

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานผลความพึงพอใจ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2556

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประจำปีการศึกษา 2556 ครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 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	113	38.97
หญิง	177	61.03
รวม	290	100

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.03 มากกว่าเพศชายซึ่งมีเพียงร้อยละ 38.97

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	34	11.72
นักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ	148	51.03
นักศึกษาปริญญาตรี ภาค กศ.พป.	48	16.56
นักศึกษาปริญญาโท	13	4.48
นักเรียนโรงเรียนสาธิต	22	7.59
บุคลากรสายสนับสนุน	11	3.79
บุคคลภายนอก	14	4.83
รวม	290	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาคปกติ มากที่สุด ร้อยละ 51.03 รองลงมาคือสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ภาค กศ.พป. ร้อยละ 16.56 เป็นอาจารย์ร้อยละ 11.72 เป็นนักเรียนโรงเรียนสาธิต ร้อยละ 7.59 เป็นบุคคลภายนอก ร้อยละ 4.83 เป็นนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 4.48 และบุคลากรสายสนับสนุน น้อยที่สุด ร้อยละ 3.79

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 วัน/สัปดาห์	80	27.59
3-4 วัน/สัปดาห์	60	20.69
5-6 วัน/สัปดาห์	16	5.52
ทุกวัน	13	4.48
ไม่แน่นอน	121	41.72
รวม	290	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ จำนวนครั้งไม่แน่นอน มากที่สุด ร้อยละ 41.72 รองลงมาคือเข้าใช้ 1-2 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 27.59 เข้าใช้ 3-4 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 20.69 เข้าใช้ 5-6 วัน/สัปดาห์ ร้อยละ 5.52 และเข้าใช้ ทุกวัน ร้อยละ 4.48

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน	67	12.62
เมื่อมีเวลาว่าง	208	39.17
เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน	49	9.23
เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	152	28.63
ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน	33	6.21
ช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน	21	3.95
อื่นๆ	1	0.19
รวม	531	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 4 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการมากที่สุด คือ เมื่อมีเวลาว่าง ร้อยละ 39.17 รองลงมาคือ เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ร้อยละ 28.63 ก่อนเวลาเข้าสอน/เข้าเรียน ร้อยละ 12.62 เข้าใช้ทุกวันที่มาทำงาน/มาเรียน ร้อยละ 9.23 ช่วงก่อนและระหว่างการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 6.21 ช่วงหลังการสอบประจำภาคเรียน ร้อยละ 3.95 และอื่นๆ ร้อยละ 0.19

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ

จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	189	15.74
เพื่ออ่านหนังสือ	187	15.57
เพื่ออ่านวารสาร	82	6.83
เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์	98	8.16
เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	97	8.08
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	92	7.66
เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก	58	4.83
เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม	140	11.66
เพื่อใช้เป็นที่ทำกรบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว	146	12.15

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ (ต่อ)

จุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน	111	9.24
อื่นๆ	1	0.08
รวม	1,201	100

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้บริการ เพื่อใช้บริการยิม-คีนท์พยาศรสารสนเทศ มากที่สุด ร้อยละ 15.74 รองลงมา เพื่ออ่านหนังสือ ร้อยละ 15.57 เพื่อใช้เป็นที่ทำการบ้าน/ทำรายงาน/ทำงานส่วนตัว ร้อยละ 12.15 เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม ร้อยละ 11.66 เพื่อพักผ่อน/นัดพบเพื่อน ร้อยละ 9.24 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 8.16 เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์ ร้อยละ 8.08 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ร้อยละ 7.66 เพื่ออ่านวารสาร ร้อยละ 6.83 เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ร้อยละ 4.83 และ อื่นๆ ร้อยละ 0.08

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
ด้านการบริการสารสนเทศ	4.04	มาก
1. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ	4.20	มาก
2. การให้บริการยิม-คีนท์พยาศรสารสนเทศ	4.20	มาก
3. กำหนดระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ	3.96	มาก
4. บริการทำบัตรสมาชิก/ต่ออายุสมาชิก	3.97	มาก
5. การย้ายเค้เตอร์บริการยิม-คีนท์พยาศร จากชั้น 3 มาให้บริการที่ชั้น 1	4.30	มากที่สุด

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
6. บริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ (บริการโอแพค)	4.06	มาก
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.99	มาก
8. เอกสารแนะนำการค้นคว้าและการใช้บริการ	3.98	มาก
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	3.89	มาก
10. ความชัดเจนของป้ายบอกหมวดหมู่สิ่งพิมพ์	4.01	มาก
11. ความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหาสิ่งพิมพ์บนชั้น	3.89	มาก
12. การจัดแสดงนิทรรศการ	4.01	มาก
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.04	มาก
1. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.18	มาก
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์	4.06	มาก
3. ความรู้ความสามารถในการบริการ	4.16	มาก
4. การให้คำแนะนำและตอบคำถาม	4.01	มาก
5. ความมีน้ำใจในการให้บริการ	4.10	มาก
6. ความกระตือรือร้น	3.97	มาก
7. ให้บริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	มาก
8. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.06	มาก
9. จำนวนของผู้ให้บริการ	3.82	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.00	มาก
1. หนังสือภาษาไทย		
1.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.11	มาก
1.2 มีความทันสมัย	3.95	มาก
1.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.03	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
2. หนังสือภาษาอังกฤษ		
2.1 มีปริมาณเพียงพอ	3.97	มาก
2.2 มีความทันสมัย	3.92	มาก
2.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	3.97	มาก
3. วารสารวิชาการ/หนังสือพิมพ์		
3.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.05	มาก
3.2 มีความทันสมัย	4.04	มาก
3.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.01	มาก
4. งานวิจัย/วิทยานิพนธ์		
4.1 มีปริมาณเพียงพอ	3.97	มาก
4.2 มีความทันสมัย	3.92	มาก
4.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	3.98	มาก
5. โสตทัศนวัสดุ		
5.1 มีปริมาณเพียงพอ	3.99	มาก
5.2 มีความทันสมัย	3.99	มาก
5.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	3.93	มาก
6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์		
6.1 มีปริมาณเพียงพอ	4.06	มาก
6.2 มีความทันสมัย	4.05	มาก
6.3 มีความสอดคล้องกับหลักสูตร	4.05	มาก
ด้านวัสดุและครุภัณฑ์	3.93	มาก
1. จำนวนของโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งค้นคว้า	4.14	มาก
2. จำนวนที่นั่งสำหรับค้นคว้าส่วนบุคคล	4.05	มาก
3. การจัดวางชั้นหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นสัดส่วนและสะดวกต่อการเข้าถึง	4.01	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	แปลความ
4. ความเหมาะสมของสถานที่จัดป้ายนิเทศ/ป้ายประชาสัมพันธ์	3.99	มาก
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	3.71	มาก
6. ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล	3.67	มาก
ด้านอาคารสถานที่	4.11	มาก
1. ความเหมาะสมของบริเวณเข้าออก	4.24	มากที่สุด
2. ความมีระเบียบและความสะอาดของพื้นที่ให้บริการ	4.16	มาก
3. ระบบแสงสว่างภายในอาคาร	4.23	มากที่สุด
4. ระบบอุณหภูมิภายในอาคาร	4.19	มาก
5. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.21	มากที่สุด
6. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.64	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.19	มาก
1. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.19	มาก
2. ด้านความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ	4.20	มาก
3. การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมและเสนอความคิดเห็น	4.16	มาก
4. การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.21	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยผลรวม	4.05	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการประเมินในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 4.11$) ด้านการบริการสารสนเทศ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน ($\bar{X} = 4.04$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.00$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านวัสดุและครุภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.93$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)
1. ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	6
2. ระบบอุณหภูมิภายในอาคารหนาวเย็นและร้อนเกินไป	5
3. การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ	4
4. ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย	4
5. คอมพิวเตอร์สื่บค้นเก่าและประมวลผลช้า	4
6. บริการโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3
7. ควรเพิ่มห้องคาราโอเกะ	3
8. ควรเพิ่มจุด WIFI ให้ครอบคลุมทั่วทุกชั้น	3
9. ระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ	3
10. ควรเพิ่มเวลาเปิด-ปิดบริการ	2
11. จำนวนที่นั่งอ่าน สำหรับนั่งค้นคว้าไม่เพียงพอ	2
12. ควรจัดทัศนียภาพเพิ่มเติม เช่นบริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน และหน้าห้องสมุด	2
13. ควรมีบริการห้องประชุมกลุ่มย่อย	2
14. ควรเพิ่มจุดถ่ายเอกสาร	1
15. ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร	1
16. ควรติดตั้งกล่องวงจรปิดทั่วห้องสมุด	1
17. ควรรับหนังสือพิมพ์ที่ให้ความรู้ทางวิชาการหลากหลายชื่อเรื่อง	1
รวม	47

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 290 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 47 คน โดยข้อเสนอแนะที่มีผู้แสดงความคิดเห็นมากที่สุด คือ ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ จำนวน 6 คน รองลงมาคือ ระบบอุณหภูมิภายในอาคารหนาวเย็นและร้อนเกินไป จำนวน 5 คน การค้นหาหนังสือบนชั้นไม่ค่อยพบ ทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย และคอมพิวเตอร์สื่บค้นเก่าและประมวลผลช้า จำนวนเท่ากันที่ 4 คน บริการโสตทัศนวัสดุไม่เพียงพอ

ต่อความต้องการ ควรเพิ่มห้องคาราโอเกะ ควรเพิ่มจุด WIFI ให้ครอบคลุมทั่วทุกชั้น และระยะเวลาการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอ จำนวนเท่ากันที่ 3 คน ควรเพิ่มเวลาเปิด-ปิดบริการ จำนวนที่นั่งอ่านสำหรับนั่งค้นคว้าไม่เพียงพอ ควรจัดทัศนียภาพเพิ่มเติม เช่นบริเวณค้ำยันเตอร์ียม-คีน และหน้าห้องสมุด และควรมีบริการห้องประชุมกลุ่มย่อย จำนวนเท่ากันที่ 2 คน ส่วนข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุด ได้แก่ ควรเพิ่มจุดถ่ายเอกสาร ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร ควรติดตั้งกล้องวงจรปิดทั่วห้องสมุด และควรรับหนังสือพิมพ์ที่ให้ความรู้ทางวิชาการหลากหลายชื่อเรื่อง จำนวนเท่ากันที่ 1 คน