

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมิถุนายน 2558

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

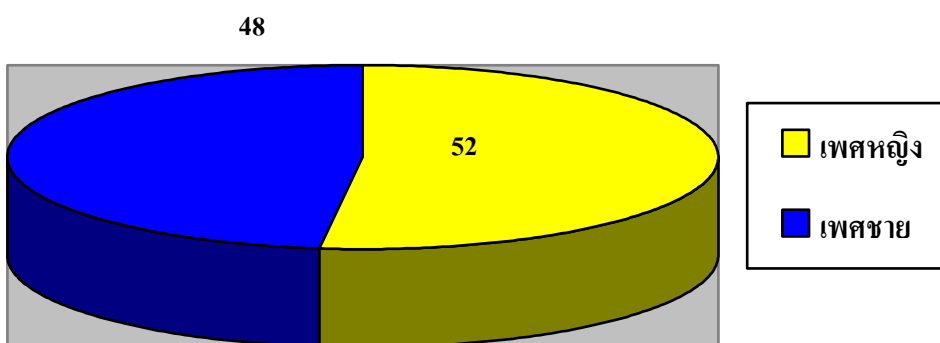
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

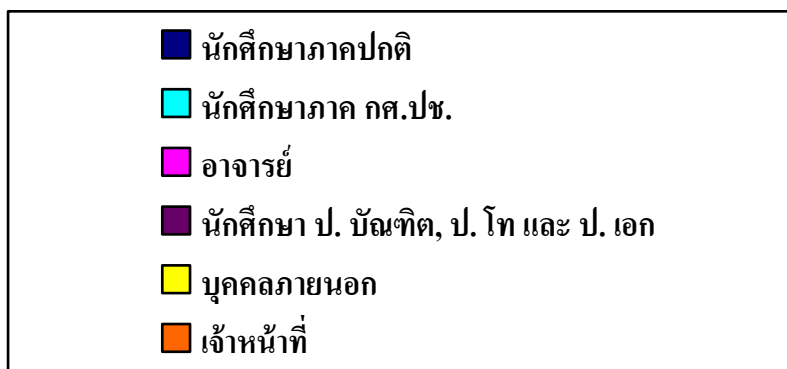
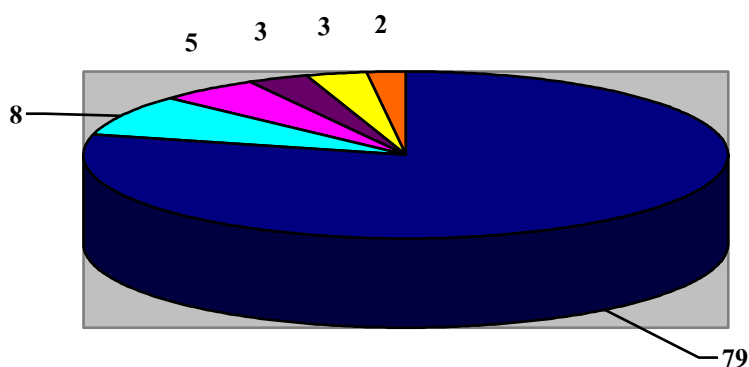


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	79	78.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
อาจารย์	5	5.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 79.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

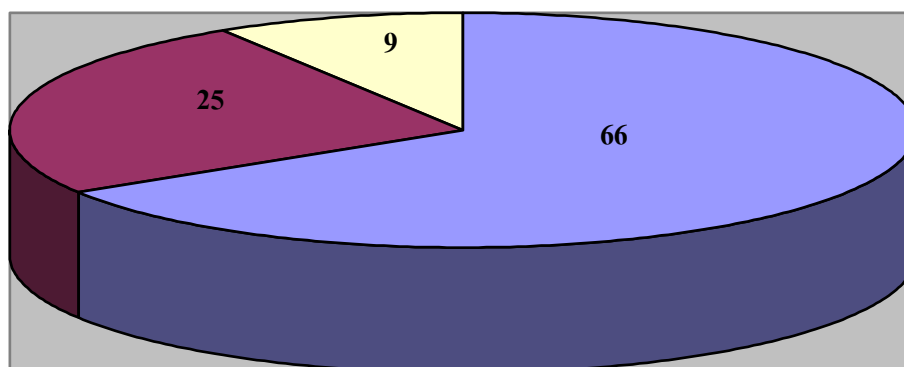


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	66	66.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	25	25.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

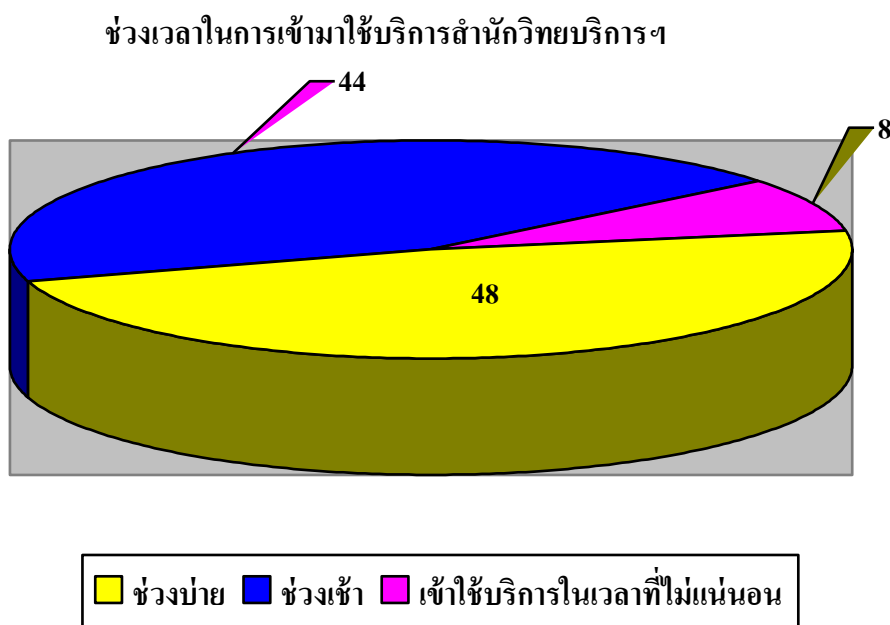


■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	48	48.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	44	44.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 44.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.11	0.67	82.20	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.08	0.69	81.60	มาก
3. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.05	0.67	81.00	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.01	0.67	80.20	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.01	0.70	80.20	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.00	0.73	80.00	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.99	0.72	79.80	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.99	0.69	79.80	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.95	0.64	79.00	มาก
10. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.94	0.63	78.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.01	0.68	80.26	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.37	0.61	87.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.25	0.66	85.00	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.13	0.75	82.60	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.06	0.84	81.20	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.96	0.74	79.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.15	0.72	83.08	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอรรถยาศัยไมตรี	4.28	0.67	85.60	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.20	0.70	84.00	มาก
3. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.16	0.63	83.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.21	0.67	84.27	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.42	0.67	88.40	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.41	0.65	88.20	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.30	0.66	86.00	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.24	0.64	84.80	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.18	0.77	83.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.31	0.68	86.20	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.27	0.60	85.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.26 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่า มีตามที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.08 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.27 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือสาขาชีววิทยา (2 คน)
2. หนังสือในแต่ละสาขาวิชาควรเป็นปีพิมพ์ใหม่ๆ (2 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน

(1 คน)

4. ควรเพิ่มหนังสือต่างประเทศ , ภาษาอื่นๆ (1 คน)
5. ควรเพิ่มวารสารสาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี (1 คน)
6. จำนวนหนังสือในสาขาคณิตศาสตร์มีจำนวนน้อย (1 คน)
7. หนังสือชุด ควรจะจัดหาเพิ่มให้ครบ บางชื่อเรื่องมีไม่ครบชุด (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับประเภทของคำในภาษาไทย (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคหกรรมศาสตร์ (Food science) (1 คน)
10. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ (1 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการเมืองการปกครอง รัฐศาสตร์ การปกครองท้องถิ่น ภาษีและการคลังท้องถิ่น (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น (8 คน)
2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการถึง 18.00 น. (5 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการถึง 20.00 น. (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบถึง 22.00 น. (1 คน)
3. ค้นหาหนังสือไม่พบ, ค้นหายาก (3 คน)
4. ห้อง E-learning ควรจะมีหูฟังไว้ให้บริการด้วย (2 คน)
5. ผู้ใช้บริการบางส่วนส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร ทำงานด้วยความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง (2 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ (5 คน)
2. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม (4 คน)
3. ควรสำรวจและซ่อมแซมปลั๊กไฟที่ชำรุด (3 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนกระดาษชำระในห้องน้ำ (2 คน)
5. ห้องน้ำมักจะมีปัญหาเรื่องระบบน้ำ (1 คน)
6. ควรจัดโซนที่นั่งอ่านให้มีบรรยากาศแบบเป็นกันเอง (1 คน)