

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานผลความพึงพอใจ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2557

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2557 ครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ สถานภาพ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 1-5

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	112	37
หญิง	188	63
รวม	300	100

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 37

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	29	9.67
นักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ	160	53.34
นักศึกษาปริญญาตรี ภาค กศ.พป.	37	12.34
นักศึกษาปริญญาโท	16	5.33
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	20	6.66
บุคลากรสายสนับสนุน	18	6
บุคคลภายนอก	20	6.66
รวม	300	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ มากที่สุด ร้อยละ 53.34 รองลงมาคือสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาค กศ.พป. ร้อยละ 12.34 เป็นอาจารย์ร้อยละ 9.67 เป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิต และบุคคลภายนอก เท่ากันที่ร้อยละ 6.66 เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 6 และนักศึกษาปริญญาโท น้อยที่สุด ร้อยละ 5.33

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 วัน/สัปดาห์	76	25.33
3-4 วัน/สัปดาห์	55	18.33
5-6 วัน/สัปดาห์	18	6
ทุกวัน	18	6
ไม่แน่นอน	133	44.34
รวม	300	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ จำนวนครั้งไม่แน่นอน มากที่สุด ร้อยละ 44.34 รองลงมาคือเข้าใช้ 1-2 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 25.33 เข้าใช้ 3-4 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 18.33 เข้าใช้ 5-6 วัน/สัปดาห์ และเข้าใช้ทุกวัน เท่ากันที่ ร้อยละ 6

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน	79	13.25
เมื่อมีเวลาว่าง	218	36.58
เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน	58	9.73
เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	165	27.69
ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน	49	8.22
ช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน	27	4.53
รวม	596	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการมากที่สุด คือ เมื่อมีเวลาว่าง ร้อยละ 36.58 รองลงมาคือ เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ร้อยละ 27.69 ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน ร้อยละ 13.25 เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน ร้อยละ 9.73 ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 8.22 และช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 4.53

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ

จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	170	14.30
เพื่ออ่านหนังสือ	181	15.24
เพื่ออ่านวารสาร	75	6.31
เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์	98	8.25
เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	88	7.41
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	120	10.10
เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก	49	4.12
เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม	152	12.80
เพื่อใช้เป็นที่ทำกรบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว	136	11.45
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	119	10.02
รวม	1,188	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ เพื่ออ่านหนังสือมากที่สุด ร้อยละ 15.24 รองลงมา เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 14.30 เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม ร้อยละ 12.80 เพื่อใช้เป็นที่ทำการบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว ร้อยละ 11.45 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 10.10 เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน ร้อยละ 10.02 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 8.25 เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ร้อยละ 8.41 เพื่ออ่านวารสาร ร้อยละ 6.31 และเพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ร้อยละ 4.12

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านวัสดุและครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
ด้านการบริการสารสนเทศ	4.49	มากที่สุด
1. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ	4.58	มากที่สุด
2. การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.59	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ	4.43	มากที่สุด
4. บริการทำบัตรสมาชิก/ต่ออายุสมาชิก	4.46	มากที่สุด
5. การย้ายเค้เตอร์บริการยืม-คืน จากชั้น 3 มาให้บริการที่ชั้น 1	4.65	มากที่สุด
6. บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ (บริการโอแพค)	4.53	มากที่สุด
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.48	มากที่สุด
8. เอกสารแนะนำการค้นคว้าและการใช้บริการ	4.46	มากที่สุด
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	4.42	มากที่สุด
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์	4.47	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
11. ความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาสิ่งพิมพ์บนชั้น	4.40	มากที่สุด
12. การจัดแสดงนิทรรศการ	4.46	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.47	มากที่สุด
1. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.57	มากที่สุด
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์	4.49	มากที่สุด
3. ความรู้ความสามารถในการบริการ	4.57	มากที่สุด
4. การให้คำแนะนำและตอบคำถาม	4.47	มากที่สุด
5. ความมีน้ำใจในการให้บริการ	4.52	มากที่สุด
6. ความกระตือรือร้น	4.43	มากที่สุด
7. ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	มากที่สุด
8. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.48	มากที่สุด
9. จำนวนของผู้ให้บริการ	4.32	มากที่สุด
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.47	มากที่สุด
1. หนังสือภาษาไทย		
1.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.51	มากที่สุด
1.2 มีความทันสมัย	4.42	มากที่สุด
1.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.48	มากที่สุด
2. หนังสือภาษาอังกฤษ		
2.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.43	มากที่สุด
2.2 มีความทันสมัย	4.43	มากที่สุด
2.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.45	มากที่สุด
3. วารสารวิชาการ/หนังสือพิมพ์		
3.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.49	มากที่สุด
3.2 มีความทันสมัย	4.50	มากที่สุด
3.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.49	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
4. งานวิจัย/วิทยานิพนธ์		
4.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.47	มากที่สุด
4.2 มีความทันสมัย	4.45	มากที่สุด
4.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.47	มากที่สุด
5. โสตทัศนวัสดุ		
5.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.47	มากที่สุด
5.2 มีความทันสมัย	4.48	มากที่สุด
5.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.46	มากที่สุด
6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์		
6.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.51	มากที่สุด
6.2 มีความทันสมัย	4.51	มากที่สุด
6.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.49	มากที่สุด
ด้านวัสดุและครุภัณฑ์	4.46	มากที่สุด
1. จำนวนของโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า	4.57	มากที่สุด
2. จำนวนที่นั่งสำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล	4.50	มากที่สุด
3. การจัดวางชั้นหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการเข้าถึง	4.52	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	4.51	มากที่สุด
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	4.35	มากที่สุด
6. ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	4.29	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่	4.56	มากที่สุด
1. ความเหมาะสมของบริเวณเข้าออก	4.64	มากที่สุด
2. ความมีระเบียบและความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.59	มากที่สุด
3. ระบบแสงสว่างภายในอาคาร	4.65	มากที่สุด
4. ระบบอุณหภูมิภายในอาคาร	4.62	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
5. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.64	มากที่สุด
6. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.21	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.62	มากที่สุด
1. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.63	มากที่สุด
2. ด้านความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ	4.62	มากที่สุด
3. การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมและเสนอความคิดเห็น	4.61	มากที่สุด
4. การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.62	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยผลรวม	4.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.56$) ด้านการบริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.49$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 4.47$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยสุดคือ ด้านวัสดุและครุภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.46$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
1. ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ, ห้องน้ำไม่เพียงพอ	10
2. การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ	6
3. บริการโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอต่อความต้องการ	5
4. ควรเพิ่มจุด WIFI ให้ครอบคลุมทั่วทุกชั้น	5
5. คอมพิวเตอร์สื่บค้นเก่าและประมวลผลช้า	4
6. ควรเพิ่มบริการห้องคาราโอเกะ	4

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
7. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย	3
8. ควรเพิ่มจุดถ่ายเอกสาร	3
9. ระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ	3
10. ควรเพิ่มเวลาเปิด-ปิดบริการ	2
11. จำนวนที่นั่งอ่าน สำหรับนั่งค้นคว้าไม่เพียงพอ	2
12. ระบบอุณหภูมิภายในอาคารหนาวเย็นเกินไป	2
13. ควรติดตั้งกล่องวงจรปิดทั่วห้องสมุด	1
14. ห้องสมุดควรจัดให้มีมุมสำหรับเด็กเล็ก	1
15. ควรมีกิจกรรมแจกรางวัลเมื่อใช้บริการยืมหนังสือ	1
รวม	52

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 52 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ จำนวน 10 คน รองลงมาคือ การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ จำนวน 6 คน บริการโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอต่อความต้องการ และควรเพิ่มจุด WIFI ให้ครอบคลุมทั่วทุกชั้น จำนวนเท่ากันที่ 5 คน คอมพิวเตอร์สืบค้นเก่าและประมวลผลช้า และควรเพิ่มบริการห้องคาราโอเกะ จำนวนเท่ากันที่ 4 คน ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย ควรเพิ่มจุดถ่ายเอกสาร และระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ จำนวนเท่ากันที่ 3 คน ควรเพิ่มเวลาเปิด-ปิดบริการ จำนวนที่นั่งอ่าน สำหรับนั่งค้นคว้าไม่เพียงพอ และระบบอุณหภูมิภายในอาคารหนาวเย็นเกินไป จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ส่วนข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุด ได้แก่ ควรติดตั้งกล่องวงจรปิดทั่วห้องสมุด ห้องสมุดควรจัดให้มีมุมสำหรับเด็กเล็ก และควรมีกิจกรรมแจกรางวัลเมื่อใช้บริการยืมหนังสือ จำนวนเท่ากันที่ 1 คน