

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกุมภาพันธ์ 2559**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

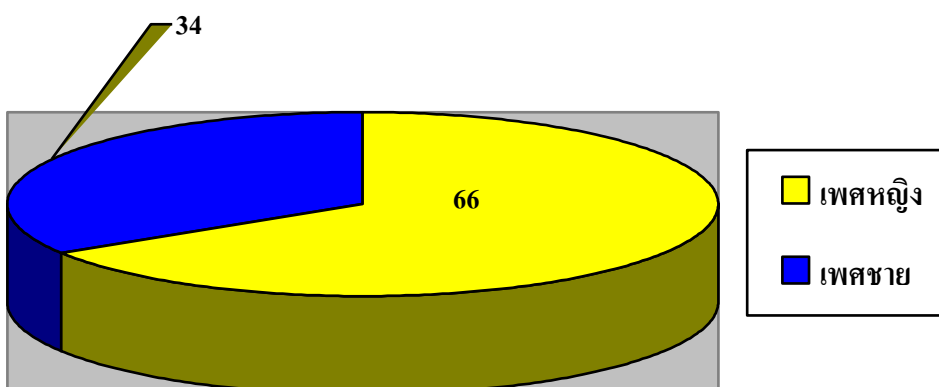
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	66	66.0
เพศชาย	34	34.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

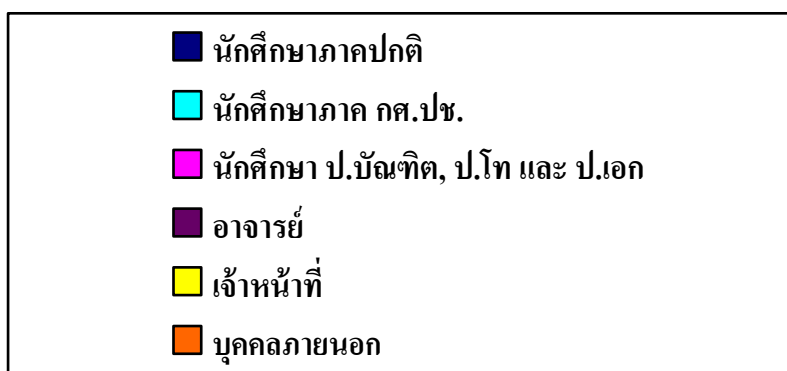
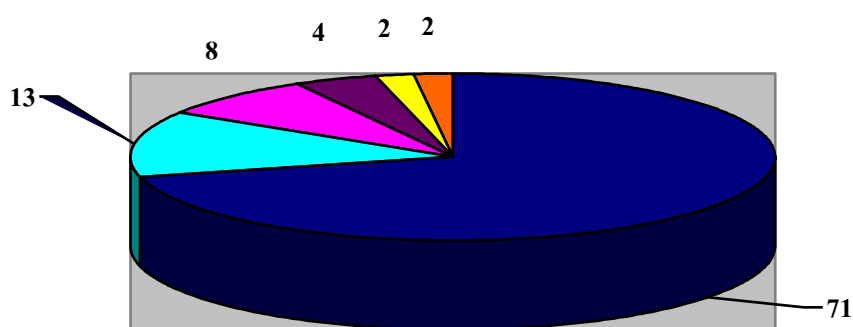


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	71	71.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	13	13.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	8	8.0
อาจารย์	4	4.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 13.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

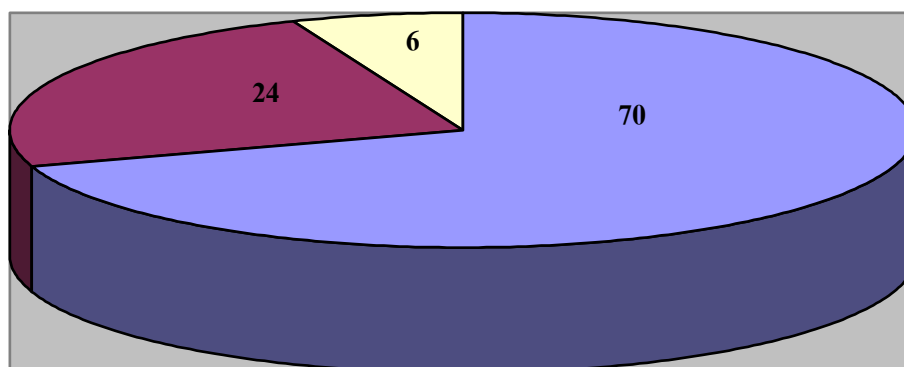


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	70	70.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	24	24.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



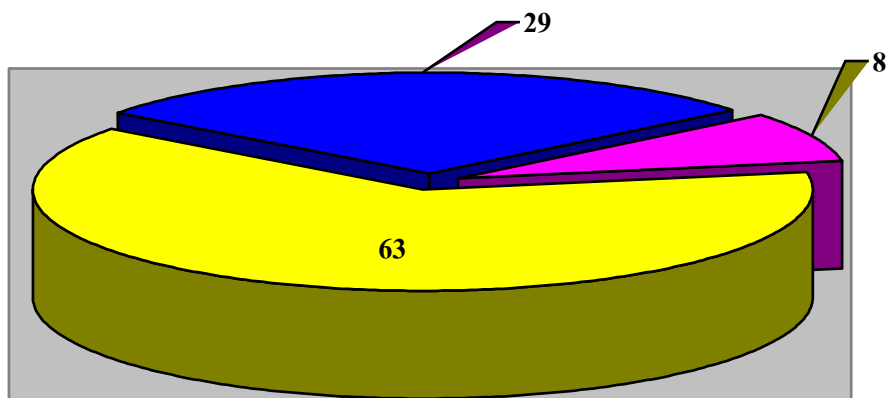
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	63	63.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	29	29.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 29.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 8.0 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. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.00	0.77	80.00	มาก
2. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.91	0.83	78.20	มาก
3. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.90	0.73	78.00	มาก
4. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.89	0.82	77.80	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.88	0.87	77.60	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.84	0.79	76.80	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.84	0.76	76.80	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.80	0.77	76.00	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.69	0.88	73.80	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.67	0.83	73.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.84	0.80	76.84	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.12	0.74	82.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.96	0.82	79.20	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.85	0.98	77.00	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.78	0.80	75.60	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.69	1.04	73.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.88	0.88	77.60	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอรรถยาศัยไมตรี	3.89	0.74	77.80	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.87	0.76	77.40	มาก
3. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.85	0.69	77.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.87	0.73	77.40	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.19	0.72	83.80	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.19	0.71	83.80	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.14	0.73	82.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	3.86	0.88	77.20	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	3.82	0.82	76.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.77	80.80	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.09	0.59	81.80	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 76.84 โดยมีความพึงพอใจต่อกุมมือ/เอกสาร และป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 และเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 77.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาคือ เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 77.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุด รวมทั้งมีแสงสว่างที่เพียงพอมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็น ร้อยละ 83.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ใหม่ๆ (6 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับภาษาจีน สุภาษิตจีน การแปล นิทานภาษาจีน เป็นต้น (3 คน)

3. จัดหาหนังสือที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการอยู่เสมอ (2 คน)
4. ควรเพิ่มรายงานการวิจัย (2 คน)
5. ควรจัดหาหนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ หรือการศึกษานิพนธ์สาขาการบัญชีเพิ่ม (2 คน)
6. หนังสือมีความทันสมัย แต่ค้นหายาก (2 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษ หนังสือแนวข้อสอบ TOEIC ที่ทันสมัย รวมทั้งหนังสือ TOEFL, IELTS (2 คน)
8. ควรเพิ่มนวนิยายภาษาอังกฤษ (2 คน)
9. ควรมีการแนะนำหนังสือใหม่ทุกสัปดาห์ (1 คน)
10. จัดหาหนังสือสาขากฎหมาย ประมวลกฎหมายที่ทันสมัย และกฎหมายที่แก้ไขเพิ่มเติม (1 คน)
11. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับอาชีพตามสาขาวิชาที่เปิดสอน (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือสาขาชีววิทยา (1 คน)
13. ควรเพิ่มหนังสือประวัติศาสตร์ทั้งของไทยและของประเทศต่างๆ (1 คน)
14. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการศึกษา การจัดการเรียนรู้ เทคนิคการสอน ศาสตร์การสอน (1 คน)
15. ไม่มีหนังสือที่ต้องการ (1 คน)
16. ควรเพิ่มหนังสือแปลสาขาศิลปะ (1 คน)
17. ป้ายประกาศไม่ชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจยาก (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (13 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ในช่วงสอบ (6 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 24.00 น. (5 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 20.00 น. (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 17.30 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 19.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 22.00 น. (1 คน)
2. เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต (3 คน)
3. อยากให้ทำห้องชมภาพยนตร์เป็นกลุ่มเพิ่ม (2 คน)

4. ควรจัดทำห้อง Self-study เพิ่ม (2 คน)
5. ควรให้ยืมหนังสืออ้างอิงได้เช่นเดียวกันกับหนังสือทั่วไป (1 คน)
6. อยากให้รับประทับตราการอ่านจนถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
7. มีจุดที่นั่งอ่านหนังสือที่ผ่อนคลาย มีพรมให้นั่งกับพื้น (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ พุดจาสุภาพ (8 คน)
2. ควรเพิ่มบุคลากรผู้ให้บริการ (5 คน)
3. จัดให้มีบุคลากรประจำทุกโซน เพื่อให้คำแนะนำในการค้นหาหนังสือ ฯลฯ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เพิ่มปลั๊กไฟตามโต๊ะที่นั่งอ่าน ปลั๊กบางจุดเสีย (6 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลต่างๆ ทุกโซน (4 คน)
3. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม ชั้นละ 2 จุด (3 คน)
4. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านทุกโซน (2 คน)
5. ควรเพิ่มที่จอดรถ (1 คน)
6. ควรจัดให้มีโซนสำหรับรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม (1 คน)
7. ควรปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ เนื่องจากน้ำไม่ไหล ไม่มีน้ำยาล้างมือ กระจายชำระไม่เพียงพอ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ให้บริการดี ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีไว้ (7 คน)
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทันสมัย สะดวกสบาย และมีความเหมาะสม (5 คน)
3. มีการบริการที่ดี (4 คน)
4. บุคลากร โซนหนังสือ ชั้น 3 ให้บริการดี (2 คน)
5. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ (1 คน)
6. จุดบริการยืม-คืนหนังสือให้บริการดี ให้คำแนะนำได้ตรงตามความต้องการ (1 คน)
7. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดตระหนักถึงความสำคัญของการมารยาทในการใช้ห้องสมุด ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ขณะที่ผู้ใช้บริการคนอื่นๆ กำลังใช้สมาธิในการอ่านหนังสือ (1 คน)
8. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคุยกันเสียงดัง รบกวนการอ่านหนังสือ ห้องสมุดประกาศเสียงตามสายถึงมารยาทในการใช้ห้องสมุด แต่เจ้าหน้าที่กลับไม่ปฏิบัติตาม ควรปรับปรุงด่วน (1 คน)

9. ไอแพดที่ให้บริการโฆษณาวารสาร ชั้น 2 ใช้งานยาก ใช้ไม่เป็น ทำให้ไม่เกิดประโยชน์

(1 คน)