วนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นเป็นไปตามระบบอยู่ในระดับควรปรับปรุง ในส่วนนี้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นอาจจะเพิ่มการตรวจสอบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้มากขึ้น

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้
บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านการบริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับที่
1	บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	3.14	0.63	78.59	น้อย	2
2	บริการรับคืนหนังสือนอกเวลา	3.05	0.68	76.36	น้อย	5
3	บริการตอบคำถามและช่วยสืบค้น	3.07	0.66	76.84	น้อย	4
4	บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.02	0.65	75.48	น้อย	9
5	บริการสื่อการศึกษา เช่น CD /DVD/VIDEO เป็นต้น	3.01	0.67	75.29	น้อย	10
6	บริการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC	3.05	0.65	76.36	น้อย	5
7	บริการห้องค้นคว้าด้วยตนเอง	3.03	0.66	75.87	น้อย	8
8	บริการ E-Book (I Love Library)	3.05	0.63	76.16	น้อย	7
9	บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	2.98	0.67	74.61	ควรปรับปรุง	11
10	บริการห้องประชุม/ห้องราชภัฏ	3.05	0.64	76.26	น้อย	6
11	บริการระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา	3.03	0.67	75.87	น้อย	8
12	บริการแนะนำหนังสือใหม่	3.15	0.65	78.68	น้อย	1
13	บริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรม อเมริกัน(American Corner)	3.10	0.67	77.42	น้อย	3
โดยภาพรวม		3.06	0.66	76.45	น้อย	

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.06$) คิดเป็นร้อยละ 76.45

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการแนะนำหนังสือใหม่ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.15$) คิดเป็นร้อยละ 78.68 รองลงมาด้านบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.14$) คิดเป็นร้อยละ 78.59 ด้านบริการห้องศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน (American Corner) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.10$) คิดเป็นร้อยละ 77.42 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยสืบค้น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.07$) คิดเป็นร้อยละ 76.84 ด้านบริการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC และด้านบริการรับคืนหนังสือ

นอกเวลา อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.05$) คิดเป็นร้อยละ 76.36 เท่ากัน ด้านบริการห้องประชุม/ห้องราชภัฏ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.05$) คิดเป็นร้อยละ 76.26 ด้านบริการ E-Book (I Love Library) อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.05$) คิดเป็นร้อยละ 76.16 ด้านบริการระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.03$) คิดเป็นร้อยละ 75.87 ด้านบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.02$) คิดเป็นร้อยละ 75.48 ด้านบริการสื่อการศึกษา เช่น CD /DVD/VIDEO เป็นต้น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.01$) คิดเป็นร้อยละ 75.29 และด้านบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ อยู่ในระดับควรปรับปรุง ($\bar{X} = 2.98$) คิดเป็นร้อยละ 74.61 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยเนื่องจากสถานการณ์โควิด -19 ผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดได้และจำกัดจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ให้บริการไม่ได้รับบริการอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งหากต้องใช้บริการนอกมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการจะต้องติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติมในการดาวน์โหลดข้อมูล อาจทำให้ผู้ให้บริการเกิดความไม่พึงพอใจและไม่สะดวกในการให้บริการ ทางห้องสมุดอาจต้องปรับปรุงการให้บริการให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันต่อไป

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	บุคลากรให้บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	3.04	0.68	76.07	น้อย	5
2	บุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.09	0.68	77.23	น้อย	1
3	บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.08	0.71	76.94	น้อย	3
4	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.09	0.68	77.13	น้อย	2
5	บุคลากรให้บริการมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด	3.07	0.68	76.74	น้อย	4
โดยภาพรวม		3.07	0.69	76.82	น้อย	

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.07$) คิดเป็นร้อยละ 76.82

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรให้บริการบุคลากรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.09$) คิดเป็นร้อยละ 77.23 รองลงมาด้านบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.09$) คิดเป็นร้อยละ 77.13 ด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจและมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.08$) คิดเป็นร้อยละ 76.94 ด้านบุคลากรให้บริการมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.07$) คิดเป็นร้อยละ 76.74 และด้านบุคลากรให้บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.04$) คิดเป็นร้อยละ 76.07 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย อาจเพราะสถานการณ์โควิด-19 ผู้ใช้บริการต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์และโทรศัพท์ส่วนตัวเท่านั้น ทำให้ไม่สะดวกในการขอรับบริการมากนัก บางครั้งเจ้าหน้าที่ติดภารกิจอาจไม่ได้ตอบคำถามนักศึกษาทันที

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	จำนวนโต๊ะ+เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.08	0.67	76.94	น้อย	2
2	การจัดวางโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ	3.03	0.69	75.68	น้อย	4
3	จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2.99	0.72	74.71	น้อย	6
4	ความมีประสิทธิภาพและเพียงพอของจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย	2.97	0.73	74.22	น้อย	7
5	สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า การจัดบรรยากาศภายในห้องสมุด	3.02	0.69	75.58	น้อย	5
6	ความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อ	3.05	0.69	76.36	น้อย	3
7	จุดบริการน้ำดื่ม	2.97	0.74	74.22	ควรปรับปรุง	7
8	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.13	0.64	78.20	น้อย	1
โดยภาพรวม		3.03	0.70	75.74	น้อย	

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.03$) คิดเป็นร้อยละ 75.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.13$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาด้านจำนวนโต๊ะ+เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านหนังสือ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.08$) คิดเป็นร้อยละ 76.94 ด้านความชัดเจนของสถานที่และป้ายชื่อ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.05$) คิดเป็นร้อยละ 76.36 จำนวน ด้านการจัดวางโต๊ะ+เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.03$) คิดเป็นร้อยละ 75.68 ด้านสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า การจัดบรรยากาศภายในห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.02$) คิดเป็นร้อยละ 75.58 ด้านจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.99$) คิดเป็นร้อยละ 74.71 ด้านจุดบริการน้ำดื่ม และความ

มีประสิทธิภาพและเพียงพอของจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย อยู่ในระดับควรปรับปรุง ($\bar{X} = 2.97$) คิดเป็นร้อยละ 74.22 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย อาจเพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามไม่สามารถเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุดได้ แต่ในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการมีคะแนนมากกว่าด้านอื่น อาจมีสาเหตุมาจากการที่ห้องสมุดได้เพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดมากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่ในส่วนจุดบริการน้ำดื่มและควมมีประสิทธิภาพและเพียงพอของจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง อาจเพราะจำนวนของจุดบริการน้ำดื่มมีแค่ชั้นละ 1 จุด และในส่วนของจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สายอาจมีบางมุมที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ซึ่งต้องปรับปรุงต่อไป

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
1	การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสอบถาม/แสดงความคิดเห็น	3.07	0.66	76.65	น้อย	2
2	การประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์	3.05	0.64	76.16	น้อย	4
3	การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ของทางห้องสมุด	3.06	0.66	76.55	น้อย	3
4	ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ๆ/เฟสบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/E-Mail	3.08	0.66	77.03	น้อย	1
โดยภาพรวม		3.06	0.66	76.60	น้อย	

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.06$) คิดเป็นร้อยละ 76.60

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ๆ/เฟสบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/E-Mail อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.08$) คิดเป็นร้อยละ 77.03 รองลงมาด้านการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสอบถาม/แสดงความคิดเห็น อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.07$) คิดเป็นร้อยละ 76.65 ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารในการบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ ของทางห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.06$) คิดเป็นร้อยละ 76.55 และด้านการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 3.05$) คิดเป็นร้อยละ 76.61 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้บริการมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ซึ่งช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น การแจ้งบริการ/ข่าวสารใหม่ๆ/เฟสบุ๊ก/เว็บไซต์/ป้ายประกาศ/E-Mail มีคะแนนมากที่สุดอาจเพราะการบริการของห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เจ้าหน้าที่ต้องประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งข่าวสารของทางห้องสมุดผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น แต่ในส่วนของการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ได้แก่ หนังสือ สื่อ

สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ช่องทางเดียวและประชาสัมพันธ์ไม่ถี่มากนัก ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลไม่ทั่วถึง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการบริการ	จำนวน
บริการดี	24 คน
รวดเร็ว	4 คน
อินเทอร์เน็ต แอร์ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม	2 คน
เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	3 คน
มีคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้หารหัสหนังสือได้สะดวก รวดเร็ว	1 คน
ความเป็นกันเอง มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ และการสืบค้นหาหนังสือได้รวดเร็ว	1 คน
ความเอาใจใส่และ service mind ของเจ้าหน้าที่	1 คน
มีการให้บริการอย่างหลากหลาย	1 คน
ความพร้อมของห้อง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดีเลยคะ ดีจริงๆ	1 คน
มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ	1 คน
มีหนังสือที่หลากหลาย จัดหมวดหมู่หนังสือที่ชัดเจน	1 คน
การให้ความช่วยเหลือ และการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น	1 คน
ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง	1 คน
พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม โน้มน้าวใจ	1 คน
มีการแนะนำบริการใหม่ๆ ส่งข่าวสารให้สมาชิกได้รับทราบเสมอ	1 คน
จุดที่ควรปรับปรุงในการให้บริการ	จำนวน
ระยะเวลาการยืม	3 คน
ปฏิบัติให้เท่าเทียม ไม่ใช่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	2 คน
ที่ละหมาด	1 คน
ปรับเรื่องความสะดวก	1 คน
ควรที่จะปิดให้ช้ากว่านี้	1 คน
สัญญาณอินเทอร์เน็ต	1 คน

ควรจัดหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ เข้าใจง่าย หาง่าย	1 คน
เอกสารหนังสือ ตำราเล่มใหม่ ส่วนใหญ่เก่ากว่า 5 ปี ฐานข้อมูลให้เข้าถึง 2 ที่เข้าถึงได้ ก็ไม่ตรงความต้องการ	
อยากให้มียี่ห้อสมุดที่กว้างขวางและมีสีสันทันที	1 คน
อยากให้มียี่ห้อหนังสือออนไลน์ โดยไม่ต้องไปห้องสมุด	1 คน
ตอบแชทให้เร็ว	1 คน
อยากให้เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับหนังสือ	1 คน
คอมพิวเตอร์ เพราะเครื่องอืด ช้า ครับ	1 คน
มีสื่อหรือหนังสือให้บริการไม่พอ	1 คน
ความหลากหลายของวารสาร, นิตยสาร, หนังสืออ่านนอกเวลา	1 คน
ระยะเวลาในการให้บริการยืม-คืน	1 คน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ในการให้นักศึกษาเยี่ยมชม มหาวิทยาลัยไม่ใช่คนเดียวที่ได้รับ ผลกระทบ แต่มันมีผลกระทบทั้งหมดรวมถึงนักศึกษาด้วย	3 คน
อยากให้มียี่ห้อหลอดหลอด	1 คน
ยังขาดหนังสือ บางเรื่องที่นักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ต้องสืบค้น	1 คน
แอดมินควรตอบให้เร็วเมื่อนักศึกษาถาม	1 คน
อยากให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ	1 คน
อยากให้มียี่ห้อบริการน้ำด้วยนะครับ ขอบคุณครับ	1 คน
ควรมีเวลาถึง 20:00	1 คน
การจัดห้องให้เป็นธรรมชาติ	1 คน
เสนอช่องทางการยื่นหนังสือให้หลากหลาย	1 คน
ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	1 คน
ควรมีหนังสือหลากหลายกว่านี้	1 คน
อยากให้ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมทุก ๆ สัปดาห์เพื่อเชิญชวนให้น้อง ๆ นักศึกษาทุก คนเข้าห้องสมุดหาความรู้เพิ่มเติมในรายวิชาที่เรียนขึ้น	1 คน
อยากได้หนังสือประเภทอ้างอิงในงานวิจัยเล่มใหม่ ๆ	1 คน
ปรับปรุงฐานข้อมูลให้หลากหลาย ตรงกับความต้องการ	1 คน