

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกุมภาพันธ์ 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

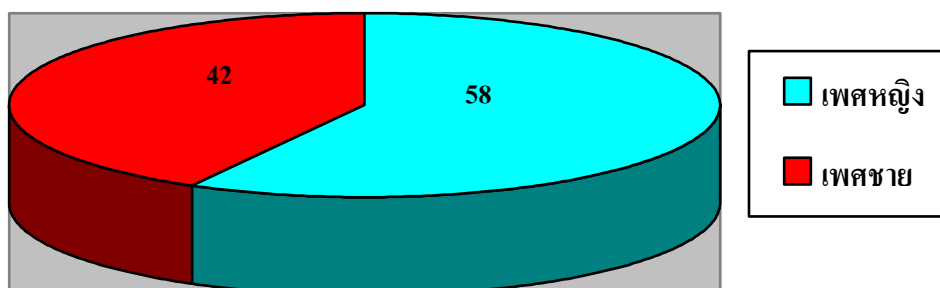
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	58	58.0
เพศชาย	42	42.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.0 ตามลำดับ

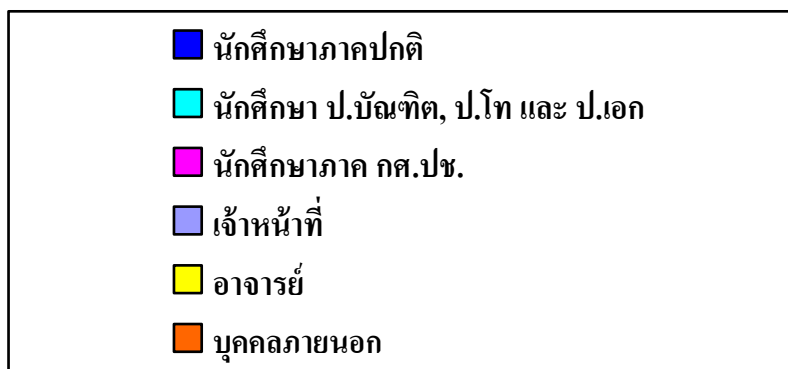
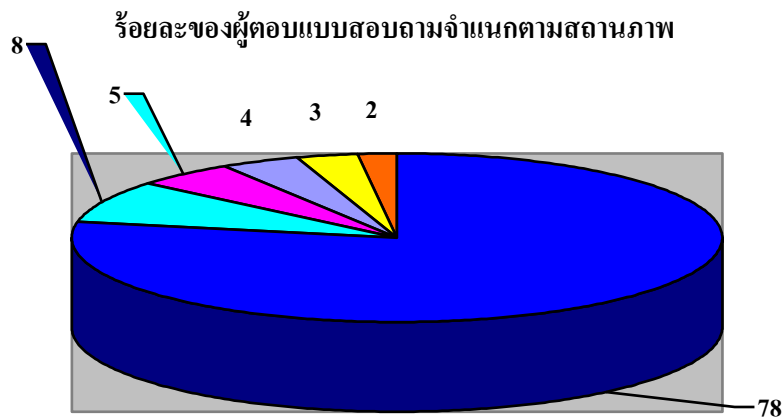
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	78	78.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	8	8.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
อาจารย์	3	3.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 8.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

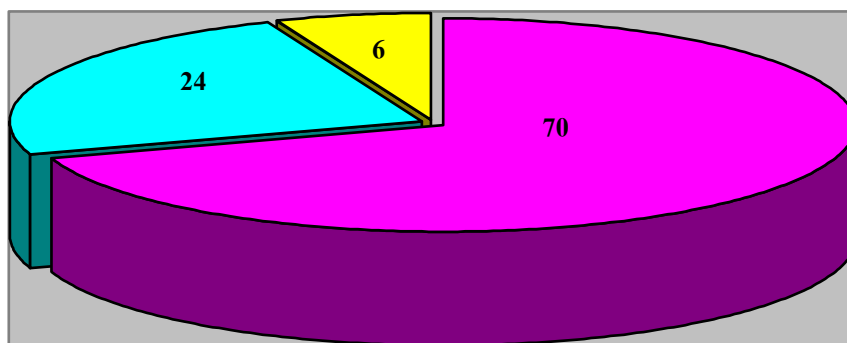


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

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 2560 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



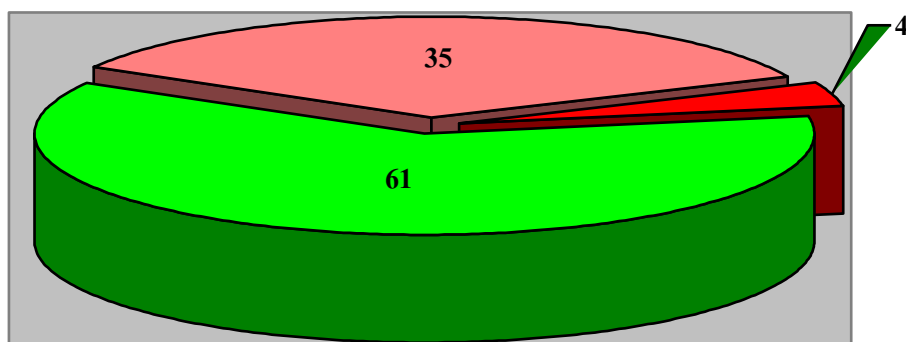
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	61	61.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	35	35.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 35.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 4.0 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. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.15	0.70	83.00	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.14	0.75	82.80	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.10	0.54	82.00	มาก
4. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.08	0.71	81.60	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.06	0.83	81.20	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.04	0.72	80.80	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.03	0.69	80.60	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.97	0.72	79.40	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.72	78.80	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหา ครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.90	0.75	78.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.71	80.82	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.19	0.69	83.80	มาก
2. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.10	0.72	82.00	มาก
3. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.09	0.70	81.80	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.96	0.71	79.20	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.90	1.00	78.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.05	0.76	80.96	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.16	0.58	83.20	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.10	0.66	82.00	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.09	0.77	81.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.12	0.67	82.33	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.40	0.62	88.00	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.34	0.62	86.80	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.32	0.65	86.40	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.20	0.64	84.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	4.19	0.65	83.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.29	0.64	85.80	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.25	0.56	85.00	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.82 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.96 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 และห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.33 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 และ ความสุภาพและมีธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือทุกสาขาวิชาให้ทันสมัย (4 คน)
2. อยากให้จัดหาประมวลกฎหมายเล่มล่าสุด /ประมวลกฎหมายหรือหนังสือกฎหมายต่างๆ ควรอัปเดต เพราะกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด เท่าที่เห็นมีในห้องสมุดเป็นหนังสือกฎหมายที่มีเนื้อหาเก่า (2 คน)

3. ต้องการให้เพิ่มนวนิยาย เรื่องสั้น วรรณกรรมต่างประเทศ วรรณกรรมแปล (2 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวน E-books (2 คน)
5. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขาคณิตศาสตร์ให้มีปริมาณมากและหลากหลาย (2 คน)
6. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิชาการบัญชี การบัญชีระหว่างประเทศ จริยธรรมทางการบัญชี การตรวจสอบภายใน คู่มือสำหรับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (2 คน)
7. ควรเพิ่มรายชื่อหนังสือพิมพ์รายวัน (1 คน)
8. ควรจัดหาวารสารที่น่าสนใจเพิ่ม (ไม่ได้เสนอรายชื่อวารสารที่ต้องการให้จัดหาเพิ่ม) (1 คน)
9. อยากให้มีหนังสือคู่มือครูทุกวิชาเอก (1 คน)
10. ค้นหาหนังสือจากระบบสืบค้น OPAC แล้วไปหาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ (1 คน)
11. ต้องการให้จัดหาหนังสือสาขาภาษาศาสตร์เพิ่ม (1 คน)
12. ควรจัดหาหนังสือจิตวิทยาให้หลากหลายขึ้น (1 คน)
13. อยากให้เพิ่มจำนวนวิทยานิพนธ์/การศึกษานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยใน ThaiLIS (1 คน)
14. ควรจัดหาหนังสือให้ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน (1 คน)
15. ควรเพิ่มสื่อการสอน แผนที่ ลูกโลก (1 คน)
16. หนังสือบางเล่มที่อาจารย์สอนในคาบเรียน ไม่มีในห้องสมุด (ไม่ได้ระบุชื่อวิชา) (1 คน)
17. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาคอมพิวเตอร์ (1 คน)
18. งานวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมมีน้อย (1 คน)
19. ควรเพิ่มหนังสือสาขานิเทศศาสตร์ การเขียนบท การโฆษณา หลักการถ่ายภาพ กฎหมายเกี่ยวกับงานนิเทศศาสตร์ จรรยาบรรณของนักนิเทศศาสตร์ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (10 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
 - ต้องการเปิดให้บริการตลอด 24.00 ชั่วโมง โดยอาจเปิดเป็นบางชั้น หรือบางโซน (1 คน)
2. ควรเพิ่มห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม/เพิ่มห้องชมภาพยนตร์แบบกลุ่ม (3 คน)
3. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมให้มากกว่า 1 สัปดาห์ (3 คน)
4. อยากให้ปรับระเบียบการยืม-คืน เพื่อให้สามารถยืมพจนานุกรมได้ (2 คน)
5. อินเทอร์เน็ตช้า (1 คน)
6. ห้องชมภาพยนตร์ห้องใหญ่ ควรจะให้เข้าใช้บริการได้ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเหมือนเมื่อก่อน (1 คน)

7. โชนวารสารและหนังสือพิมพ์ ผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำทุกโซน เพื่อให้คำปรึกษาต่างๆ กับผู้ให้บริการ (2 คน)
2. อยากให้บุคลากรผู้ให้บริการ พูดยาให้ไพเราะกับนักศึกษา เพราะบางกรณี สอบถามเนื่องจากความไม่รู้ (2 คน)
3. บุคลากรผู้ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดีกว่านี้ ควรมีการยิ้มแย้ม ทักทายผู้เข้ามาใช้บริการ ห้องมัลติมีเดีย หรือยืมสื่อมัลติมีเดีย (1 คน)

4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานสืบค้นข้อมูลทั่วไป (7 คน)
2. ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามโต๊ะต่างๆ (4 คน)
3. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศและมูมสำหรับอ่านหนังสือ (2 คน)
4. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (1 คน)
5. ที่จอดรถไม่ร่มรื่น (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการได้ดี สุภาพ (11 คน)
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัย สะดวกสบาย (5 คน)
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (4 คน)
4. มีการบริการที่ดี (3 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนหนังสือ ชั้น 2 ให้บริการดี (1 คน)