

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤศจิกายน 2558**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

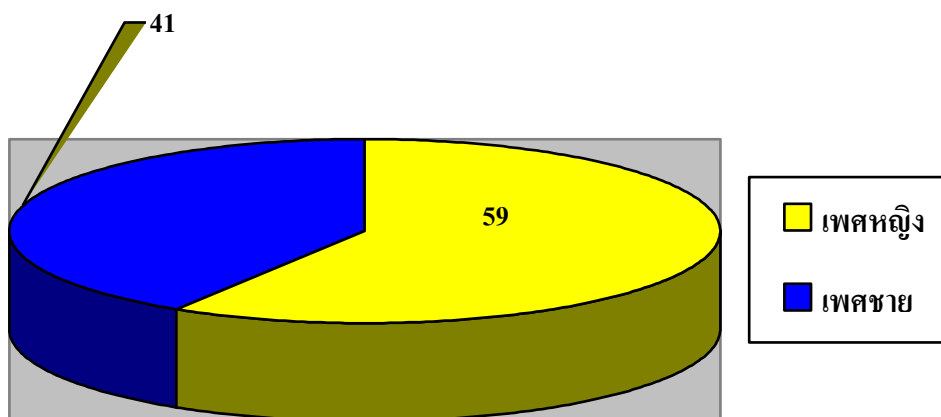
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	59	59.0
เพศชาย	41	41.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2558 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

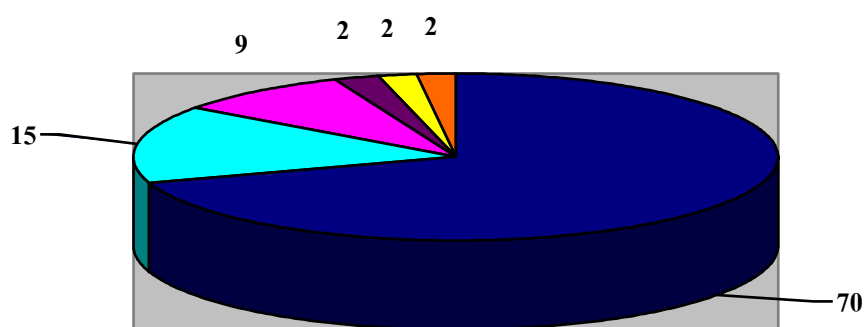


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	70	70.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	15	15.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	9	9.0
อาจารย์	2	2.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 15.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



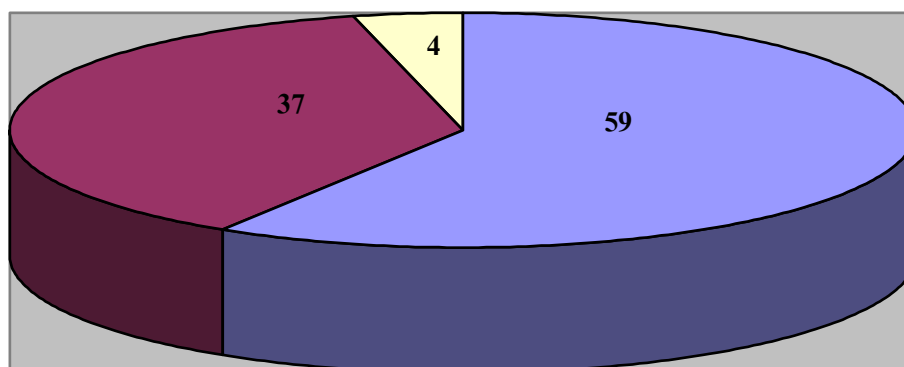
■	นักศึกษาภาคปกติ
■	นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก
■	นักศึกษาภาค กศ.ปช.
■	อาจารย์
■	เจ้าหน้าที่
■	บุคคลภายนอก

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	59	59.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	37	37.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 37.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

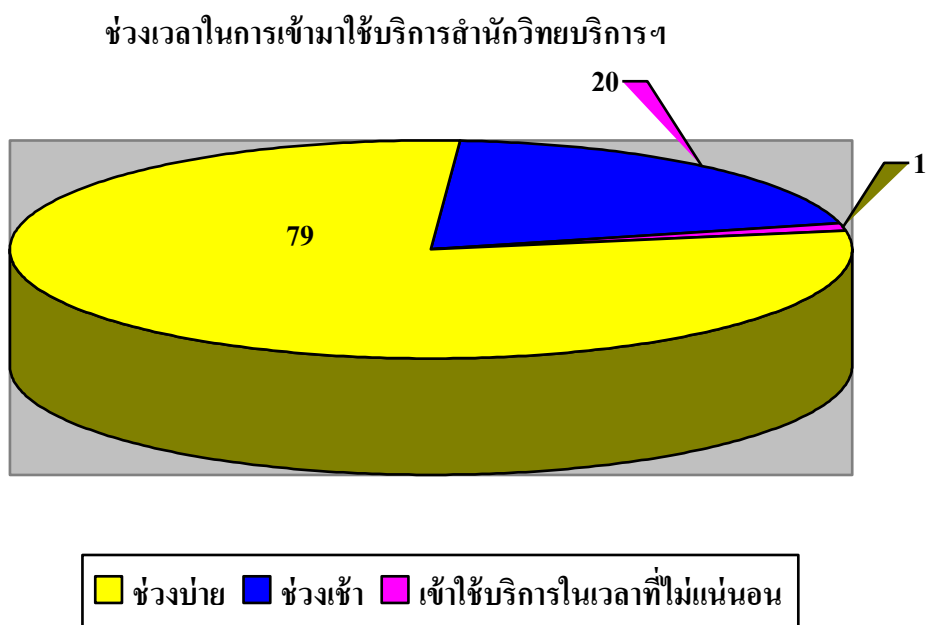


■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	79	79.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	20	20.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.12	0.70	82.40	มาก
2. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.12	0.78	82.40	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.11	0.76	82.20	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.08	0.76	81.60	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.07	0.82	81.40	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.04	0.80	80.80	มาก
7. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.96	0.79	79.20	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.94	0.80	78.80	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.92	0.75	78.40	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.92	0.77	78.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.03	0.77	80.56	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.21	0.73	84.20	มาก
2. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.11	0.76	82.20	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.06	0.78	81.20	มาก
4. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.02	0.78	80.40	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.97	0.96	79.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.80	81.48	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.16	0.71	83.20	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.14	0.77	82.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.13	0.77	82.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.14	0.75	82.87	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.39	0.65	87.80	มาก
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.30	0.64	86.00	มาก
3. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.29	0.70	85.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.25	0.67	85.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.12	0.72	82.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.27	0.68	85.40	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.22	0.66	84.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.56 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่า มีตามที่ต้องการ และเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่ายมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.48 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.87 โดยมีความพึงพอใจต่อความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างของห้องสมุดว่า มีเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือภาษาต่างประเทศมีน้อย (2 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือสาขาดนตรีศึกษา ตำราการเรียนการสอนทางด้านดนตรี (2 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือการ์ตูน (2 คน)

4. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือภาษาจีน (1 คน)
5. ควรจัดหาหนังสือใหม่ๆ เข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่อง (1 คน)
6. หนังสือใหม่ๆ ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ (1 คน)
7. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานค่อนข้างยาก (1 คน)
8. หนังสือสาขาคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยยังมีจำนวนน้อย (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ (1 คน)
10. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ใหม่ๆ (1 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการเมืองและการปกครอง (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือสาขากฎหมาย และนิติศาสตร์ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. เพิ่มห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม (5 คน)
2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ในช่วงก่อนสอบ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 20.00 น. (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 21.00 น. (1 คน)
3. ควรจัดห้องให้บริการคอมพิวเตอร์สำหรับทำงาน หรือสืบค้นข้อมูลให้เป็นห้องเฉพาะ เป็นสัดส่วน และมีความเป็นส่วนตัว (2 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรควรขี้มเข้มแถมใสและเต็มใจบริการให้มากขึ้น (5 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟและเต้าเสียบ (3 คน)
2. ควรเพิ่มกระดาดชำระบริการในห้องน้ำ (2 คน)
3. ควรเพิ่มโต๊ะที่นั่งอ่าน (2 คน)
4. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล บริเวณโซนหนังสือ ชั้น 4 (1 คน)
5. ห้องน้ำชำระบ่อย (1 คน)
6. ควรมีบริการน้ำดื่มตามจุดต่างๆ (1 คน)
7. โต๊ะนั่งอ่านเดี่ยว ไฟใช้งานไม่ได้ เนื่องจากไม่มีปลั๊กไฟ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ เป็นกันเอง ให้คำแนะนำดี (10 คน)
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สะอาด และทันสมัย (7 คน)
3. มีบริการบริการที่ดี (6 คน)

4. การยืม-คืนหนังสือมีความสะดวกรวดเร็ว (2 คน)
5. ห้องสมุดมีเตียง ชั้น 4 ให้บริการดี (1 คน)