

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกรกฎาคม 2558**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

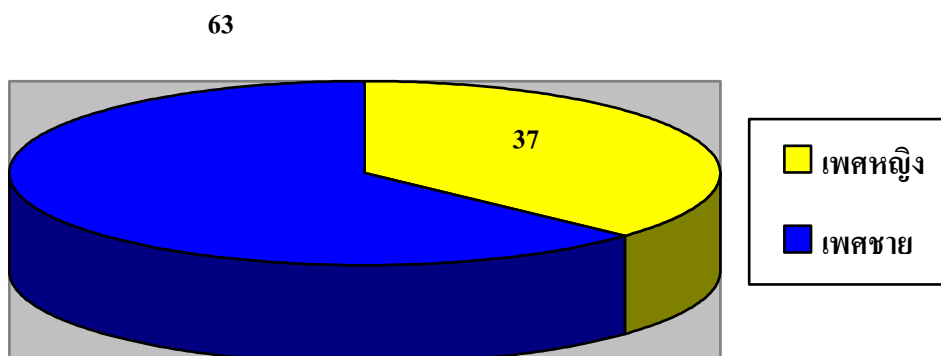
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	63	63.0
เพศหญิง	37	37.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

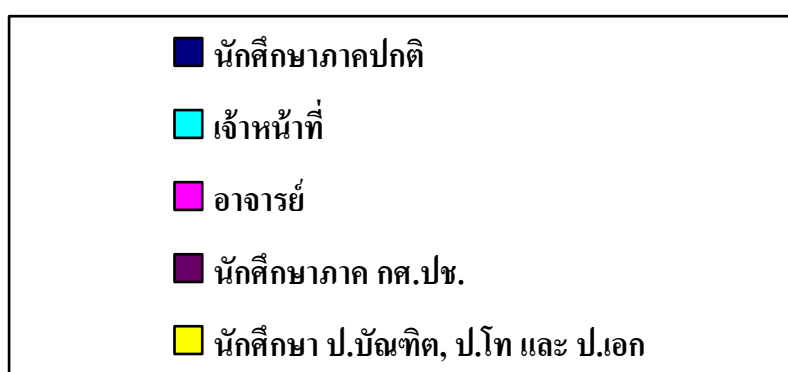
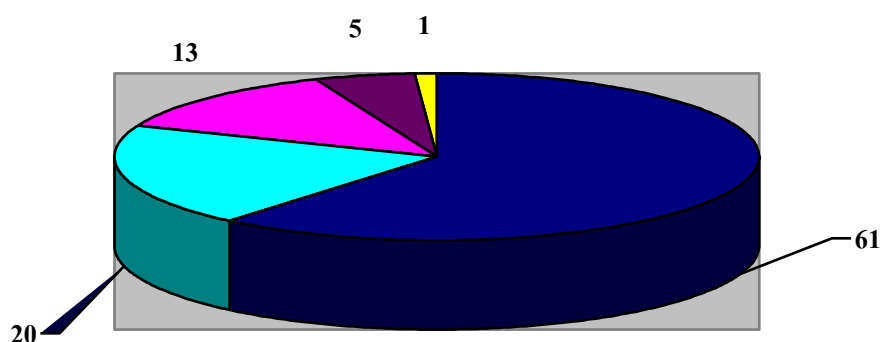


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	61	61.0
เจ้าหน้าที่	20	20.0
อาจารย์	13	13.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

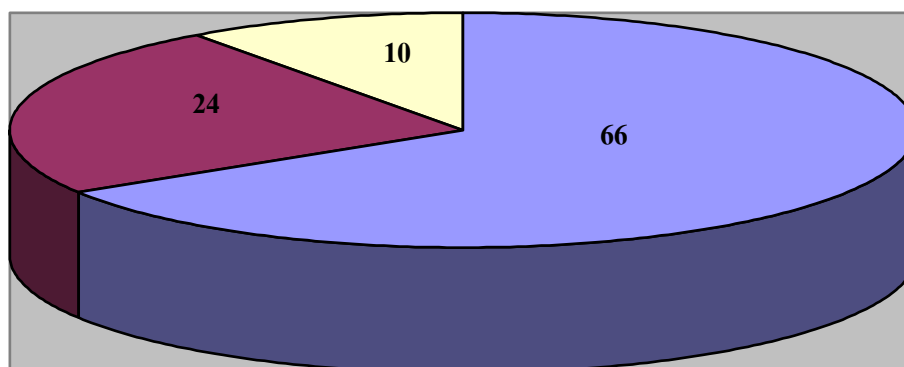


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	66	66.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	24	24.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



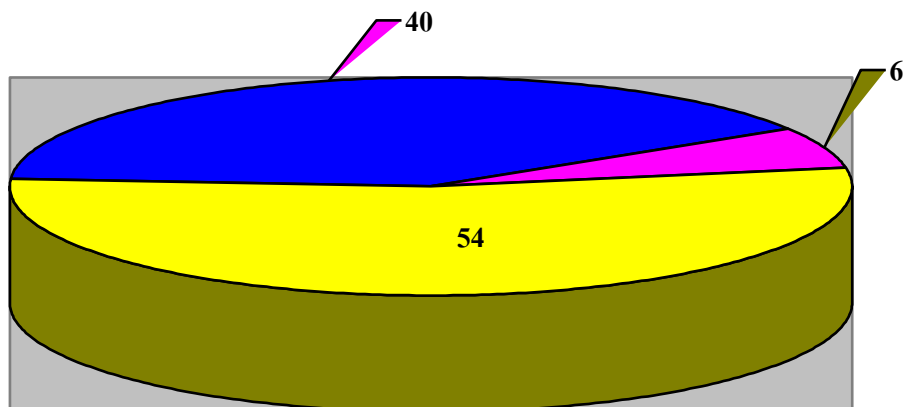
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	54	54.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	40	40.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ช่วงบ่าย
 ช่วงเช้า
 เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.10	0.66	82.00	มาก
2. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.09	0.65	81.80	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.03	0.64	80.60	มาก
4. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.02	0.65	80.40	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.01	0.67	80.20	มาก
6. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.97	0.69	79.40	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.61	78.60	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.90	0.72	78.00	มาก
9. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.86	0.57	77.20	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหา ครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.82	0.66	76.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.65	79.46	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.20	0.68	84.00	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.09	0.73	81.80	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.05	0.81	81.00	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.00	0.71	80.00	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.94	0.71	78.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.06	0.73	81.12	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.18	0.67	83.60	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.13	0.69	82.60	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.12	0.73	82.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.14	0.70	82.87	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.35	0.64	87.00	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.33	0.65	86.60	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.32	0.65	86.40	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.22	0.68	84.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.06	0.68	81.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.66	85.12	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.11	0.69	82.14	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.14 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.46 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่า มีตามที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาคือ กลุ่มสื่อ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และผู้ให้บริการสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.12 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.87 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.12 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการเมืองการปกครองท้องถิ่น ทฤษฎีการบริหารท้องถิ่น และกฎหมายการปกครองท้องถิ่น (1 คน)

2. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการจราจรทางอากาศ การจัดการท่าอากาศยาน และการขนส่งสินค้าทางอากาศ รายชื่อหนังสือสอบถามได้ที่วิทยาลัยนานาชาติภูมิภาคกลุ่มน้ำโจง (1 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน (1 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือเทคโนโลยีก่อสร้าง การออกแบบบรรจุภัณฑ์ (1 คน)
5. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนทั้งด้านวิชาการและบันเทิงให้หลากหลาย (1 คน)
6. อยากได้หนังสือ Adobe Lightroom CS6, CC Tutorial, Adobe After Effect Tutorial, Sony Vegas 12, 13 Pro Tutorial (1 คน)
7. หนังสือในบางสาขายังไม่ทันสมัย (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับโลจิสติกส์ (1 คน)
9. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนสอนการใช้ภาษาอังกฤษ (1 คน)
10. ควรเพิ่มหนังสือสาขาจิตวิทยา (1 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไป (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับนวัตกรรมการออกแบบ (1 คน)
13. ใช้งานระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ไม่ค่อยเป็น จึงทำให้หาหนังสือไม่พบ (1 คน)
14. ควรเพิ่มรายงานการวิจัยสาขาต่างๆ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น (3 คน)
2. ควรเพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับให้นักศึกษาใช้ทำงานกลุ่ม (2 คน)
3. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
4. ควรจัดห้องมัลติมีเดียให้นำเข้าใช้ เพื่อเป็นการดึงดูดนักศึกษาให้เข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น (1 คน)

5. ควรให้บริการติดตั้ง Software ลิขสิทธิ์ฟรี (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการในทุกจุดบริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ (5 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องปรับอากาศ (5 คน)
3. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล หรือใช้งานอื่นๆ (2 คน)

4. เครื่องปรับอากาศเสียงดัง ครอบคลุมสมาธิ (2 คน)
5. ควรเพิ่มปลั๊กไฟสำหรับใช้งาน Notebook (2 คน)
6. ควรเพิ่มจำนวนกระดาษชำระในห้องน้ำ (1 คน)
7. ควรจัดห้องสมุดให้น่าเข้าใช้ เน้นให้มีสีสันเพื่อดึงดูดความสนใจ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรเน้นในเรื่องการแต่งกายของผู้เข้าใช้บริการ ให้แต่งกายให้เหมาะสม (1 คน)
2. โชนหนังสือชั้นต่างๆ ผู้ใช้บริการไม่ควรส่งเสียงดัง (1 คน)