

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนธันวาคม 2558**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนธันวาคม 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

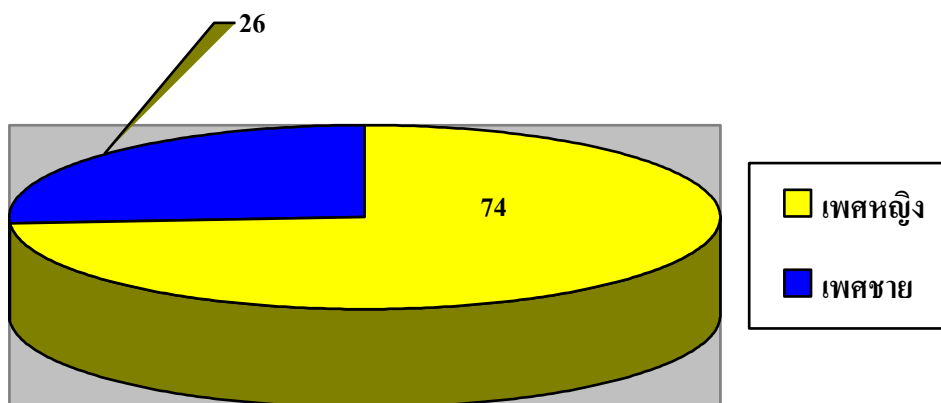
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	74	74.0
เพศชาย	26	26.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

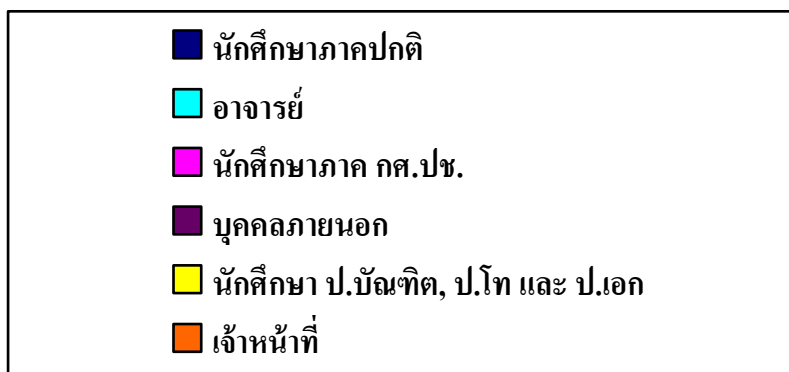
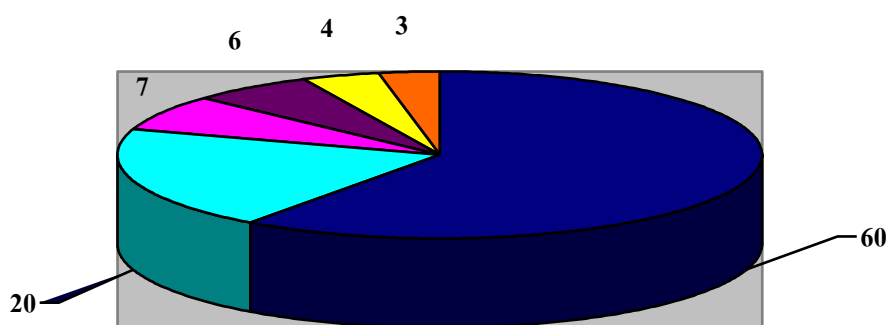


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	60	60.0
อาจารย์	20	20.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	7	7.0
บุคคลภายนอก	6	6.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	4	4.0
เจ้าหน้าที่	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และนักศึกษา ภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

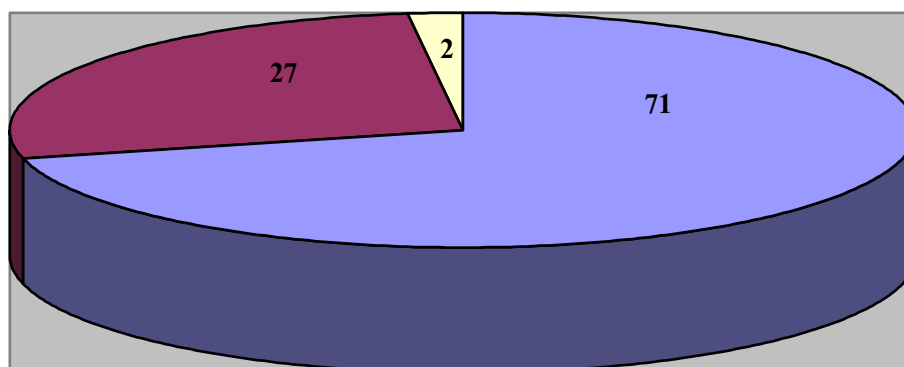


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	71	71.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	27	27.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



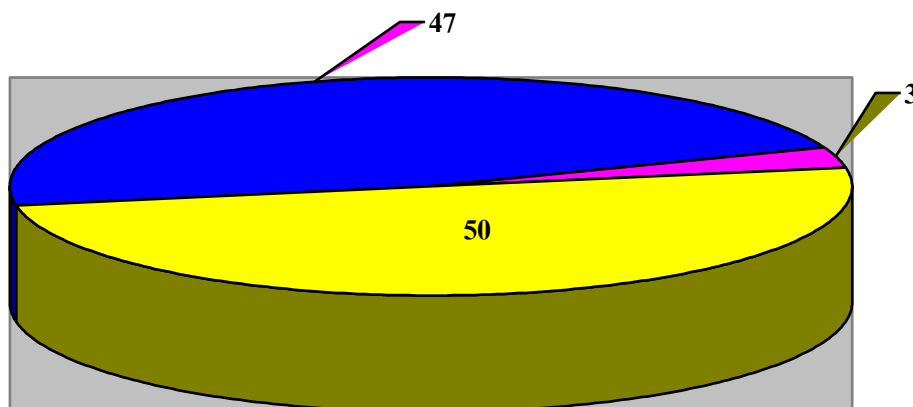
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	50	50.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	47	47.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 47.0 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. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.03	0.64	80.60	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.97	0.58	79.40	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.90	0.64	78.00	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	3.86	0.67	77.20	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.83	0.70	76.60	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.83	0.59	76.60	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.80	0.59	76.00	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.80	0.51	76.00	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.77	0.66	75.40	มาก
10. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.76	0.62	75.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.86	0.62	77.10	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.24	0.67	84.80	มาก
2. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.01	0.70	80.20	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.00	0.65	80.00	มาก
4. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.95	0.67	79.00	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.79	0.84	75.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.71	79.96	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.14	0.65	82.80	มาก
2. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.10	0.64	82.00	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.10	0.67	82.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.66	82.27	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.27	0.57	85.40	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.22	0.58	84.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.16	0.58	83.20	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	3.98	0.53	79.60	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.86	0.64	77.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	0.58	81.96	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.10	0.48	82.00	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.10 โดยมีความพึงพอใจต่อการสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือ สามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.96 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.27 โดยมีความพึงพอใจต่อความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 81.96 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนเล่มของหนังสือ (Copy) ให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่เรียนสาขาวิชานั้นๆ (5 คน)
2. ควรจัดหาหนังสือใหม่ๆ เข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่อง (3 คน)

3. นวนิยายที่เป็นชุด ควรจัดทำให้ครบทุกเล่ม ตัวอย่างเช่น ซายาสะท้านแผ่นดิน ยังไม่ครบชุด (3 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ใหม่ๆ (3 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือทั่วไปและรายงานการวิจัยให้มีจำนวนเพียงพอ (2 คน)
6. เพิ่มจำนวนหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้ทันสมัย (2 คน)
7. เนื่องจากภายในมหาวิทยาลัยมีโรงพยาบาลสัตว์ แต่เอกสารค้นคว้ามีจำนวนน้อยมาก ควรจัดหาตำราเกี่ยวกับ Veterinary medicine ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (1 คน)
8. ควรจัดหาเกมส์และสื่อการเรียนรู้เพื่อการนันทนาการของภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือสาขาภาษาศาสตร์ ทักษะการใช้ภาษาให้มีความหลากหลาย (1 คน)
10. จัดหาหนังสือตำราด้านภาษาไทยให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น (1 คน)
11. ควรแยกประเภทวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท ปริญญาเอก ให้ชัดเจนและมีฐานข้อมูลที่ง่ายต่อการสืบค้น และควรเพิ่มวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยต่างๆ ให้มากขึ้น (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือสาขาบัญชีที่ทันสมัย มีตัวอย่าง หรือแบบฝึก พร้อมเฉลยท้ายเล่ม (1 คน)
13. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการออกแบบทั้งในและต่างประเทศ (1 คน)
14. ควรเปลี่ยนระบบจัดเก็บหนังสือจากตัวเลขมาเป็นชื่อสาขา ประเภท หรือหัวเรื่อง เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา (1 คน)
15. เพิ่ม Textbook สาขาชีววิทยา (1 คน)
16. ควรจัดหาตำราเกี่ยวกับเกษตรวิทยา (1 คน)
17. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการพยาบาลหรือทางการแพทย์ (1 คน)
18. ควรเพิ่มหนังสือของสำนักพิมพ์ Aday, สำนักพิมพ์ Salmon, สำนักพิมพ์ We learn (1 คน)
19. ระบบสืบค้นข้อมูลใช้งานยาก (1 คน)
20. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการสื่อสารสื่อใหม่ และสังคมออนไลน์ (1 คน)
21. ควรจัดหาหนังสือภาษาอังกฤษ สาขาการอาหาร กักตุน การโรงแรม (1 คน)
22. หนังสือสาขาวิศวกรรมมีน้อยและไม่ทันสมัย (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (8 คน)

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 18.00 น. (1 คน)

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 20.00 น. (1 คน)

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงก่อนสอบ จนถึง 21.00 น. (1 คน)

2. เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต (5 คน)
3. ขยายระยะเวลาที่ให้อืมจาก 1 สัปดาห์ เป็น 2 สัปดาห์ (3 คน)
4. เพิ่มจำนวนห้องชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม (3 คน)
5. เพิ่มห้องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน (2 คน)
6. ควรมีห้อง Self-study ให้บริการในแต่ละชั้น (1 คน)
7. ควรจัดเรียงวารสาร โดยมีหมายเลขกำกับวารสารแต่ละชื่อด้วย เพราะทำให้สะดวกต่อการค้นหาและจัดเก็บ (1 คน)

6. มีบริการจัดทำสื่อเพื่อการเรียนการสอน (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. เพิ่มจำนวนบุคลากร หรือจัดให้มีบุคลากรประจำทุกโซน เพื่อให้บริการ ให้คำแนะนำ ดูแล ควบคุมเรื่องเสียงดัง (3 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรแต่งกายด้วยยูนิฟอร์มในแบบเดียวกัน (2 คน)
3. นักศึกษาฝึกงาน ยังไม่ชำนาญเรื่องการให้บริการ ยังไม่สามารถสื่อสารและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีเท่าที่ควร (2 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มจำนวนปลั๊กไฟและเต้าเสียบ (4 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลต่างๆ (3 คน)
3. ควรมีบริการถ่ายเอกสาร เพราะหนังสือบางประเภทยื่นออกไปใช้นอกห้องสมุดไม่ได้ (3 คน)
4. เพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งอ่าน บางช่วงผู้ใช้บริการเยอะ ทำให้ที่นั่งอ่านเต็ม (2 คน)
5. อยากให้มีโซนบริการเครื่องดื่มและกาแฟภายในห้องสมุด (2 คน)
6. ห้องน้ำชำระ น้ำไม่ไหล กระจายชำระไม่เพียงพอ (2 คน)
7. ควรปรับปรุงเรื่องเครื่องปรับอากาศ ชั้น 4 ส่วนมากเครื่องปรับอากาศจะเสีย (1 คน)
8. ควรติดพัดลมบริเวณโต๊ะอ่านหนังสือ และมีม้านั่งบริเวณรอบๆ ห้องสมุด (1 คน)
9. อยากให้มีนาฬิกาติดผนังในแต่ละโซน (1 คน)
10. ควรทาสีภายในแต่ละห้องให้ดูสบายตา (1 คน)
11. ควรตรวจสอบภาพเก่าๆ โซนหนังสือ ชั้น 3 เนื่องจากที่วางแขนของเก้าอี้มีเหล็กแหลมอยู่ ทำให้ได้รับบาดเจ็บ (1 คน)
12. อยากให้ห้องสมุดมีพื้นที่ที่ดึงดูดนักศึกษาให้เข้าใช้บริการห้องสมุดมากขึ้น เช่น ห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (1 คน)

13. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ หากไม่สามารถตอบสนองต่อการใช้งานได้ดี ควรเปลี่ยนมาใช้เมาส์มากกว่า touch screen (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี (11 คน)
2. มีการบริการที่ดี (5 คน)
3. ควรควบคุมเรื่องเสียงดังของผู้ใช้บริการในห้องสมุด (4 คน)
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (3 คน)
5. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสมกับการเป็นแหล่งเรียนรู้ (3 คน)
6. ห้องน้ำสะอาด (2 คน)
7. ควร Update โปรแกรม Adobe flash player ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล ชั้น 2 โซน N เพราะทำให้โหลดข้อมูลช้า (1 คน)
8. ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการที่ดีตลอดไป (1 คน)