

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนเมษายน 2559**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนเมษายน 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

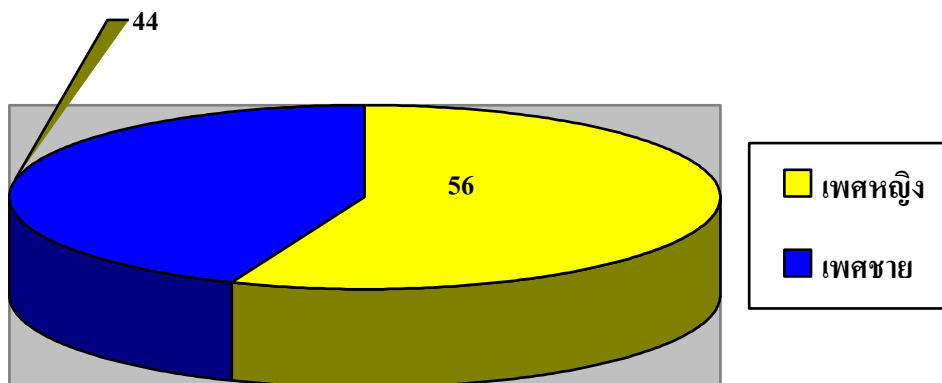
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	56	56.0
เพศชาย	44	44.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

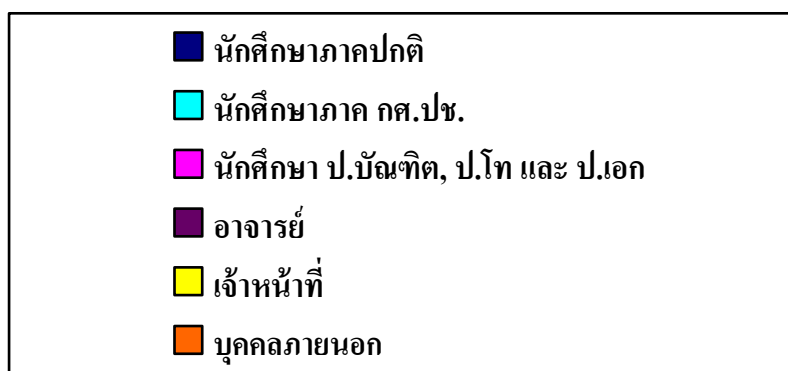
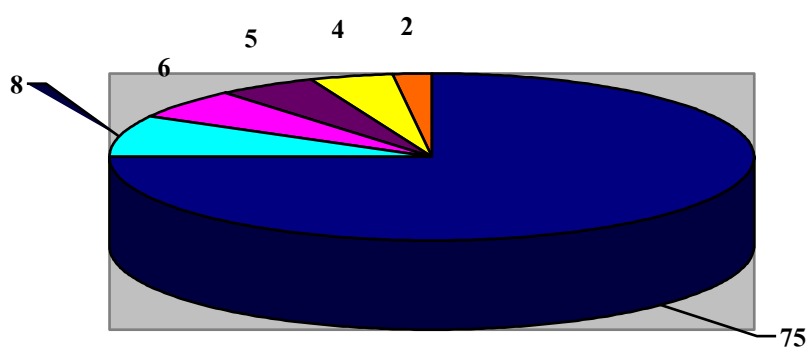


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	75	75.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	6	6.0
อาจารย์	5	5.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

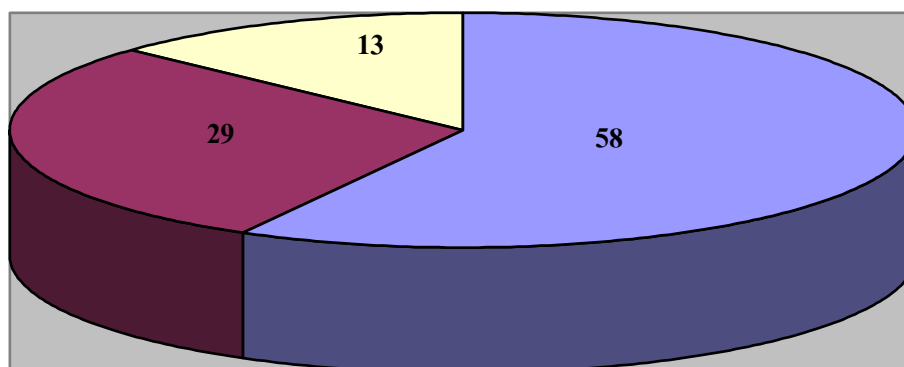


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	58	58.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	29	29.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	13	13.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 29.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



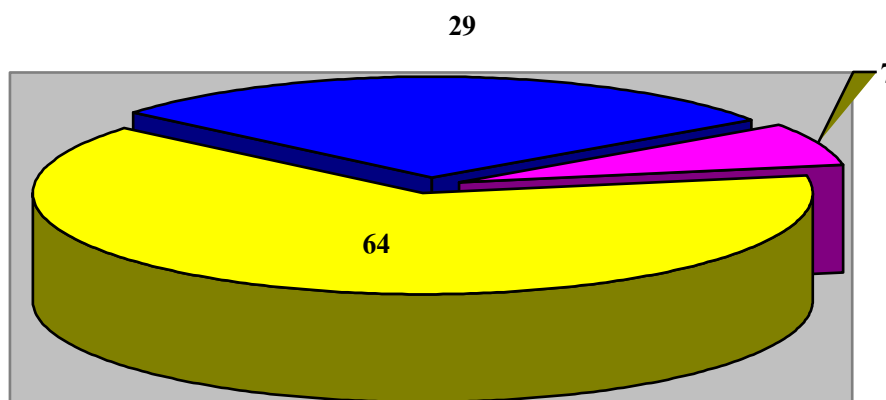
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	64	64.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	29	29.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	7	7.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 29.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 7.0 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. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.17	0.79	83.40	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.17	0.81	83.40	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.03	0.70	80.60	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.00	0.68	80.00	มาก
5. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.94	0.65	78.80	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.93	0.64	78.60	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.89	0.67	77.80	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.82	0.66	76.40	มาก
9. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.80	0.68	76.00	มาก
10. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.74	0.75	74.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.70	78.98	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.39	0.68	87.80	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.23	0.79	84.60	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.06	0.91	81.20	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.00	0.79	80.00	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.88	0.69	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.77	82.24	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.12	0.82	82.40	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.09	0.73	81.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.01	0.77	80.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.77	81.47	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.50	0.60	90.00	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.42	0.67	88.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.22	0.65	84.40	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.08	0.61	81.60	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.94	0.72	78.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.23	0.65	84.64	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.27	0.55	85.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 78.98 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือและวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.24 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.47 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.64 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ระบบสืบค้นหนังสือ (OPAC) ทำงานช้า ทำให้เสียเวลาในการค้นหาหนังสือ (4 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือสาขากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (3 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคอมพิวเตอร์ (2 คน)

4. ควรเพิ่มหนังสือนวนิยายวัยรุ่น (2 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับสุขภาพและอาหาร (2 คน)
6. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังไม่หลากหลายและเข้าถึงได้ยาก (2 คน)
7. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือกายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยาที่เป็นภาษาไทย ส่วนใหญ่ที่มีเป็นภาษาอังกฤษ (2 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือสาขานิติศาสตร์ให้มีจำนวนเหมาะสมกับนักศึกษาที่เรียนและเนื้อหาที่มีความทันสมัยและสอดคล้องกับกฎหมายที่มีการปรับปรุงใหม่ (1 คน)
9. ควรเพิ่มรายงานการวิจัยทางการศึกษา หรือสาขาครุศาสตร์ (1 คน)
10. ควรเพิ่มหนังสือสาขากราฟิกดีไซน์ (1 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการแพทย์แผนไทย (1 คน)
12. ควรจัดหาหนังสือสาขาการศึกษาที่ทันสมัยทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เนื่องจากที่มีอยู่ล้าสมัยและไม่สามารถใช้อ้างอิงได้ (1 คน)
13. ควรเพิ่มหนังสือประวัติศาสตร์ทั้งของไทยและต่างประเทศ (1 คน)
14. ควรเพิ่มหนังสือสาขาเคมีอนินทรีย์ที่ทันสมัยและหลากหลายผู้แต่ง (1 คน)
15. ควรเพิ่มวารสารเกี่ยวกับสุขภาพ (1 คน)
16. หนังสือที่มียังไม่ครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน บางชื่อเรื่องยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่เรียน อยากให้ห้องสมุดสำรวจ และทำการจัดหาเพิ่ม (1 คน)
17. ควรเพิ่มภาพยนตร์ใหม่ๆ (1 คน)
18. ควรเพิ่มวารสารให้ทันสมัย (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (7 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ในช่วงสอบ จนถึงเวลา 22.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ในช่วงสอบจนถึงเวลา 23.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (1 คน)
2. ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต การเชื่อมต่อมีปัญหาบ่อย อยากให้มีความเสถียรมากกว่านี้ (5 คน)
3. ควรขยายระยะเวลาในการให้ยืม (ให้มากกว่า 1 สัปดาห์) (1 คน)

4. ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการสืบค้นหนังสือ บอกแหล่งที่อยู่ของหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการ (1 คน)
5. ควรจัดทำห้อง Self-study เพิ่ม เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้เสียง และทำงานกลุ่ม (1 คน)
6. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำแต่ละจุดบริการ ควรมีป้ายบอกเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (5 คน)
2. ควรมีบุคลากรประจำอยู่ทุกโซน เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ (5 คน)
3. ควรเพิ่มบุคลากรจุดบริการยืม-คืน บางครั้งมีนักศึกษาใช้บริการยืม-คืนมาก ทำให้ต้องรอ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรซ่อมหรือเพิ่มเครื่องปรับอากาศ ชั้น 3 - 4 เพราะอากาศร้อนมาก (9 คน)
2. เพิ่มปลั๊กไฟตามโต๊ะที่นั่งอ่าน เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่นำ Notebook มาใช้งาน แต่จำนวนปลั๊กไฟมีไม่เพียงพอ (5 คน)
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (5 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล (4 คน)
5. ควรมีร้านถ่ายเอกสาร (3 คน)
6. ควรมีบริการเครื่องดื่ม เช่น ชา กาแฟ ในจุดที่สามารถจัดให้มีได้ (1 คน)
7. ควรมีตู้หรือชั้นให้ผู้ใช้บริการเก็บสัมภาระ (1 คน)
8. ห้องน้ำ บางครั้งน้ำไม่ไหล (1 คน)
9. ควรเพิ่มที่จอดรถจักรยานยนต์แบบมีหลังคา (1 คน)
10. หากห้องสมุดจะดำเนินการปรับปรุงในเรื่องใดๆ ควรจะทำในช่วงปิดภาคเรียน เนื่องจากรบกวนผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะช่วงที่มีการสอบ (1 คน)
11. ตำแหน่งของเครื่องปรับอากาศในโซนหนังสือตรงกับการจัดวางชั้นหนังสือ ซึ่งทำให้บริเวณที่นั่งอ่านร้อน แต่ชั้นหนังสือได้รับความเย็นแทน (1 คน)
12. กระจายชำระในห้องน้ำมีไม่เพียงพอ (1 คน)
13. ควรปรับปรุงห้องน้ำ ชั้น 1 (1 คน)
14. อยากให้มีการจัดระเบียบการจอดรถให้เป็นระเบียบมากกว่านี้ (1 คน)
15. ควรสำรวจคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล (OPAC) เนื่องจากตู้ทัชสกรีน สีฟ้า ใช้งานไม่ได้ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี (13 คน)
2. มีการบริการที่ดี (11 คน)
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทันสมัย สะดวกสบาย และสะอาด (10 คน)
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและหลากหลาย (7 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนหนังสือ ชั้น 2 ให้บริการดี (1 คน)
6. ห้องน้ำสะอาด (1 คน)