

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมกราคม 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมกราคม 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

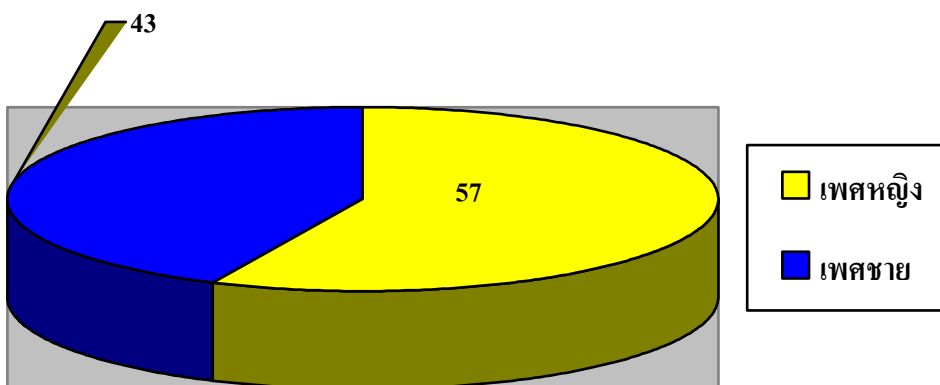
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	57	57.0
เพศชาย	43	43.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

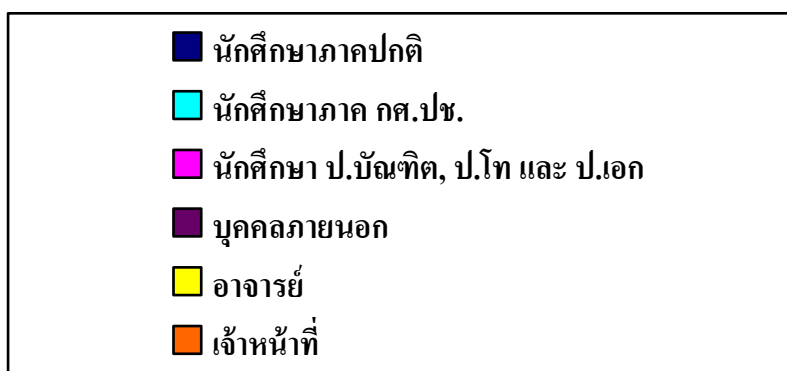
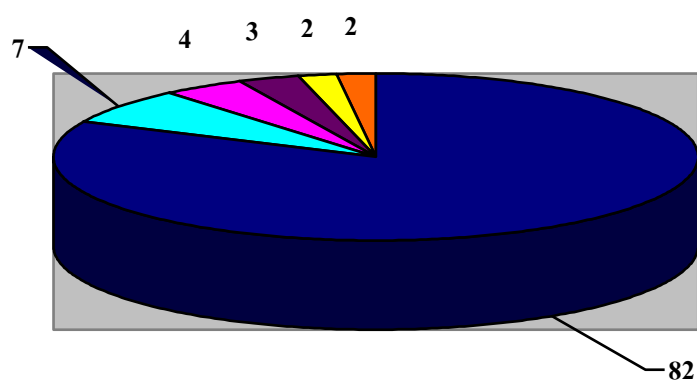


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	82	82.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	7	7.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	4	4.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
อาจารย์	2	2.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

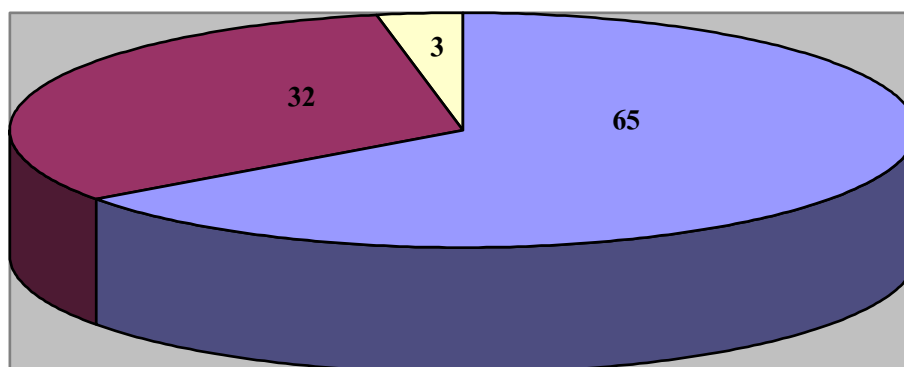


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	65	65.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	32	32.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



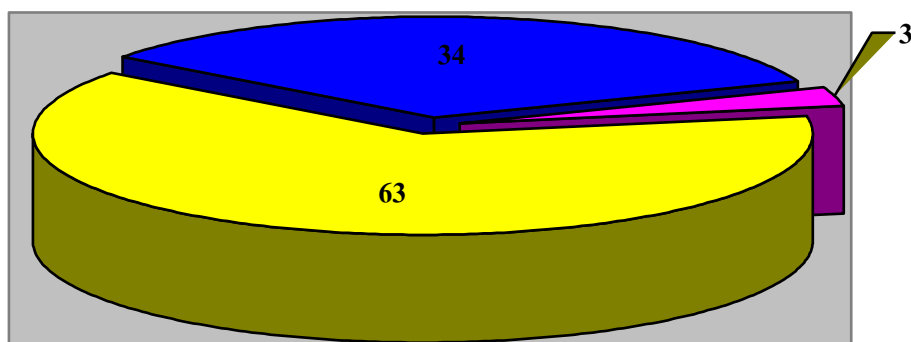
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	63	63.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	34	34.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 34.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ช่วงบ่าย
 ช่วงเช้า
 เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.07	0.69	81.40	มาก
2. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.05	0.70	81.00	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.03	0.67	80.60	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.99	0.72	79.80	มาก
5. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.97	0.70	79.40	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้น ได้ตาม ความต้องการ	3.97	0.76	79.40	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.97	0.80	79.40	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้น ได้ตาม ความต้องการ	3.96	0.75	79.20	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.95	0.74	79.00	มาก
10. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.88	0.76	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.98	0.73	79.68	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.18	0.78	83.60	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.12	0.70	82.40	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.10	0.89	82.00	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.03	0.83	80.60	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.95	0.88	79.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.08	0.82	81.52	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.16	0.71	83.20	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.04	0.68	80.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.02	0.71	80.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.70	81.47	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.33	0.68	86.60	มาก
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.32	0.63	86.40	มาก
3. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.26	0.69	85.20	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.07	0.70	81.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.05	0.77	81.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.21	0.70	84.12	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.24	0.64	84.80	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.68 โดยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.52 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และเวลาเปิด-ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.47 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.12 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอในห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. จัดหาหนังสือที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการอยู่เสมอ และจัดแสดงบนชั้นแนะนำหนังสือทันทีที่ดำเนินการเสร็จ (4 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคณิตศาสตร์ (2 คน)

3. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวรรณกรรมไทย (1 คน)
4. ควรเพิ่มนวนิยายแปลของจีน (1 คน)
5. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ใหม่ๆ (1 คน)
6. เพิ่มจำนวนหนังสือสาขาสังคมศาสตร์ (1 คน)
7. ควรจัดหาเรื่องสั้นเพิ่ม (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือสาขาจิตวิทยาและหนังสือเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษ (1 คน)
9. ควรจัดหมวดหมู่หนังสือตามการใช้งาน (ใช้หรือยืมมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด) (1 คน)
10. ควรจัดเรียงหนังสือตามปีที่พิมพ์ (1 คน)
11. ควรมีป้ายบอกสาขาของหนังสือแต่ละหมวดหมู่ให้ตัวใหญ่และชัดเจนเหมือนร้านหนังสือ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (4 คน)
 - ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (1 คน)
2. เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต (5 คน)
3. ขยายระยะเวลาที่ยืม (3 คน)
4. ควรมีระบบของหนังสือออนไลน์ โดยให้นักศึกษาทำการจองด้วยตนเอง (1 คน)
5. อยากให้มีการจัดกิจกรรมสำหรับคนที่ยืม-คืนหนังสือบ่อยๆ หรือเข้าใช้บริการบ่อยๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เข้าใช้บริการ (1 คน)

6. ควรเพิ่มห้อง Self-study (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)
2. ควรเพิ่มบุคลากรที่ให้บริการยืม-คืน (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟและเต้าเสียบ (2 คน)
2. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (2 คน)
3. ควรจัดมุมน่ารักๆ สำหรับให้อ่านหนังสือ แบบมีพรม หรือมีฐานยกพื้น (2 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลต่างๆ (1 คน)
5. อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร (1 คน)
6. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม (1 คน)
7. ห้องน้ำชำระค น้ำไม่ไหล (1 คน)

8. ควรจัดมุมหนังสือความรู้ทั่วไป เช่น มุมอาเซียน มุมสิ่งแวดล้อม โลก เป็นต้น (1 คน)
9. ควรตรวจสอบภาพเก้าอี้ เนื่องจากที่วางแขนของเก้าอี้มีตะปูหรือเหล็กแหลมโผล่ออกมา

(1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี (15 คน)
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีทันสมัย สะดวกสบาย และมีความเหมาะสม

(10 คน)

3. มีการบริการที่ดี (8 คน)
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (7 คน)
5. ผู้ให้บริการส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (4 คน)
6. ควรอนุญาตให้นำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทานในห้องสมุดได้ แต่ต้องไม่ทำสกปรก

(2 คน)