

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนตุลาคม 2558

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนตุลาคม 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

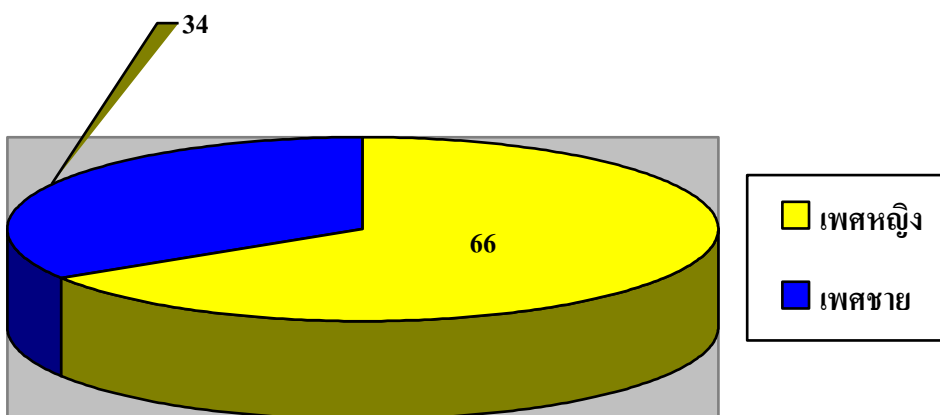
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	66	66.0
เพศชาย	34	34.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

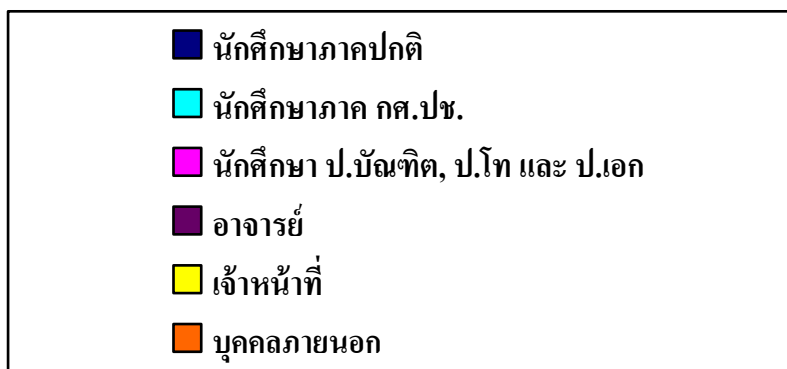
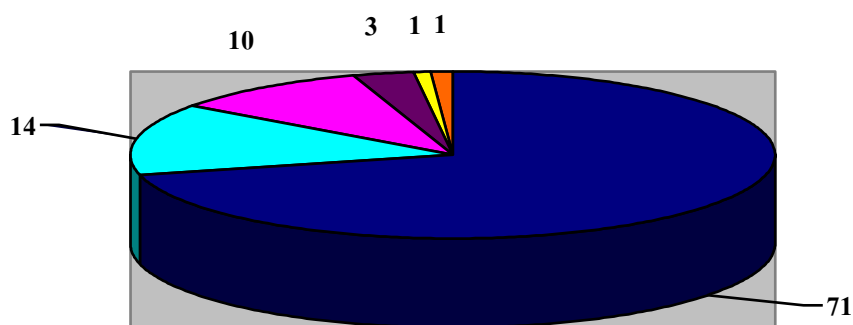


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	71	71.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	14	14.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	10	10.0
อาจารย์	3	3.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
บุคคลภายนอก	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 14.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

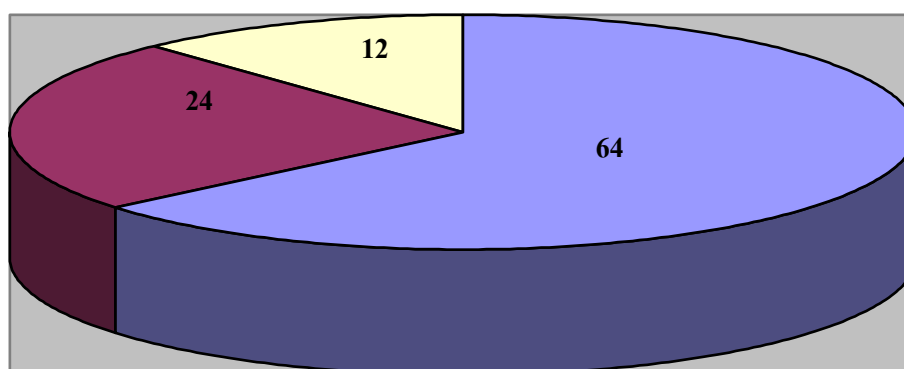


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	64	64.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	24	24.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



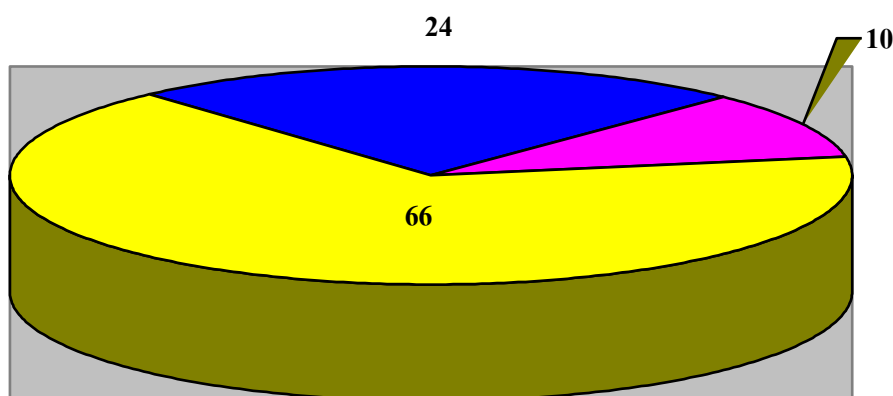
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	66	66.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	24	24.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 10.0 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. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.12	0.86	82.40	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.08	0.92	81.60	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.97	0.85	79.40	มาก
4. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.88	0.84	77.60	มาก
5. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.87	0.80	77.40	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.83	0.89	76.60	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.79	0.96	75.80	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.72	0.88	74.40	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.70	0.82	74.00	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.69	0.75	73.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.87	0.86	78.30	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.18	0.85	83.60	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.02	0.93	80.40	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.94	1.00	78.80	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.54	1.14	70.80	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.32	1.05	66.40	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.80	0.99	76.00	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.00	0.89	80.00	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.99	0.89	79.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.95	0.95	79.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.98	0.91	79.60	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.29	0.72	85.80	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.25	0.80	85.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.13	0.76	82.60	มาก
4. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	3.96	1.03	79.20	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	3.92	0.85	78.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.83	82.20	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.13	0.83	82.60	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 78.30 โดยมีความพึงพอใจต่อการค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) คิดเป็นร้อยละ 76.00 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 และความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของห้องสมุดว่ามีเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มรายการงานการวิจัยให้หลากหลาย (4 คน)
2. ควรจัดหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนสาขาวิชาสหวิทยาการการบริหารท้องถิ่น ที่มีอยู่ในห้องสมุดน้อย ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา (3 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับหลักภาษาไทย สัทศาสตร์ (3 คน)

4. ควรเพิ่มหนังสือภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน (2 คน)
5. อยากให้มีหนังสือต้นฉบับประกอบกับหนังสือที่แปลแล้ว เช่น Das Kapital, หนังสือของฟูโก คาลมาร์ช (2 คน)

6. ควรจัดหาหนังสือนิทานสุภายิตจีนและการเขียนภาษาจีน (1 คน)
7. ควรจัดหาหนังสือคู่มือสอบครูผู้ช่วยและตัวอย่างข้อสอบไว้ให้บริการด้วย (1 คน)
8. ควรเพิ่มจำนวนสื่อ โสตทัศนประเภทภาพยนตร์ (1 คน)
9. ควรเพิ่มนวนิยายสำหรับวัยรุ่น (1 คน)

ด้านการบริการ

1. เพิ่มห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม (8 คน)
2. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร (7 คน)
3. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ในช่วงก่อนสอบ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 20.00 น. (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 21.00 น. (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 22.00 น. (2 คน)
4. ควรอนุญาตให้รับประทานขนมในห้องสมุด (2 คน)
5. ควรขยายระยะเวลาในการให้ยืมเป็น 2 สัปดาห์ (1 คน)
6. การเปิดเสียงมรรยาทในการใช้ห้องสมุด หรือประกาศเสียงตามสายไม่ควรบ่อยเกินไป ควรเปิดช่วงที่มีเสียงดัง หรือเวลาใกล้ปิดห้องสมุด และไม่ควรมีใจความที่ยาวเกินไป (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (2 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 4 ยังขาดความกระตือรือร้นและความเอาใจใส่ในการให้บริการ เวลาผู้ใช้บริการถามปัญหาแล้วไม่ได้รับการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ (7 คน)
2. ห้องน้ำ สายฉีดชำระไม่ดี อ่างล้างมือน้ำไม่ไหล ก๊อกน้ำเสีย น้ำไม่ไหล (7 คน)
3. ควรมีร้านถ่ายเอกสาร (6 คน)
4. ควรเพิ่มกระดาดชำระบริการในห้องน้ำ (5 คน)
5. โชนหนังสือ ชั้น 4 อากาศร้อน ควรจะเปิดเครื่องปรับอากาศ (4 คน)
6. เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟและเต้าเสียบ (4 คน)

7. ควรจัด โชนให้รับประทานอาหารและเครื่องดื่มเป็นสัดส่วน เวลานั่งอ่านหนังสือได้กลิ่นของอาหารที่ผู้ใช้บริการแอบนำเข้ามารับประทานในห้องสมุด (แคบหมูและผลไม้) (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้มแย้ม ให้บริการดี (6 คน)
2. มีการบริการที่ดีมากทุกจุด (5 คน)