

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤศจิกายน 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

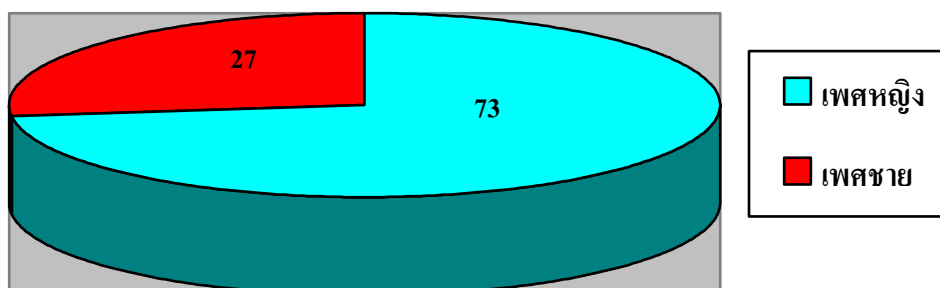
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	73	73.0
เพศชาย	27	27.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

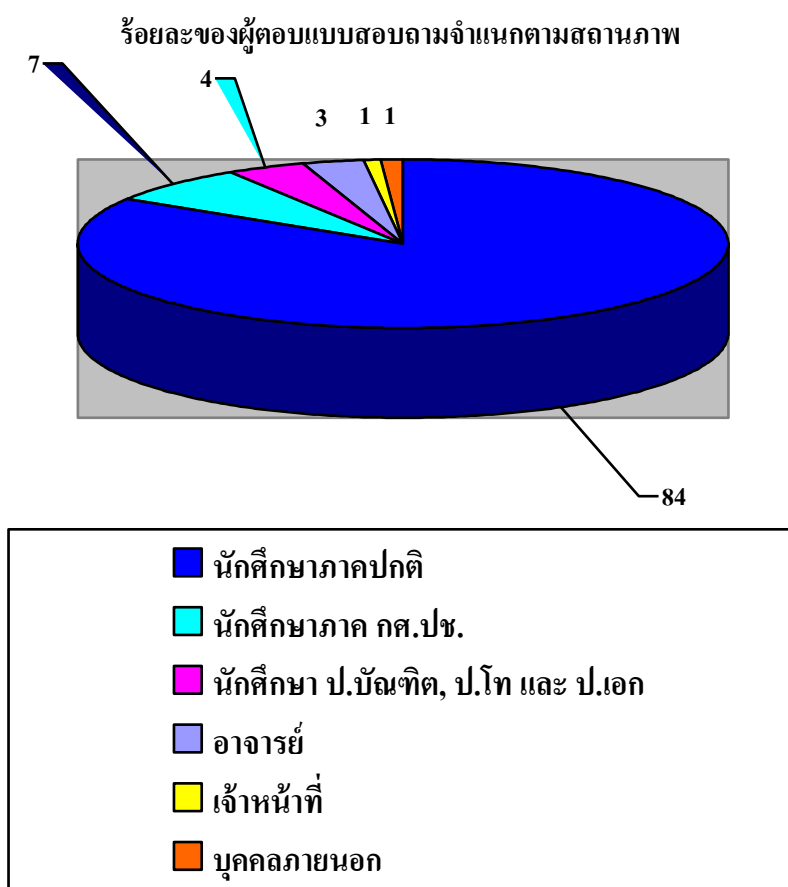
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	84	84.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	7	7.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	4	4.0
อาจารย์	3	3.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
บุคคลภายนอก	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

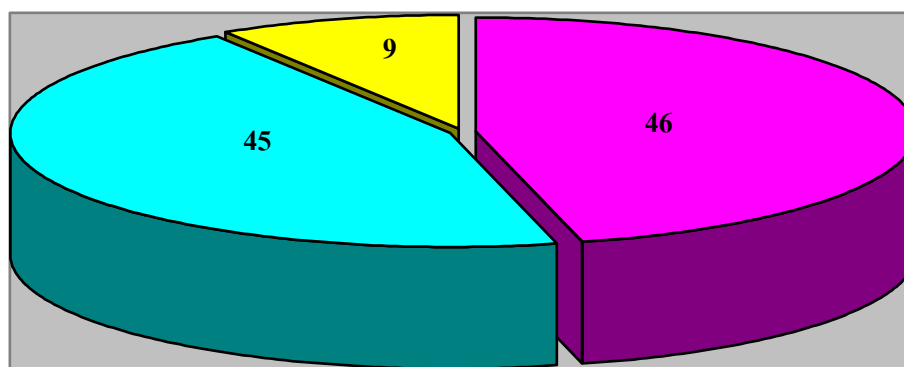


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	46	46.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	45	45.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 45.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



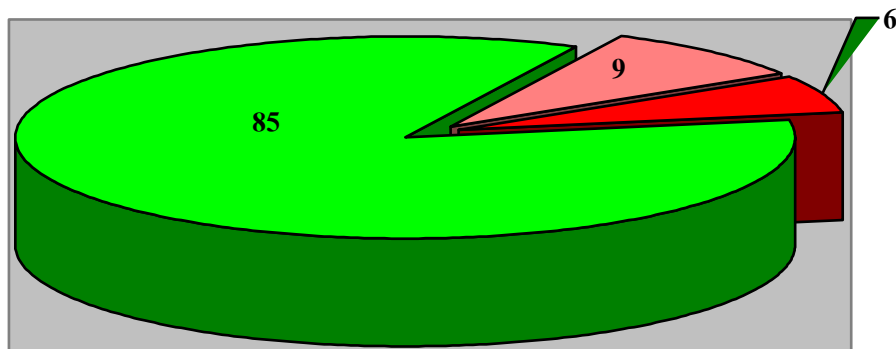
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	85	85.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	9	9.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 9.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย
 ■ ช่วงเช้า
 ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.11	0.70	82.20	มาก
2. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.11	0.76	82.20	มาก
3. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมี ข้อมูลตามที่ต้องการ	3.98	0.75	79.60	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.96	0.70	79.20	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.94	0.72	78.80	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.92	0.79	78.40	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.89	0.83	77.80	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.89	0.76	77.80	มาก
9. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.89	0.75	77.80	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.88	0.80	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.76	79.14	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.38	0.66	87.60	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.16	0.75	83.20	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.07	0.99	81.40	มาก
4. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.02	0.83	80.40	มาก
5. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.01	0.73	80.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.79	82.56	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.08	0.80	81.60	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.01	0.66	80.20	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.95	0.76	79.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.01	0.74	84.00	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.54	0.64	90.00	มากที่สุด
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.39	0.63	89.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.29	0.72	87.40	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.17	0.77	83.60	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.93	0.72	81.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.70	86.32	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.26	0.56	85.20	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.14 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่ามีตามที่ต้องการและเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่ายมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.56 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 86.32 โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 89.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ใหม่อย่างต่อเนื่อง (5 คน)

2. หนังสือคณิตศาสตร์ระดับมหาวิทยาลัยความหลากหลายของเนื้อหา มีน้อย / มีจำนวนฉบับน้อย ส่วนใหญ่จะมีแต่หนังสือทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับการศึกษา ทำให้ต้องไปค้นหาข้อมูลจากแหล่งอื่น เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น หรือข้อมูลในอินเทอร์เน็ต (3 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือสาขาชีววิทยา (2 คน)
4. ควรเพิ่มสื่อที่หลากหลายและน่าสนใจ (2 คน)
5. โชนที่จัดเก็บหนังสือควรมีป้ายกำกับหมวดหมู่บอกด้วยว่าเป็นหนังสือสาขาใด (2 คน)
6. อยากให้มีนวนิยายใหม่ๆ มาเพิ่ม และเรื่องที่มีหลายเล่มจบ ควรมีให้ครบทุกเล่ม หรือทุกภาค (2 คน)
7. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการไม่ค่อยทันสมัย (2 คน)
8. อยากให้เพิ่มนวนิยายของภาคินัย กลสิริภักดิ์ (นักเขียนนวนิยายแนวสยองขวัญ) (2 คน)
9. อยากให้จัดหาหนังสือเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่น รัฐศาสตร์ ที่ตีพิมพ์ล่าสุด (1 คน)
10. อยากให้จัดทำรายงานการวิจัยที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน (1 คน)
11. อยากให้จัดหาพจนานุกรมภาษาจีนเล่มใหม่ (1 คน)
12. อยากให้มีแหล่งสืบค้นวิทยานิพนธ์ คุชกูนิพนธ์ ฯลฯ (ถ้ายังไม่มี) แต่ถ้ามีแล้วให้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบ (1 คน)
13. หนังสือที่ต้องการไม่ค่อยมี อยากให้จัดหาหนังสือเกี่ยวกับกลุ่มชาติพันธุ์ (1 คน)
14. ควรปรับปรุงเรื่องการจัดเรียงหนังสือให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน (1 คน)
15. หนังสือสาขาเคมีเชิงฟิสิกส์มีน้อย (ภาควิชาเคมี) (1 คน)
16. เพิ่มสื่อภาพยนตร์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง (ดูครบทุกเรื่องแล้ว) (1 คน)
17. อยากให้ห้องสมุดทำ Application สำหรับค้นหาหนังสือ จะได้ค้นหาได้ง่าย (1 คน)
18. อยากให้มีนวนิยายของสำนักพิมพ์ World Fantasy, สำนักพิมพ์ 1168, สำนักพิมพ์สถาพรบุ๊คส์ รวมทั้งเพิ่มนวนิยายภาษาอังกฤษ (1 คน)
19. อยากให้มีการ์ตูนเสริมทักษะด้านภาษาและวิทยาศาสตร์ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 19.00 น. (3 คน)
2. ควรปรับปรุงเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต (WiFi) (2 คน)
3. ไม่ควรปิดให้บริการก่อนเวลา (1 คน)
4. ควรให้ยืมหนังสือในช่วงปิดภาคเรียนได้ (1 คน)

5. ใน 1 สัปดาห์ ห้องสมุดควรเปิดบริการจนถึง 19.00 น. จำนวน 1 - 2 วัน (1 คน)
6. มีเสียงประกาศบ่อยครั้งและพูดซ้ำ (2 รอบ) ควรประกาศเตือนเพียงครั้งเดียว (1 คน)
7. เสียงที่ใช้ในการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการดังเกินไป บางครั้งต้องการสมาธิในการอ่าน แต่เสียงดังกล่าวกลับทำให้เสียสมาธิ (1 คน)
8. ห้องสมุดควรมีบริการรับฝากของ หรือกระเป๋า (1 คน)
9. ให้เจ้าหน้าที่ตักเตือนผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดัง ไม่ใช่แค่ประกาศเสียงตามสาย (1 คน)
10. ควรเชื่อมต่อไฟในการให้บริการแท็บเล็ตให้พร้อมต่อการใช้งาน (1 คน)
11. ควรจัดให้มีห้องคิวส่วนตัว (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรมีเยี่ยมแจ้งมาใส เพราะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการให้บริการด้วยใจ (6 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อย (1 คน)
3. ห้องมัลติมีเดีย ชั้น 4 ผู้ให้บริการดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ (1 คน)
4. บุคลากรให้บริการห้อง มัลติมีเดีย ชั้น 4 ขาดความสามารถทางเทคโนโลยีและการบริการสารสนเทศยุค 21 (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่าน (7 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทั่วไปในห้องสมุดให้มากขึ้น (7 คน)
3. ควรปรับปรุงเรื่องปลั๊กไฟและเต้าเสียบ สำหรับการใช้งาน Notebook (2 คน)
4. ควรมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม (1 คน)
5. ควรปรับปรุงห้องน้ำ (1 คน)
6. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม (1 คน)
7. สำรวจและปรับปรุงโต๊ะและเก้าอี้ที่ชำรุด (มีเหล็กแหลมโผล่ออกมา) (1 คน)
8. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดควรใช้อักษรตัวใหญ่และมีสีสัน (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการได้ดี ทำงานเต็มที่ มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ พุดจาสุภาพ (10 คน)
2. มีการบริการที่ดี มีมุมต่างๆ ให้อ่านหนังสือเพียงพอต่อนักศึกษา (8 คน)
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัยและครบครัน (6 คน)
4. บริการยืม-คืนหนังสือ ชั้น 2 ให้บริการดี สุภาพ และเป็นมิตร (4 คน)
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีมากและทันสมัย (4 คน)

6. ห้องสมุดเสียงดัง ผู้ใช้บริการไม่ค่อยมีมารยาทในการใช้ห้องสมุด และไม่ประพฤติปฏิบัติตามกฎ (2 คน)
7. มีอินเทอร์เน็ตที่เพียงพอต่อความต้องการ รู้สึกประทับใจ (1 คน)