

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนธันวาคม 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนธันวาคม 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

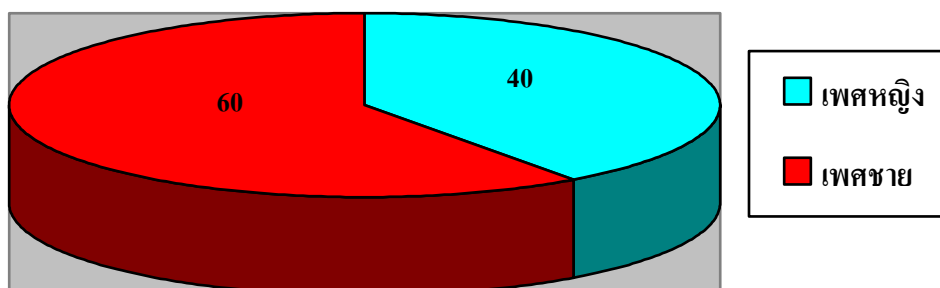
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	60	60.0
เพศหญิง	40	40.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

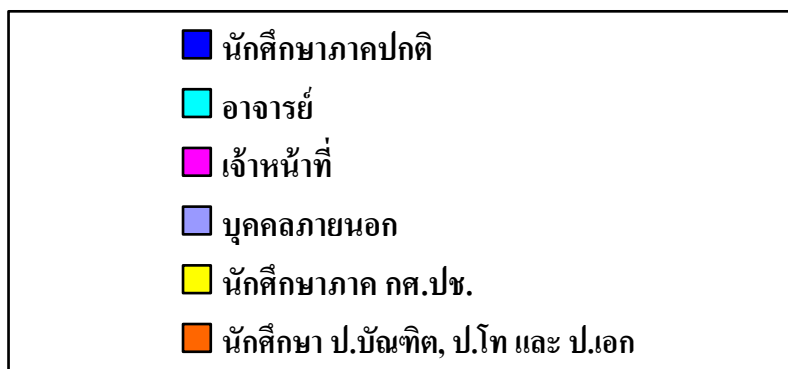
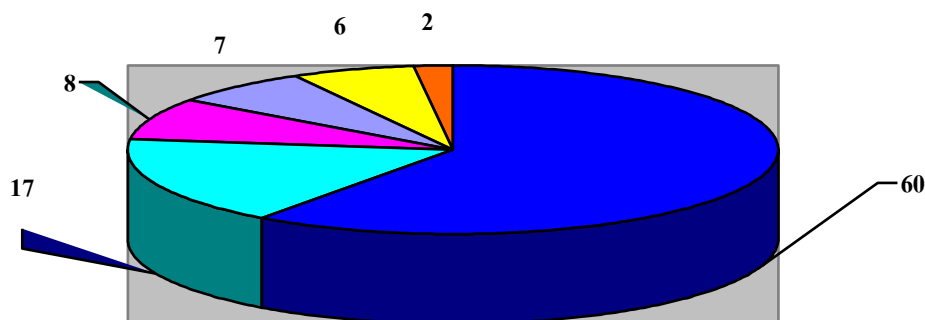


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	60	60.0
อาจารย์	17	17.0
เจ้าหน้าที่	8	8.0
บุคคลภายนอก	7	7.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	6	6.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 17.0 และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

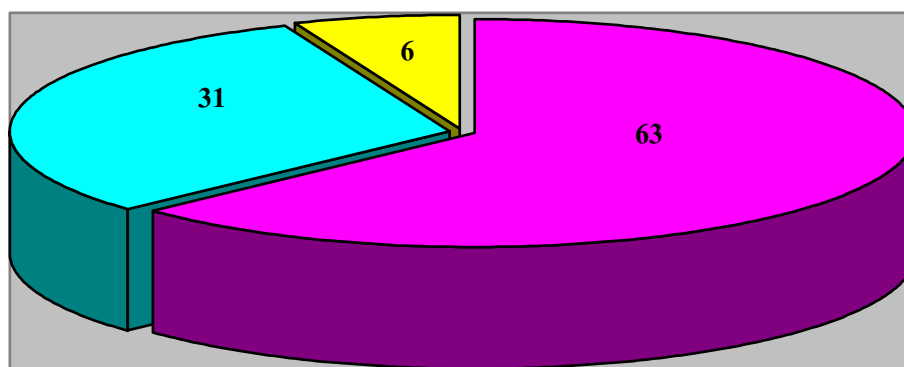


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	63	63.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	31	31.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 31.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



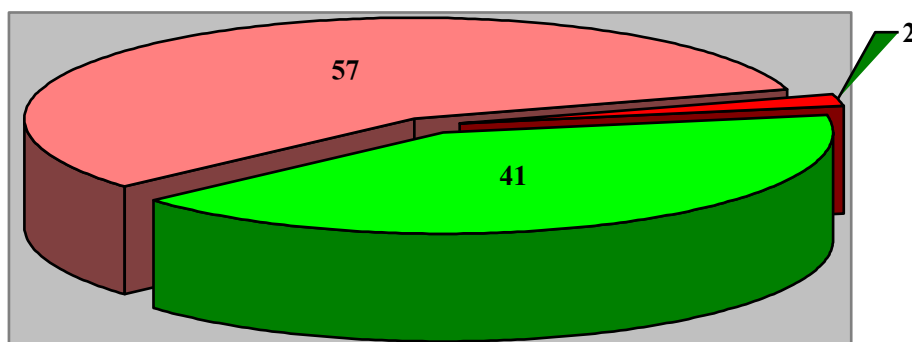
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	57	57.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	41	41.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 41.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงเช้า ■ ช่วงบ่าย ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.20	0.67	84.00	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.19	0.73	83.80	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.17	0.74	83.40	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	4.15	0.73	83.00	มาก
5. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.09	0.74	81.80	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.05	0.70	81.00	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	4.02	0.77	80.40	มาก
8. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.02	0.68	80.40	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.01	0.63	80.20	มาก
10. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.93	0.67	78.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.08	0.71	81.66	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.42	0.68	88.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.31	0.68	86.20	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.28	0.70	85.60	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.22	0.92	84.40	มาก
5. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.18	0.85	83.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.28	0.76	82.48	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.29	0.76	88.80	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.28	0.75	85.60	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.27	0.79	85.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.28	0.77	85.60	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.54	0.59	90.80	มากที่สุด
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.51	0.61	90.20	มากที่สุด
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.48	0.67	89.60	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.35	0.67	87.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	4.23	0.74	84.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.42	0.66	88.44	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.23	0.58	84.60	มาก

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

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.66 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 82.48 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.44 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรจัดหาหนังสือที่ทันสมัยให้ครอบคลุมศาสตร์ที่เพิ่มใหม่ตลอดเวลา (2 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือสาขาจิตวิทยา เพราะเป็นเนื้อหาที่อ่านแล้วสามารถนำมาปรับใช้ได้

ชีวิตประจำวัน (2 คน)

3. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขานิติศาสตร์ให้ครอบคลุม กฎหมายใหม่ๆ ฎีกาใหม่ๆ (2 คน)
4. ควรจัดหาสื่อมัลติมีเดียและหนังสือด้านภาษา (2 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับภาษาจีน (2 คน)
6. ควรเพิ่มหนังสือสาขาฟิสิกส์ (1 คน)
7. ควรให้นักศึกษาเสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการ (1 คน)
8. ควรจัดหาหนังสือเตรียมสอบวัดระดับความรู้ภาษาจีน (HSK) (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับพลังงานทดแทน (Renewable energy) การเปลี่ยนรูปพลังงาน (Energy conversion) (1 คน)
10. ควรเพิ่มหนังสือด้านอาหารและโภชนาการของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต หรือมหาวิทยาลัยมหิดล (1 คน)
11. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับภาษาศาสตร์ (Linguistics) ในแขนงต่างๆ เช่น Phonetics หรือ Pragmatics ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือในศาสตร์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง (1 คน)

13. ควรจัดหาพจนานุกรมภาษาจีนเพิ่ม (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (4 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 21.00 น. เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเข้ามาใช้งานให้มากขึ้น ในตอนต้นอาจมีคนมาใช้น้อย แต่ในระยะยาว จะเป็นที่น่าพอใจว่า สามารถนั่งอ่านได้ในระยะยาว โดยเฉพาะฤดูร้อนจะเอื้อต่อการอ่านมาก (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ในช่วง 2 - 4 สัปดาห์ก่อนสอบกลางภาคหรือสอบปลายภาค (1 คน)
2. อยากให้เพิ่มจำนวนห้องประชุมกลุ่มย่อย ชั้น 4 เนื่องจากในช่วงสอบคนใช้บริการเยอะ (3 คน)
3. อินเทอร์เน็ตหาค่อย อินเทอร์เน็ตช้า สัญญาณ WiFi บางจุดยังไม่ทั่วถึง (3 คน)
4. ต้องการให้ขยายระยะเวลาในการยืมออกเป็น 2 สัปดาห์ (2 คน)
5. ต้องการยืม-คืนหนังสือ และตรวจสอบรายการค้างส่งได้ด้วยตนเอง (1 คน)
6. ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ในห้องประชุมกลุ่มย่อย หรือขยายห้องให้รองรับจำนวนคนต่อห้องให้มากขึ้น (1 คน)

7. การเตือนผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดังด้วยการเปิดเสียงตามสายทั้งห้องสมุด เป็นการรบกวนสมาธิคนที่กำลังอ่านหนังสืออยู่ด้วยเช่นกัน (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการ ห้องประชุมกลุ่มย่อย ชั้น 4 ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มและพูดจาให้ไพเราะ (2 คน)

2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ (2 คน)

3. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (2 คน)

4. อยากให้มีบุคลากรคอยให้คำแนะนำ/สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ และอธิบายว่าแต่ละโซนจัดเก็บหรือให้บริการอะไร (2 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่าน ในช่วงใกล้สอบจะไม่มีที่นั่ง เพราะมีผู้ใช้บริการเยอะ (4 คน)

2. จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานสืบค้นข้อมูลทั่วไปไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ต้องการใช้บริการ (2 คน)

3. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ เช่น ชั้น 4 ปลั๊กไม่เพียงพอต่อการนำโน้ตบุ๊กส์มาใช้ (2 คน)

4. อยากให้มีการปรับปรุงห้องน้ำในแต่ละชั้น เพราะชำรุดหลายห้อง อ่างล้างมีอุดตัน (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัย สะดวกสบาย (5 คน)

2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ (4 คน)

3. บุคลากรให้บริการดี (4 คน)

4. มีการบริการที่ดี มีคุณภาพ (3 คน)

5. ห้องน้ำสะอาดมาก (2 คน)

6. การจัดที่นั่งอ่านเหมาะแก่การอ่านหนังสือ (2 คน)

7. จุดบริการยืม-คืนหนังสือ ชั้น 2 ให้บริการดี (1 คน)