

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤษภาคม 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤษภาคม 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

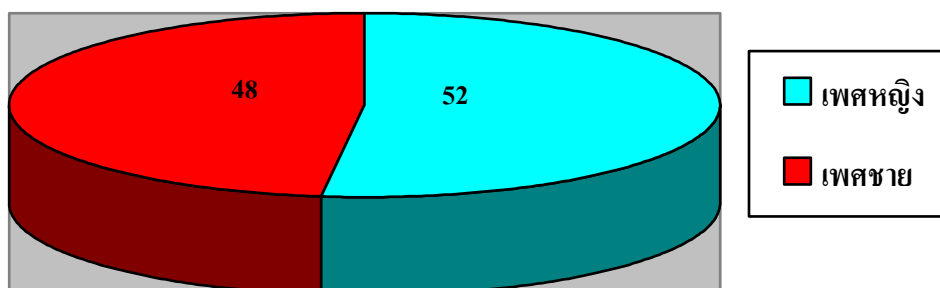
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	52	52.0
เพศชาย	48	48.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

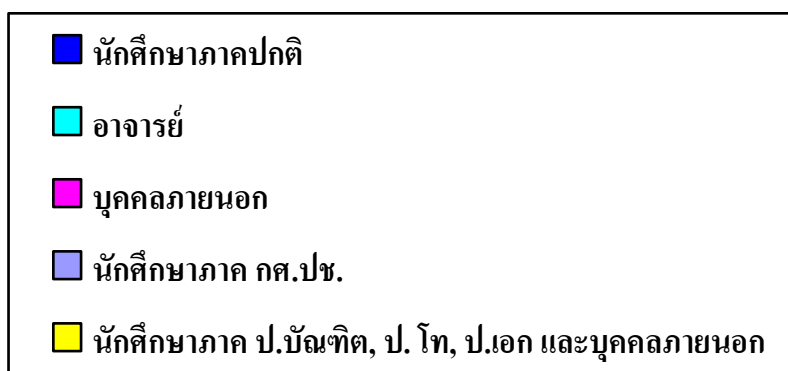
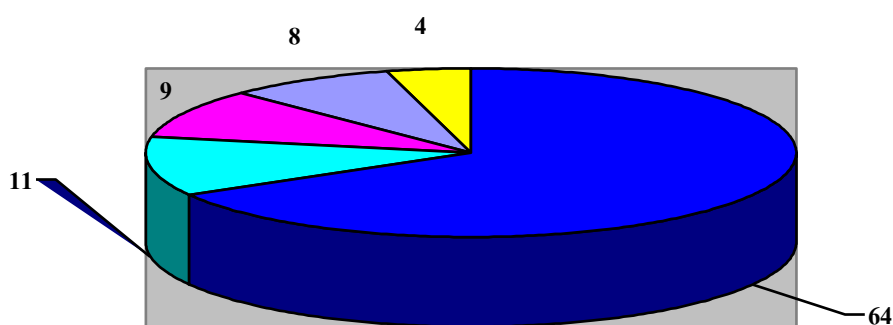


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	64	64.0
อาจารย์	11	11.0
บุคคลภายนอก	9	9.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	4	4.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 และ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

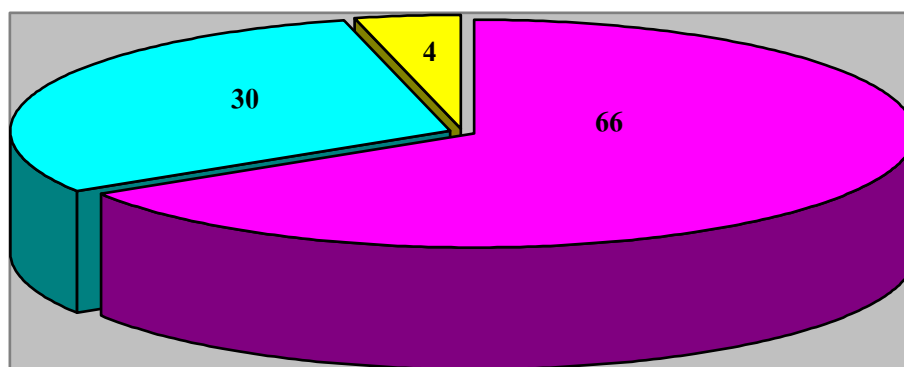


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	66	66.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	30	30.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



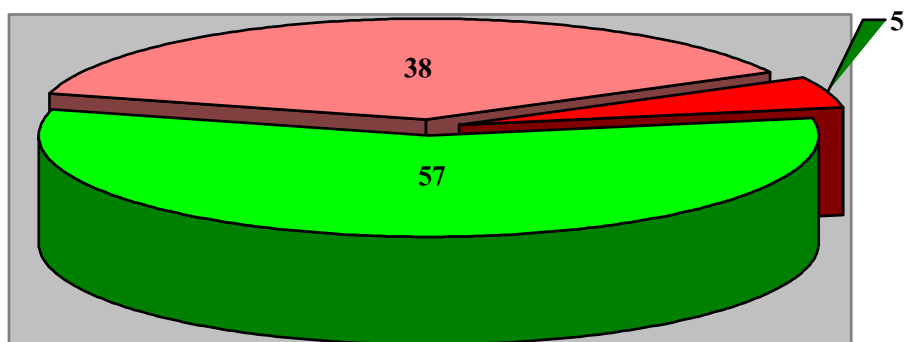
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	57	57.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	38	38.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 38.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 5.0 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. ท่านสามารถค้นหาสารบบชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.04	0.72	80.80	มาก
2. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.02	0.75	80.40	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.02	0.68	80.40	มาก
4. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.98	0.70	79.60	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.97	0.76	79.40	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.95	0.64	79.00	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.83	77.40	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.84	0.69	76.80	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.82	0.70	76.40	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.82	0.64	76.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.93	0.71	78.66	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.32	0.65	86.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.10	0.66	82.00	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.07	0.74	81.40	มาก
4. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.05	0.78	81.00	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.03	0.86	80.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.74	82.28	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.18	0.76	83.60	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.09	0.65	81.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.08	0.81	81.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.12	0.74	82.33	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.30	0.72	86.00	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.22	0.68	84.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.21	0.77	84.20	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.04	0.72	80.80	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.87	0.79	77.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.79	84.64	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.08	0.56	81.86	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.86 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.66 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย รวมทั้งคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และมีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.28 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.33 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 84.64 โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้จัดหาหนังสือที่ทันสมัยเข้าห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง (4 คน)
2. หนังสือทางด้านสังคมวิทยาควรมีการ Update ข้อมูลหนังสือใหม่ และประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ให้ทราบในช่องทางต่างๆ (2 คน)
3. อยากให้มีการเพิ่มหนังสือใหม่ทุกเดือน (2 คน)
4. หนังสือบางประเภทเก่าเกินไปและในบางสาขาวิชายังไม่หนังสือไม่ครอบคลุม เช่น สาขาชีววิทยา เทคโนโลยีชีวภาพ (1 คน)
5. ควรเพิ่ม Textbooks (1 คน)
6. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และความหลากหลายทางชีวภาพ (1 คน)
7. ควรจัดหาหนังสือสาขาดนตรี ความรู้ด้านระบบเสียง และโปรแกรมประเภทดนตรี (1 คน)
8. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับการบัญชีให้ทันกับมาตรฐานการบัญชีทุกปี (1 คน)
9. ควรมีหนังสือการ์ตูนให้บริการด้วย (1 คน)
10. ควรเพิ่มฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น เช่น ฐานข้อมูลวารสาร เป็นต้น (1 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือตำราวิชาการในสาขาต่างๆ ที่มีการเรียนการสอน (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์ที่มีภาพประกอบ (1 คน)
13. ควรเพิ่มรายงานการวิจัยสาขาเกษตรศาสตร์ (1 คน)
14. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ให้หลากหลาย (1 คน)
15. ควรเพิ่มหนังสือสาขาจิตวิทยาและภาษาต่างประเทศ (1 คน)
16. ควรเพิ่มนวนิยายแปลของจีน (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (5 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ จนถึงเวลา 21.00 น. (1 คน)
2. สมาชิกบุคคลภายนอกควรมีได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่ามัดจำราคาหนังสือ (3 คน)
3. ควรเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต (2 คน)

4. การคืนหนังสือ ในกรณีที่ไม่มียืมต่อแล้ว ห้องสมุดควรมีจุดรับคืนอยู่ชั้น 1 ซึ่งทำให้สะดวกต่อผู้ใช้บริการ ไม่ต้องขึ้นบันไดมาคืนที่ชั้น 2 (1 คน)

5. ควรจัดทำห้องหรือมุมสำหรับชมภาพยนตร์เพิ่ม (1 คน)

6. ควรเพิ่มลูกเล่นหรือสีสันในการให้บริการ เช่น เปิดเพลง Music box คลอเบาๆ ขณะที่ผู้ใช้บริการอ่านหนังสือ เป็นต้น (1 คน)

7. อยากให้ห้องสมุดมีมุมหนังสือ Mini TCDC เหมือนเดิม (1 คน)

8. ชั้น 4 ควรจัดพื้นที่ให้มีสีสันสวยงามเหมือนชั้นอื่น (1 คน)

9. อยากให้มีการรักษาความปลอดภัยในบริเวณห้องสมุด (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรมียิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้นักศึกษาใช้งาน (3 คน)

2. ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามจุดต่างๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ (2 คน)

3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (2 คน)

4. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ (1 คน)

5. ควรเพิ่มมุมอ่านหนังสือที่มีความเป็นส่วนตัวให้มากขึ้น (1 คน)

6. ควรมีร้านถ่ายเอกสารและเข้าเล่มไว้บริการในห้องสมุด เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ (1 คน)

7. กรวยกระดาษน้ำดื่มไม่เพียงพอ (1 คน)

8. ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็นมาก (ไม่ได้ระบุว่าห้องน้ำชั้นใด) (1 คน)

9. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี (11 คน)

2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและหลากหลาย (6 คน)

3. มีการบริการที่ดี (4 คน)

4. จุดบริการยืม-คืนหนังสือ ชั้น 2 ให้บริการดี สะดวกรวดเร็ว บุคลากรมี Service Mind นำชื่นชม (4 คน)

5. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทันสมัย สะดวกสบาย และสะอาด (3 คน)

6. บุคลากรผู้ให้บริการ โชนหนังสือ ชั้น 3 พุดจาไพบระเอ ให้บริการดี (2 คน)

7. โครงการ CRRU รักการอ่านที่ดำเนินกิจกรรมทุกภาคเรียนเป็นโครงการที่ดี (1 คน)

8. ผู้ใช้บริการส่งเสียงดั่งรบกวนผู้อื่น (1 คน)