

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกันยายน 2558

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกันยายน 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

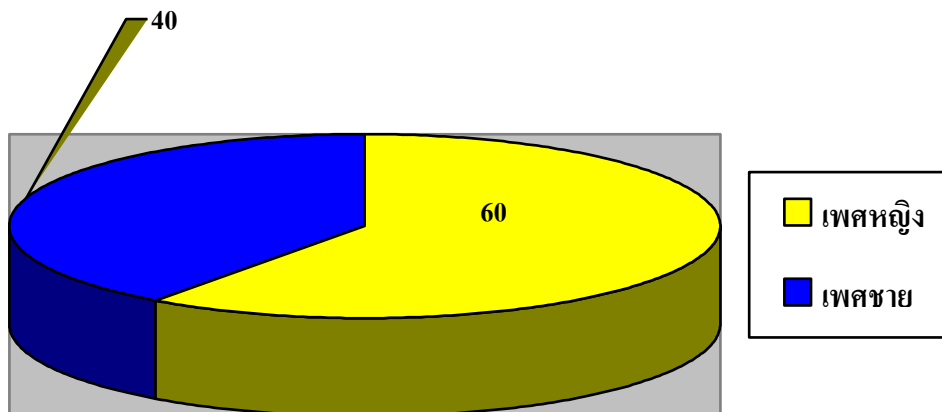
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	60	60.0
เพศชาย	40	40.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2558 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

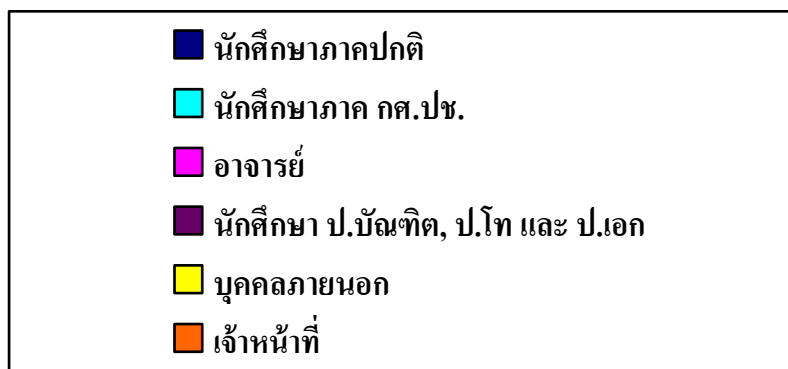
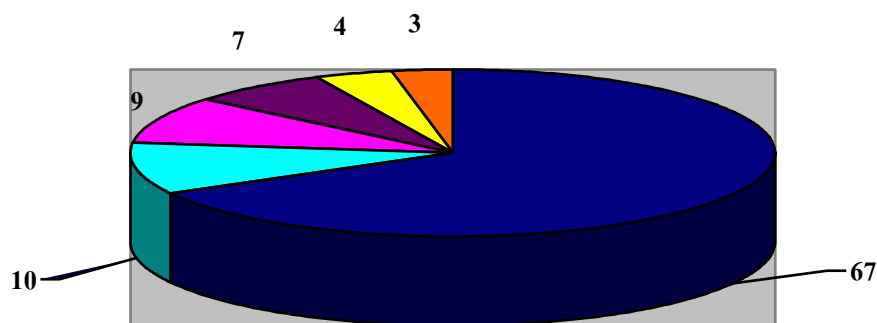


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	67	67.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	10	10.0
อาจารย์	9	9.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	7	7.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
เจ้าหน้าที่	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

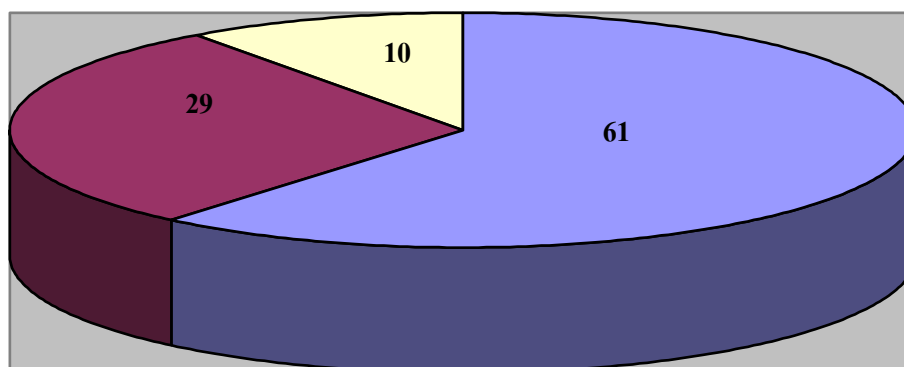


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	61	61.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	29	29.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 29.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



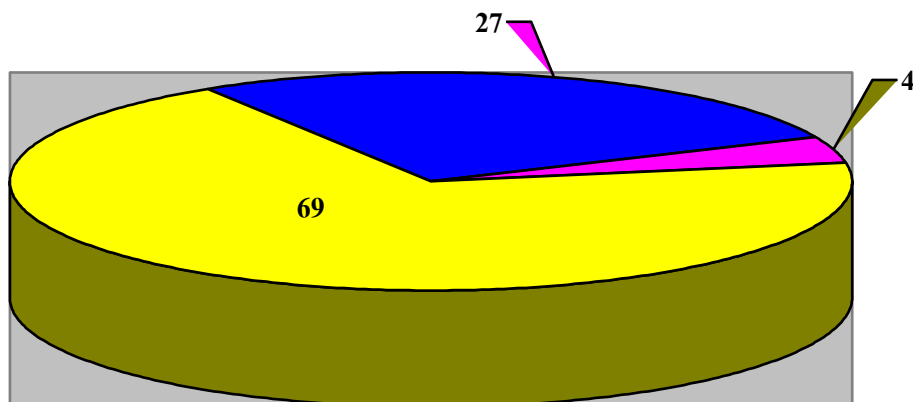
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	69	69.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	27	27.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 4.0 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. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.99	0.80	79.80	มาก
2. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.96	0.74	79.20	มาก
3. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.96	0.68	79.20	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.95	0.67	79.00	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.93	0.82	78.60	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.92	0.65	78.40	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.77	77.40	มาก
8. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.85	0.70	77.00	มาก
9. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.83	0.68	76.60	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหา ครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.77	0.74	75.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.72	78.06	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.16	0.69	83.20	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.03	0.76	80.60	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.88	0.82	77.60	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.84	0.84	76.80	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.78	0.79	75.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.78	78.76	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.15	0.72	83.00	มาก
2. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.14	0.71	82.80	มาก
3. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.04	0.62	80.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.68	82.20	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.39	0.72	87.80	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.31	0.69	86.20	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.25	0.76	85.00	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.11	0.72	82.20	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.06	0.71	81.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.22	0.72	84.48	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.31	0.63	86.20	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.06 โดยมีความพึงพอใจต่อการค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนบริการของห้องสมุด และเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัยในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.76 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.48 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือทุกสาขาวิชาให้ทันสมัย (6 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการสอนคณิตศาสตร์ หลักสูตรคณิตศาสตร์ระดับประถมศึกษา

(3 คน)

3. ควรจัดแสดงหนังสือที่เข้ามาใหม่อย่างต่อเนื่อง (2 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการแพทย์แผนไทย (2 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือประเภทบันเทิงคดี นวนิยายไทย วรรณกรรมรางวัลซีไรต์ตั้งแต่อดีต-ปัจจุบัน (2 คน)
6. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์ (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับ IELTS (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคณิตศาสตร์ใหม่ๆ (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือสาขา Energy Technology, Simulation for Energy Engineering, Heat Exchanger Design and Optimization, Renewable Energy Technology and Application, Sustainable Energy Technology, Catalyst Technology, Wind Energy, Biofuel fuel หรือเพิ่ม Textbook ให้มากขึ้น (1 คน)
10. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคณิตที่เป็นภาษาต่างประเทศ (1 คน)
11. ควรเพิ่มนวนิยายที่มีเนื้อหาเชิงประวัติศาสตร์ (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการศึกษา (1 คน)
13. ควรเพิ่มหนังสือการปกครองท้องถิ่นปีที่พิมพ์ใหม่ๆ หรือกฎหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นใหม่ๆ (1 คน)
14. ควรเพิ่มหนังสือสาขาสังคมศาสตร์ปีที่พิมพ์ใหม่ๆ (1 คน)
15. ควรเพิ่มหนังสือสาขากฎหมาย (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร (3 คน)
2. ควรเพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับให้นักศึกษาใช้ทำงานกลุ่ม หรือสำหรับนักศึกษาที่ต้องการใช้เสียง (3 คน)
3. ควรเพิ่มห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม (2 คน)
4. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ โดยเฉพาะในช่วงสอบ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 18.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 20.00 น. (1 คน)
5. ควรเพิ่มช่องบริการยืม-คืนเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ (1 คน)
6. การเปิดเสียงตามสายเรื่องมารยาทและข้อควรปฏิบัติในห้องสมุด บางครั้งรบกวนการอ่านหนังสือ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ควรมีบุคลากรแนะนำในการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ทุกโซน (3 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 4 ห้องมัลติมีเดียพุดจาไม่ค่อยสุภาพ (2 คน)
3. บุคลากรควรรีบบ่มแยมแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (2 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล (8 คน)
2. ควรตรวจสอบภาพเก้าอี้ โซน S ชั้น 3 เพราะบางตัวที่วางแขนจะมีน็อตหรือตะปูโผล่ออกมาทำให้ไม่สะดวกในการใช้ เคยถูกตะปูทิ่ม หรือบาดแขน (5 คน)
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ (5 คน)
4. ควรมีสุนัขอาหารใต้อาคาร (3 คน)
5. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (2 คน)
6. ควรเพิ่มกระดาดชำระบริการในห้องน้ำ (1 คน)
7. ควรเพิ่มพัดลมในบางจุดที่ความเย็นไม่ถึง (1 คน)
8. พรอมตรงทางเดินบันไดจากชั้น 1 ขึ้นชั้น 2 มีกลิ่นเหม็นอับ เนื่องจากลักษณะธรรมชาติของพรอม ทำให้การเข้ามาใช้ห้องสมุดครั้งแรกรู้สึกว่สภาพแวดล้อมไม่สะอาดเท่าที่ควร แต่ในส่วนอื่นๆ มีความสะอาดดีมาก (1 คน)
9. ควรมีมุมให้รับประทานอาหารว่าง หรือเครื่องดื่ม (1 คน)
10. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องปรับอากาศ (1 คน)
11. เครื่องปรับอากาศเสียงดัง (1 คน)
12. ที่จอดรถไม่เพียงพอ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง พุดจาสุภาพ ให้บริการดี (16 คน)
2. ห้องสมุดมีความทันสมัย สะอาด และน่าเข้าไปใช้ (7 คน)
3. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมาเป็นกลุ่มและจะส่งเสียงดังรบกวนโต๊ะอื่นๆ อยากให้ห้องสมุดมีความเงียบกว่านี้ (5 คน)
4. มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย (2 คน)
5. จุดบริการยืม-คืน ให้คำแนะนำดีในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (2 คน)
6. นักศึกษาแต่งกายไม่เหมาะสม เช่น ใส่กางเกงขาสั้นเข้าใช้บริการ (1 คน)