

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมีนาคม 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมีนาคม 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

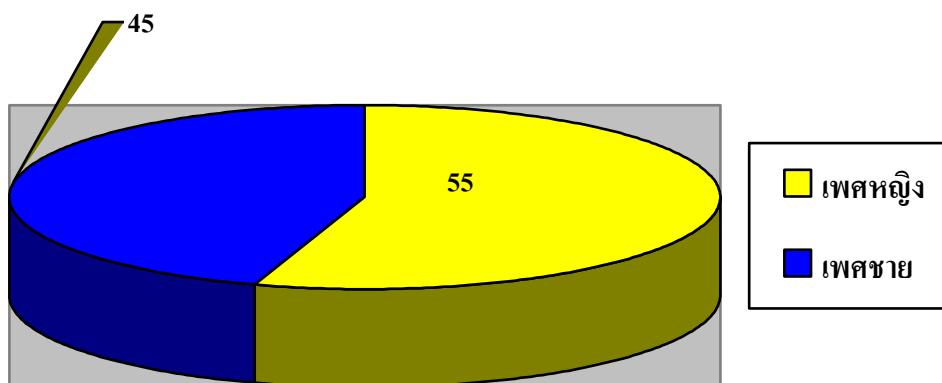
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| เพศหญิง | 55 | 55.0 |
| เพศชาย | 45 | 45.0 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

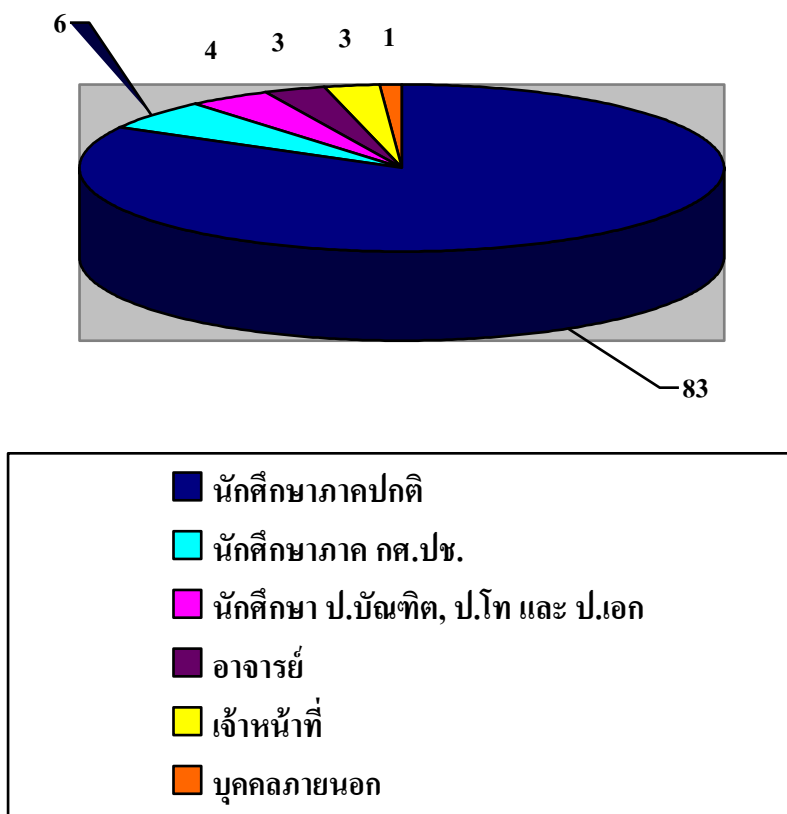


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ประเภท | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------------|
| นักศึกษาภาคปกติ | 83 | 83.0 |
| นักศึกษาภาค กศ.ปช. | 6 | 6.0 |
| นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก | 4 | 4.0 |
| อาจารย์ | 3 | 3.0 |
| เจ้าหน้าที่ | 3 | 3.0 |
| บุคคลภายนอก | 1 | 1.0 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

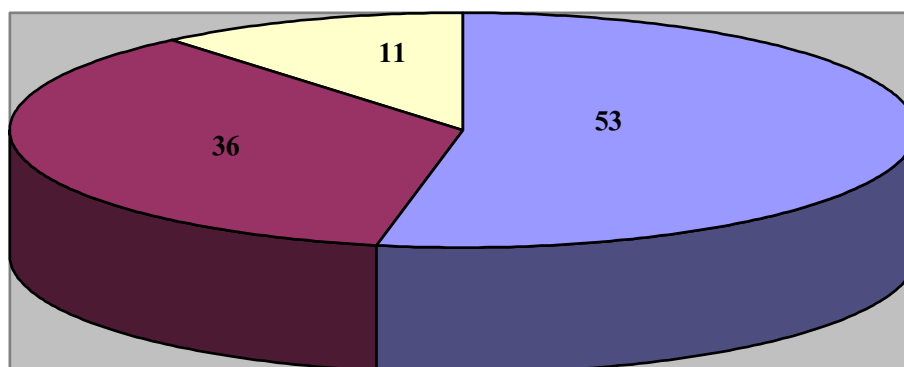


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

| ความถี่ในการเข้าใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------------|
| 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ | 53 | 53.0 |
| 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ | 36 | 36.0 |
| มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ | 11 | 11.0 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 36.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

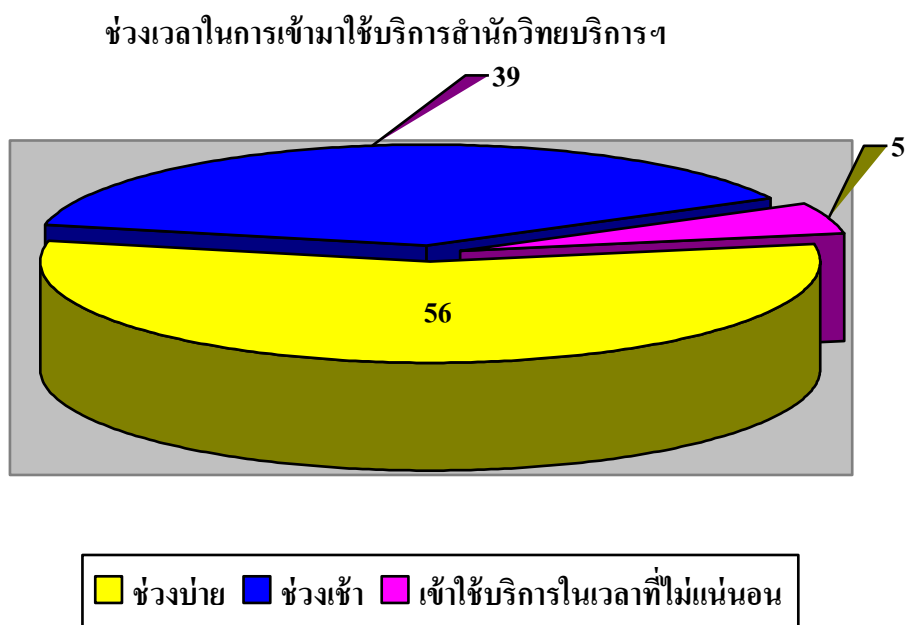


■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

| ช่วงเวลา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------------|
| ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) | 56 | 56.0 |
| ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) | 39 | 39.0 |
| เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน | 5 | 5.0 |
| รวม | 100 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 39.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับ ความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | | | | |
| 1. ท่านสามารถค้นหาสารบบชั้นได้ตาม ความต้องการ | 4.01 | 0.76 | 80.20 | มาก |
| 2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ | 3.98 | 0.65 | 79.60 | มาก |
| 3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด | 3.98 | 0.70 | 79.60 | มาก |
| 4. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย | 3.97 | 0.64 | 79.40 | มาก |
| 5. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ | 3.94 | 0.78 | 78.80 | มาก |
| 6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมี ข้อมูลตามที่ต้องการ | 3.91 | 0.74 | 78.20 | มาก |
| 7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย | 3.89 | 0.71 | 77.80 | มาก |
| 8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน | 3.86 | 0.67 | 77.20 | มาก |
| 9. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย | 3.76 | 0.78 | 75.20 | มาก |
| 10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง | 3.74 | 0.76 | 74.80 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | 3.90 | 0.72 | 78.08 | มาก |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับ ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| ด้านการบริการ | | | | |
| 1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน | 4.21 | 0.67 | 84.20 | มาก |
| 2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน | 4.06 | 0.68 | 81.20 | มาก |
| 3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม | 3.92 | 0.85 | 78.40 | มาก |
| 4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด | 3.91 | 0.84 | 78.20 | มาก |
| 5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต | 3.75 | 0.94 | 75.00 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | 3.97 | 0.88 | 78.20 | มาก |
| ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | | | | |
| 1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี | 4.05 | 0.64 | 81.00 | มาก |
| 2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ | 4.02 | 0.60 | 80.40 | มาก |
| 3. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ | 4.00 | 0.67 | 80.00 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | 4.02 | 0.64 | 80.47 | มาก |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ | 4.34 | 0.61 | 86.80 | มาก |
| 2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ | 4.32 | 0.58 | 86.40 | มาก |
| 3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ | 4.19 | 0.62 | 83.80 | มาก |
| 4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน | 4.03 | 0.64 | 80.60 | มาก |
| 5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน | 3.91 | 0.71 | 78.20 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | 4.16 | 0.63 | 83.16 | มาก |
| ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน | | | | |
| | 4.06 | 0.60 | 81.20 | มาก |

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.08 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ รวมทั้งมีคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนบริการของห้องสมุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และมีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.47 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.16 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มพจนานุกรมภาษาจีน-ไทย, ไทย-จีน (4 คน)

2. ค้นหาหนังสือบนชั้นไม่เจอ หายาก (3 คน)
 3. ระบบสืบค้นหนังสือ (OPAC) ช้า (3 คน)
 4. หนังสือมีน้อย ไม่ค่อยมีหนังสือใหม่ๆ (2 คน)
 5. ควรเพิ่มหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับเศรษฐกิจ (1 คน)
 6. วารสารภาษาต่างประเทศมีน้อย (1 คน)
 7. ควรมีสัปดาห์หนังสือ หรือจัด Book Fair บ่อยๆ เพื่อให้ นักศึกษามีส่วนร่วมคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด (1 คน)
 8. ควรเพิ่มหนังสือสาขาเคมี (1 คน)
 9. ควรจัดหาหนังสือที่เขียนโดยนักวิชาการเพิ่ม ลดหนังสือนวนิยายวัยรุ่น หรือหนังสือธรรมะให้น้อยลง (1 คน)
 10. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ (1 คน)
 11. ควรจัดทำป้ายบอกหมวดหมู่และคำแนะนำในการค้นหาหนังสือที่ชัดเจน เข้าใจง่าย (1 คน)
 12. จำนวนหนังสือในแต่ละสาขาวิชาไม่เพียงพอ เนื้อหาไม่ครอบคลุม (1 คน)
 13. หนังสือสาขาคณิตศาสตร์มีไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่เรียน (1 คน)
 14. ควรเพิ่มงานแปลที่เป็นเรื่องสั้นและนวนิยาย (1 คน)
 15. ควรจัดหาหนังสือสาขากฎหมายใหม่ๆ เข้ามาให้บริการ (1 คน)
 16. ควรจัดหาหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนสาขาวิชาภาษาจีน (1 คน)
- ด้านการบริการ**
1. ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต การเชื่อมต่อมีปัญหาบ่อย (14 คน)
 2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (4 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 22.00 น. (1 คน)
 3. ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการสืบค้นหนังสือ บอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือที่ผู้ให้บริการต้องการ (1 คน)
 4. ควรจัดทำห้อง Self-study เพิ่ม เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้เสียง และทำงานกลุ่ม (1 คน)
 5. ควรปรับปรุงเรื่องบริการยืม-คืนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น (1 คน)
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**
1. บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และมีจิตบริการ (3 คน)

2. ผู้ให้บริการบางคนไม่มีอัธยาศัย บางครั้งมีการตะคอกหรือว่ากล่าวตัวผู้ใช้บริการ โดยการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ (1 คน)
3. ควรมีบุคลากรประจำอยู่ทุกโซน เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ (1 คน)
4. ควรมีบุคลากรที่สามารถเป็นที่ปรึกษาที่มีความรู้ความชำนาญเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศให้เพียงพอ โดยเฉพาะชั้น 3-4 (10 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานต่างๆ ทุกโซน (9 คน)
3. เพิ่มปลั๊กไฟตามโต๊ะที่นั่งอ่าน (3 คน)
4. ควรมีร้านอาหารและเครื่องดื่มด้านล่างอาคาร (2 คน)
5. ควรย้ายประตูอิเล็กทรอนิกส์ลงไปยังชั้นล่าง และเปิดให้ใช้ลิฟท์ได้ตั้งแต่ชั้น 1 (1 คน)
6. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านทุกโซน (1 คน)
7. ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ให้เหมาะสมกับการใช้งาน Touch screen ใช้งานยาก ส่วนเครื่องสีฟ้า ระบบ Touch screen มีปัญหา ใช้งานไม่ได้ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี (11 คน)
2. มีการบริการที่ดี (8 คน)
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (6 คน)
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทันสมัย สะดวกสบาย และสะอาด (6 คน)
5. อยากให้มีต้นไม้วางไว้ตรงมุมห้องตามโซนต่างๆ (2 คน)
6. ผู้ให้บริการส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (2 คน)
7. ห้องน้ำสะอาด (1 คน)
8. บุคลากรผู้ให้บริการชั้น 3 ให้บริการดี (1 คน)