



ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ปีงบประมาณ 2562

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562

การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษากลุ่มประชากรคือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีจำนวนของนักศึกษาในระดับต่างๆ จำนวน 15,628 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, กองนโยบายและแผน, สำนักงานอธิการบดี, 2562) และจำนวน อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรทั้งสิ้น 1,111 คน (กองบริหารงานบุคคล, 2562) รวมทั้งหมด จำนวน 16,738 คน เทียบตารางของเครชีและมอร์แกน ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย
 - สถานภาพ
 - สังกัด
 - ความถี่ในการเข้าใช้
 - ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด
2. ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ประกอบไปด้วย
 - ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม
3. ตอนที่ 3 ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดโดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย ระหว่างวันที่ 24 กรกฎาคม – 2 สิงหาคม 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ตารางคำนวณ Microsoft Excel โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Means)

นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง การอธิบายข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนาและมีเกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามด้านต่าง ๆ โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

กำหนดค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การประเมินผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายที่ตั้งไว้ตามหลักสถิติ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายของช่วงคะแนน
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พอใจมาก
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พอใจน้อย
1.00 – 1.80	พอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จำนวนแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด 377 ฉบับ ได้คืน 293 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 77.72

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาจารย์	3	1.02
นักวิจัย	0	0
บุคลากร	12	4.10
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	278	94.88
บัณฑิตศึกษา	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	293	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ ได้แก่ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 94.88 รองลงมาได้แก่บุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เช่น สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานตรวจสอบภายใน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 4.10 และมีสถานภาพเป็นอาจารย์ ร้อยละ 1.02

ตารางที่ 2 ข้อมูลสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	110	37.54
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	61	20.82
ครุศาสตร์	58	19.80
เทคโนโลยีการเกษตร	1	0.34
วิทยาการจัดการ	43	14.68
วิทยาลัยนานาชาติ	6	2.05
วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย	1	0.34
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	1	0.34
ศูนย์/สำนัก	12	4.10
รวม	293	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ อยู่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยคิดเป็นร้อยละ 37.54 รองลงมาได้แก่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 20.82 คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 19.80 คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 14.68 ศูนย์/สำนัก ร้อยละ 4.10 วิทยาลัยนานาชาติ ร้อยละ 2.05 และเทคโนโลยีการเกษตร วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย และวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ร้อยละ 0.34

ตารางที่ 3 ลักษณะการใช้งานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	44	15.02
1 – 3 ครั้ง / สัปดาห์	120	40.96
สัปดาห์ละครั้ง	52	17.75
1 – 2 ครั้ง / เดือน	37	12.63
เดือนละครั้ง	34	11.60
อื่น ๆ ไปรกระบุ.....	6	2.04
รวม	293	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ลักษณะการเข้าใช้งานสำนักหอสมุด ของผู้ใช้บริการ นิยมที่เข้าใช้บริการ สำนักหอสมุด 1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยคิดเป็นร้อยละ 40.96 รองลงมาได้แก่ เข้าใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.75 เข้าใช้บริการทุกวัน ร้อยละ 15.02 เข้าใช้บริการ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 12.63 เข้าใช้บริการเดือนละครั้ง ร้อยละ 11.60 และอื่น ๆ เช่น การเข้าใช้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์, การเข้าใช้บริการ 3 – 4 เดือนครั้งต่อเดือน, ปีละครั้ง และเข้าใช้บริการทุกครั้งที่ว่างจากการเรียน ร้อยละ 2.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.00 น. – 10.00 น.	26	8.84
10.01 น. – 12.00 น.	51	17.35
12.01 น. – 14.00 น.	115	39.12
14.01 น. – 16.00 น.	70	23.81
16.01 น. – 20.00 น.	23	7.82
20.00 – 24.00 น. (เฉพาะชั้น 1)	9	3.06
รวม	293	100

จากตารางที่ 4 แสดงถึงช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการสำนักหอสมุดมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.12 รองลงมาคือช่วงเวลา 14.01 น. – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.81 ช่วงเวลา 10.01 น. – 12.00 น. ร้อยละ 17.35 ช่วงเวลา 08.00 น. – 10.00 น. ร้อยละ 8.84 ช่วงเวลา 16.01 น. – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 7.82 และยังพบว่า ช่วงเวลา 20.00 – 24.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่สำนักหอสมุดเปิดให้บริการในระหว่างการสอบกลางภาคหรือปลายภาค มีผู้ใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว ร้อยละ 3.06

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีความหลากหลาย	33.45 (98)	52.22 (153)	14.33 (42)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.19	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีความทันสมัย	30.72 (90)	54.27 (159)	14.68 (43)	0.34 (1)	0.00 (0)	4.15	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	27.99 (82)	56.66 (166)	13.99 (41)	1.02 (3)	0.34 (1)	4.11	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ	29.35 (86)	49.15 (144)	18.43 (54)	2.39 (7)	0.68 (2)	4.04	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีความสอดคล้องกับหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน	29.69 (87)	54.61 (160)	14.68 (43)	0.68 (2)	0.34 (1)	4.13	มาก
ด้านความพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศ						4.12	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 โดยความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความความหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 4.19 รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีความความทันสมัย ทรัพยากรสารสนเทศมีความสอดคล้องกับหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน ทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ และทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.15, 4.13, 4.11 และ 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	
1. มีกระบวนการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการมีส่วนร่วมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	31.40 (92)	51.88 (152)	16.04 (47)	0.34 (1)	0.34 (1)	4.14	มาก
2. ผู้ให้บริการสามารถสืบค้นและหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว	31.40 (92)	49.49 (145)	17.75 (52)	1.02 (3)	0.34 (1)	4.11	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการยืม – คืน มีความสะดวกและรวดเร็ว	33.79 (99)	58.70 (172)	7.17 (21)	0.34 (1)	0.00 (0)	4.26	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุดง่ายและสะดวก	31.74 (93)	55.63 (163)	10.58 (31)	1.37 (4)	0.68 (2)	4.16	มาก
5. อัตราค่าปรับมีความเหมาะสม (5 บาท/เล่ม/วัน)	36.18 (106)	49.49 (145)	11.95 (35)	0.00 (0)	2.39 (7)	4.17	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ						4.17	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 โดยมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการยืม – คืน มีความสะดวกและรวดเร็วสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาได้แก่ อัตราค่าปรับมีความเหมาะสม (5 บาท/เล่ม/วัน) มีค่าเฉลี่ย 4.17 ขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุดง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีกระบวนการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการมีส่วนร่วมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และผู้ให้บริการสามารถสืบค้นและหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความต้องการ						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	
1. บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ	27.65 (81)	53.92 (158)	15.36 (45)	2.73 (8)	0.34 (1)	4.06	มาก
2. บุคลากรมีอัธยาศัยดีอยู่เสมอ	30.03 (88)	49.83 (146)	17.75 (52)	0.68 (2)	1.71 (5)	4.06	มาก
3. บุคลากรสามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบ	29.35 (86)	51.19 (150)	17.06 (50)	2.05 (6)	0.34 (1)	4.07	มาก
4. บุคลากรมีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการได้	34.47 (101)	48.12 (141)	15.36 (45)	1.71 (5)	0.34 (1)	4.15	มาก
5. บุคลากรมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	34.47 (101)	47.44 (139)	16.38 (48)	1.02 (3)	0.68 (2)	4.14	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						4.10	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรมีความรู้ในการให้คำแนะนำและตอบคำถามแก่ผู้ใช้บริการได้สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 และบุคลากรสามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อหาหนังสือบนชั้นไม่พบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 นอกจากนี้ยังพบว่า บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการและมีอัธยาศัยดีอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.06

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อประเมิน	ระดับความต้องการ						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	
1. มีพื้นที่นั่งอ่านเพียงพอต่อความต้องการ	31.40 (92)	46.42 (136)	19.11 (56)	2.39 (7)	0.68 (2)	4.05	มาก
2. มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	31.06 (91)	52.90 (155)	13.65 (40)	2.39 (7)	0.00 (0)	4.13	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	37.20 (109)	52.56 (154)	9.22 (27)	1.02 (3)	0.00 (0)	4.26	มากที่สุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความต้องการ						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น ปลั๊กไฟ สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	36.86 (108)	44.71 (131)	15.36 (45)	2.05 (6)	1.02 (3)	4.14	มาก
5. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย	34.81 (102)	49.83 (146)	13.31 (39)	1.71 (5)	0.34 (1)	4.17	มาก
6. ลานเพลินบริเวณหน้าอาคารสำนักหอสมุด	30.38 (89)	50.17 (147)	17.41 (51)	2.05 (6)	0.00 (0)	4.09	
7. CMRU Learning Space บริเวณ ชั้น 1	31.40 (92)	51.88 (152)	15.70 (46)	0.68 (2)	0.34 (1)	4.13	มาก
8. Plearn Zone บริเวณ ชั้น 1	34.13 (100)	46.08 (135)	13.65 (40)	2.73 (8)	3.41 (10)	4.05	มาก
9. Zupzip Zone บริเวณ ชั้น 2-4	30.38 (89)	49.15 (144)	17.75 (52)	2.05 (6)	0.68 (2)	4.06	มาก
10. Quite Zone บริเวณ ชั้น 5-6	35.15 (103)	47.78 (140)	15.02 (44)	1.71 (5)	0.34 (1)	4.16	มาก
11. Edutainment Zone บริเวณ ชั้น 7	33.45 (98)	50.85 (149)	14.68 (43)	1.02 (3)	0.00 (0)	4.17	มาก
12. บริการมีปลั๊กไฟให้ยืม	33.11 (97)	45.73 (134)	18.09 (53)	2.39 (7)	0.68 (2)	4.08	มาก
ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						4.12	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 โดยพึงพอใจในเรื่องมีแสงสว่างเพียงพอสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาได้แก่ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อยและ Edutainment Zone บริเวณ ชั้น 7 มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.17 Quite Zone บริเวณ ชั้น 5-6 มีค่าเฉลี่ย 4.16 สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการ เช่น ปลั๊กไฟ สัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.14 บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และ CMRU Learning Space บริเวณ ชั้น 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.13 ลานเพลินบริเวณหน้าอาคารสำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 บริการมีปลั๊กไฟให้ยืม มีค่าเฉลี่ย 4.08 Zupzip Zone บริเวณ ชั้น 2-4 มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพบว่า พื้นที่นั่งอ่านเพียงพอต่อความต้องการและ Plearn Zone บริเวณ ชั้น 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม

หัวข้อประเมิน	ระดับความต้องการ						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม	26.62 (78)	58.02 (170)	15.36 (45)	0.00 (0)	0.00 (0)	4.11	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม						4.11	มาก

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	$\bar{x}$	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ	4.12	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	4.17	มาก
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.10	มาก
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม	4.11	มาก
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	4.12	มาก

จากตารางที่ 10 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2562 ว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า มีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 4.17 ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.12 ด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.11 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.15 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมีการแบ่งข้อคำถามออกเป็น 6 ข้อ โดยผลการสำรวจดังนี้

ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ)
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	81	78.60
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	65	63.10
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	69	67.00
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	83	80.58
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	63	61.16
6. ด้านอื่น ๆ	24	23.30

1. ทรัพยากรสารสนเทศ

- 1.1. ดี มีเพียงพอต่อความต้องการ (21)
- 1.2. บางเรื่องที่ล้าสมัย (4)
- 1.3. มีความเหมาะสม (3)
- 1.4. ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ทันสมัยและมีจำนวนมากขึ้น (15)
- 1.5. ควรจัดหนังสือให้ถูกต้องตามเลขหมู่
- 1.6. ควรเพิ่มเติมในทุกสาระการเรียนรู้ให้มากขึ้น
- 1.7. เพิ่มวารสารต่างประเทศและหนังสือต่างประเทศ
- 1.8. เพิ่มหนังสือผลงาน
- 1.9. อยากให้มีหนังสืองานวิจัยมากกว่านี้
- 1.10. อยากให้มีหนังสือนวนิยายใหม่ ๆ หลากหลายแนว
- 1.11. อยากให้เพิ่มวรรณกรรมของสำนักพิมพ์อิสระ
- 1.12. อยากได้หนังสือแนวการ์ตูนความรู้เพิ่ม
- 1.13. อยากให้นิยายกระจายอยู่ไม่ใช่อยู่ที่สละงอย่างเดียว

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

- 2.1. ดีอยู่แล้วและค่อนข้างเหมาะสม (31)
- 2.2. หนังสือจัดแยกประเภทให้ชัดเจนมากกว่านี้
- 2.3. อยากให้มีการตรวจสอบหนังสือที่ไม่ตรงตามชั้นที่อยู่
- 2.4. ควรมีการแนะนำในการค้นหาหนังสือ
- 2.5. ควรบริการได้ทุกอย่างที่เป็นความต้องการของนักศึกษาในเรื่องของกิจกรรมเกี่ยวกับการศึกษา
- 2.6. ขยายกรอบเวลายืม
- 2.7. อยากให้ไม่คิดค่าปรับในวันหยุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 3.1. ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (8)
- 3.2. ให้คำปรึกษาดี ให้ความเข้าใจดีเยี่ยม
- 3.3. อยากให้บุคลากรมีความสุภาพมากขึ้น
- 3.4. บางชั้นไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำ
- 3.5. บางครั้งมีการแสดงสีหน้าที่ไม่พอใจเมื่อถูกถาม ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

- 4.1. สถานที่มีความน่าอยู่ น่าสนใจ สะดวกสบายดี (35)
- 4.2. เพิ่มโต๊ะ ที่นั่ง โซฟา (9)
- 4.3. จัดคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้งาน (6)
- 4.4. ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ (5)
- 4.5. ควรเพิ่มห้องดูภาพยนตร์ (4)
- 4.6. ติดเครื่องปรับอากาศในห้อง (2)
- 4.7. อยากให้มีห้องค้นคว้ากลุ่ม ห้องประชุมเพิ่ม
- 4.8. อยากให้มีร้านกาแฟที่แมริม
- 4.9. อยากให้มีขนมขายอีก
- 4.10. อยากให้ปรับปรุงห้องดูหนัง ชั้น 1 เพดานโหว่ มีกลิ่นฉี่หนูเหม็น สกปรก
- 4.11. อยากให้เพิ่มแสงสว่าง
- 4.12. ควรจะจัดให้เข้าถึงทุกคนเท่าเทียมกัน
- 4.13. ปรับปรุงห้องน้ำ
- 4.14. ประตูทางเข้าไม่ค่อยดี ไม่สวยงาม

5. คุณภาพ

- 5.1. บริการดี มีคุณภาพ มีความเหมาะสม (43)
- 5.2. มีความรวดเร็ว
- 5.3. มีบริการค้นหาที่สะดวก
- 5.4. อยากให้มีเทคโนโลยีมากกว่านี้
- 5.5. ชอบและประทับใจในการบริการของห้องสมุด
- 5.6. อยากให้ใส่ใจในด้านบริการยืมคืนที่ดี ยิ้มแย้มกับนักศึกษา
- 5.7. หาเจ้าหน้าที่ไม่เจอ เวลาอยู่ชั้นอื่น ๆ
- 5.8. มีระบบบริการที่ทันสมัย
- 5.9. ยังต้องพัฒนาต่อไป

6. อื่นๆ

- 6.1. อยากให้ปรับปรุงชั้น 1 ทั้งเสียงดัง รบกวนผู้ที่ใช้บริการท่านอื่นๆ ทั้งกลิ่นเหม็น (4)
- 6.2. อยากให้อัพเดทหนังสือใหม่ ๆ
- 6.3. อยากให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านมากขึ้น

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สำนักงานอธิการบดี, กองนโยบายและแผน, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2562). จำนวนนักศึกษา ประจำไตรมาส 2/2562 สืบค้นจาก <http://www.plan.cmru.ac.th/dataset/std.php>

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. กองบริหารงานบุคคล. (2562). สถิติจำนวนบุคลากร รวมทั้ง 2 สาย งบประมาณ 2562 (สถิติเดือนกรกฎาคม 2562) สืบค้นจาก <http://www.dhrm.cmru.ac.th/web58/statindex.html#module=index&id=75&visited&1568272555836>