

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนตุลาคม 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนตุลาคม 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

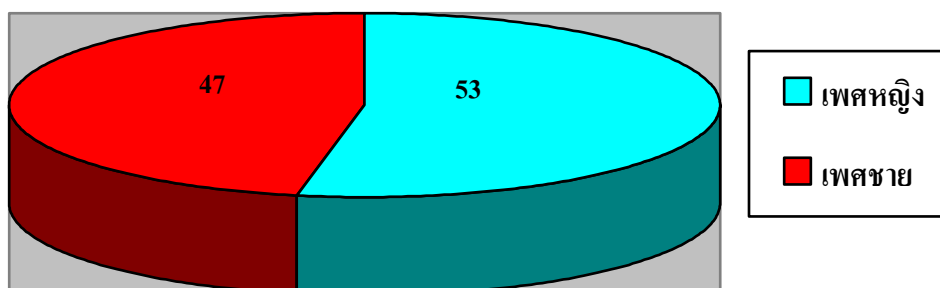
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	53	53.0
เพศชาย	47	47.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

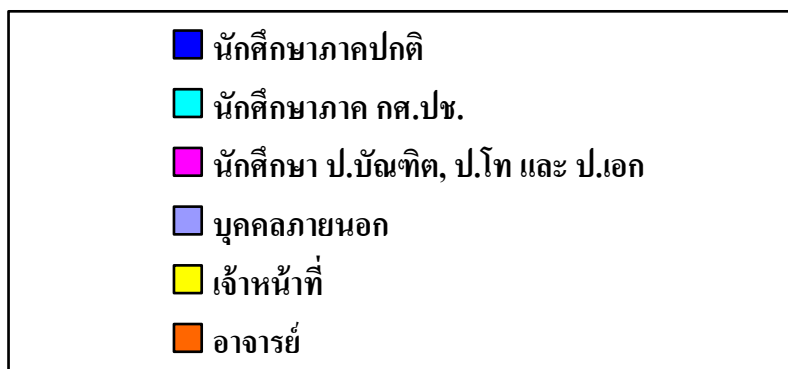
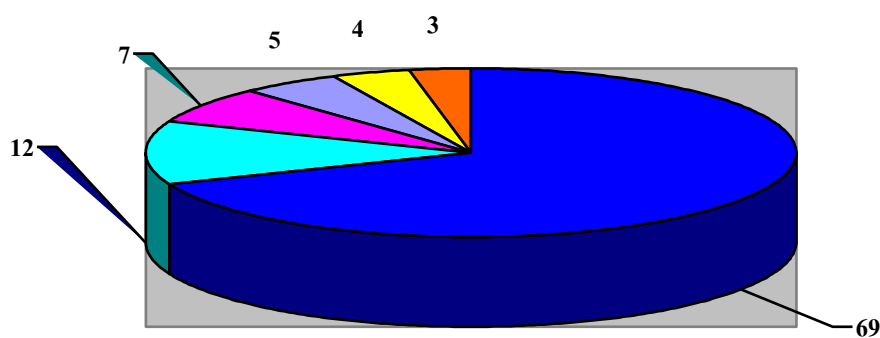


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	69	69.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	12	12.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	7	7.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
อาจารย์	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 12.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

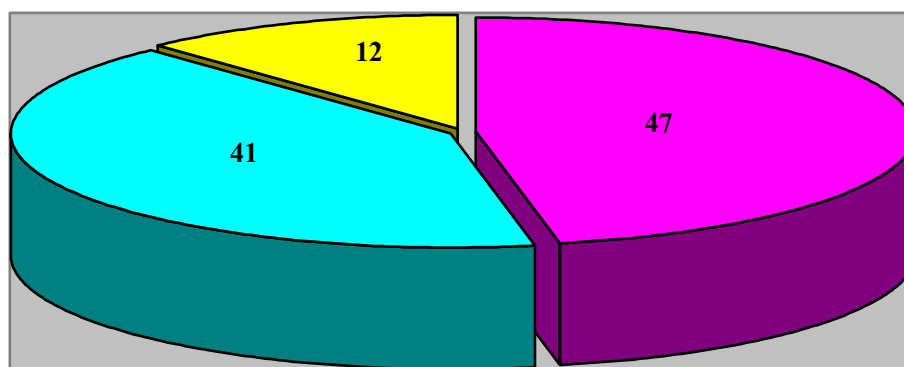


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	47	47.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	41	41.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 41.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



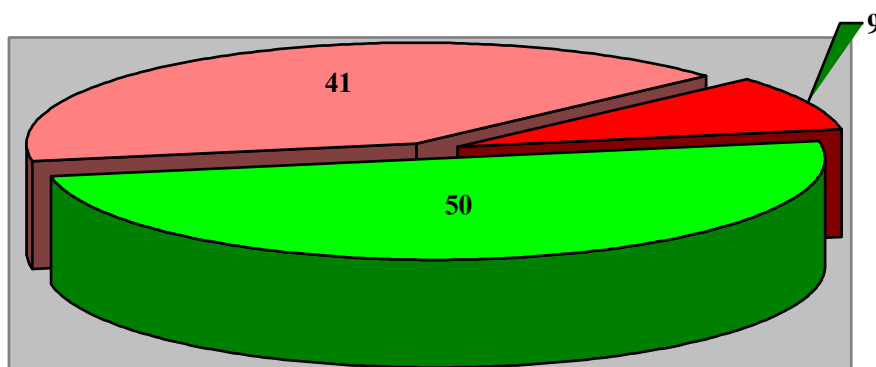
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	50	50.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	41	41.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 41.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงเช้า ■ ช่วงบ่าย ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.14	0.71	82.80	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.10	0.80	82.00	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.05	0.82	81.00	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.04	0.88	80.80	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.02	0.78	80.40	มาก
6. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.00	0.70	80.00	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.98	0.84	79.60	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.90	0.76	78.00	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.88	0.90	77.60	มาก
10. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.88	0.80	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.80	79.98	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.39	0.72	87.80	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.20	0.74	84.00	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.11	0.84	82.20	มาก
4. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.99	0.86	79.80	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.93	1.04	78.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.12	0.84	82.48	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.23	0.75	84.60	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.21	0.78	84.20	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.16	0.79	83.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.20	0.77	84.00	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.39	0.60	87.80	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.29	0.69	85.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.17	0.70	83.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.93	0.77	78.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.67	85.28	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.23	0.59	84.60	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.98 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่า มีตามที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 และสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.48 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยมีความพึงพอใจต่อการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมาคือ สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.28 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือสาขากฎหมาย แนวข้อสอบกฎหมาย กฎหมายเก่า เช่น กฎหมายตราสามดวง กฎหมายของต่างประเทศที่เชื่อมโยงกับกฎหมายไทย เช่น กฎหมายฝรั่งเศส และควรจัดหาหนังสือกฎหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน (6 คน)
2. ควรจัดหาหนังสือการเมืองการปกครองให้ทันกับเหตุการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน (1 คน)

3. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการท่องเที่ยว (1 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือแนวข้อสอบวัดระดับความรู้ภาษาจีน-อังกฤษ (1 คน)
5. ควรมีป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือในแต่ละตู้ ว่าจัดเก็บหนังสือสาขาใด (1 คน)
6. ควรเพิ่มนวนิยายใหม่ๆ (1 คน)
7. ควรจัดหาหนังสือให้มีความหลากหลายมากขึ้น (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือให้ครอบคลุมและเพียงพอในสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอน (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือรายงานการวิจัยสาขาต่างๆ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (5 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 23.00 น. (1 คน)
2. ควรปรับปรุงเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WiFi) (2 คน)
3. ควรจัดมุมสำหรับอ่านหนังสือส่วนตัวเพิ่ม เพราะช่วงที่นักศึกษาเข้าใช้บริการเยอะๆ เสียงดังมาก ทำให้อาจารย์ไม่มีที่นั่งอ่านหนังสือ (1 คน)
4. ควรมีจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ทุกโซน (1 คน)
5. ห้องชมภาพยนตร์แบบกลุ่มอยากให้ความสบายกว่านี้ (1 คน)
6. ชั้นวางนวนิยายชั้นล่างสุดติดพื้นเกินไป ไม่สามารถหยิบนวนิยายที่อยู่ชั้นล่างสุดได้ (1 คน)
7. เก้าอี้ที่นั่งอ่านในห้องนวนิยายไม่สะดวกสบาย ควรเป็นโซฟาที่มีวางแขน ที่พักศีรษะ (1 คน)
8. ไม่ควรอนุญาตให้ใช้ทีวีหนังสือ หรือสอนหนังสือ เพราะทำให้เกิดเสียงดัง รบกวนสมาธิมาก ผิดวัตถุประสงค์ของห้องสมุด บางครั้งเปิดเสียงตามสายเสียงดังเกินไป (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (2 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรรับฟังคำถามของผู้ใช้บริการด้วยความใส่ใจและวิเคราะห์คำถามเพื่อสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่าน โดยจัดให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา (13 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทั่วไปให้เพียงพอต่อนักศึกษาที่ใช้บริการ (3 คน)
3. ควรตรวจสอบสภาพและปรับปรุงเก้าอี้ โดยเฉพาะเก้าอี้สีชมพู ชั้น 2 ที่พักแขนมีเหล็กแหลม โผล่ออกมา (2 คน)

4. ควรเพิ่มกระดวยชำระที่ให้บริการในห้องน้ำ (1 คน)
5. ควรจัดหากระดานไวท์บอร์ดไว้ให้บริการในห้องสมุด (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัยและครบครัน (3 คน)
2. มีการบริการที่ดี (2 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี (2 คน)
4. จุดบริการยืม-คืนหนังสือ ชั้น 2 ให้บริการดี มีความสะดวก รวดเร็ว (2 คน)
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (2 คน)
6. ห้องน้ำ ชั้น 2 และ 3 สะอาดมาก (1 คน)