

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกันยายน 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกันยายน 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

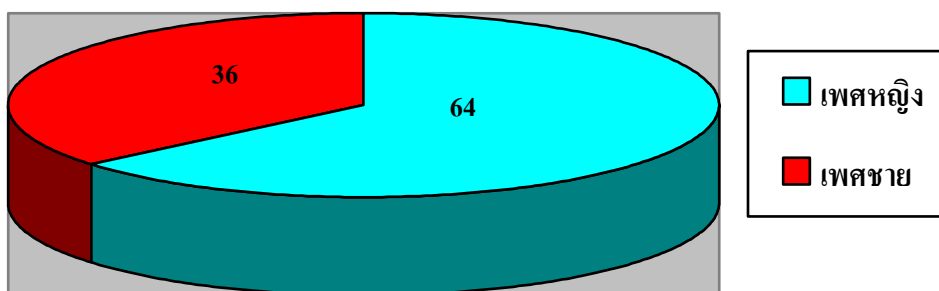
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	64	64.0
เพศชาย	36	36.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามลำดับ

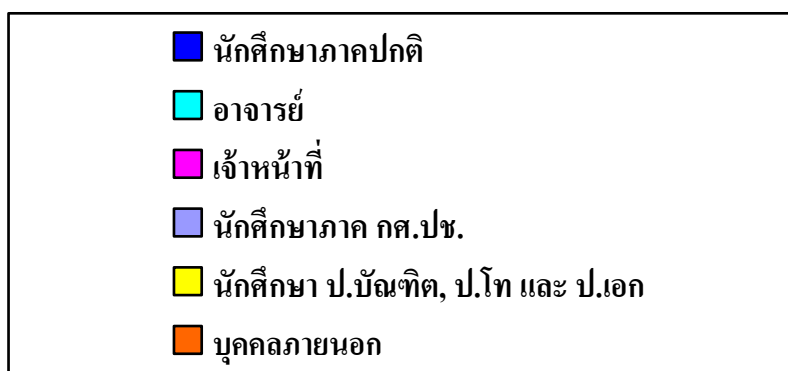
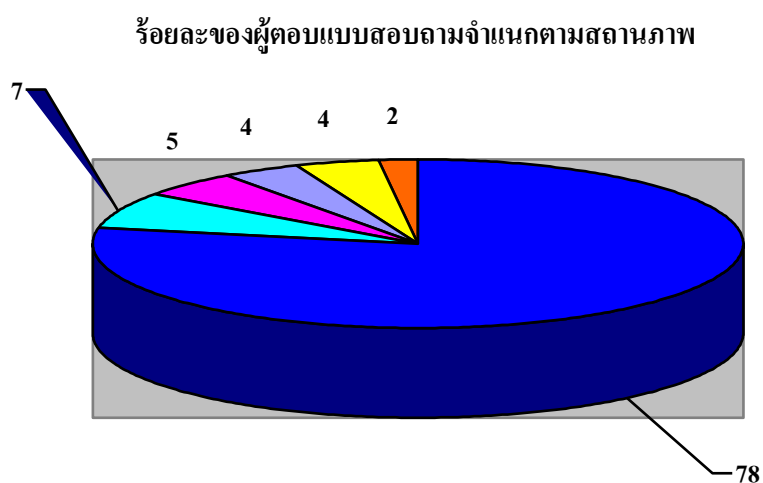
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	78	78.0
อาจารย์	7	7.0
เจ้าหน้าที่	5	5.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	4	4.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	4	4.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 7.0 และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

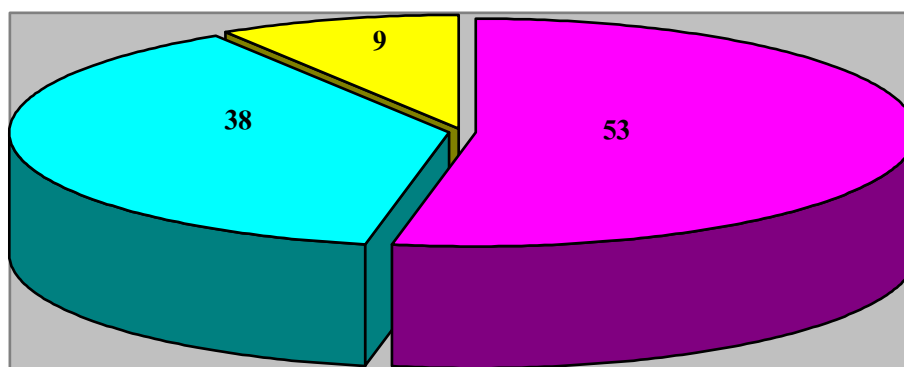


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	53	53.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	38	38.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



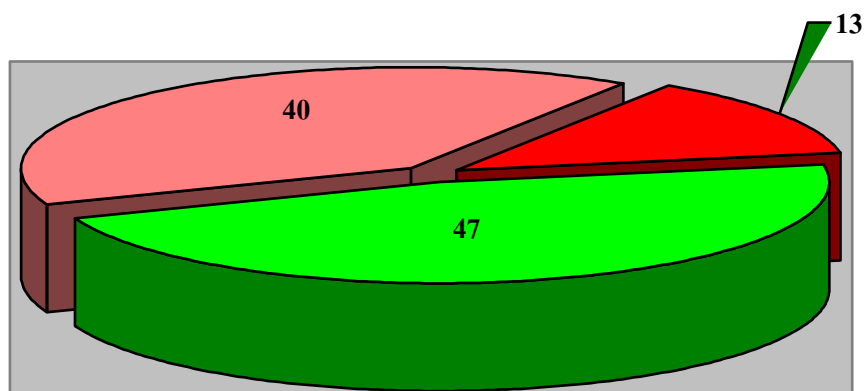
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	47	47.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	40	40.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	13	13.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงเช้า
 ■ ช่วงบ่าย
 ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.03	0.72	80.60	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.03	0.78	80.60	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.97	0.82	79.40	มาก
4. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.96	0.75	79.20	มาก
5. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.96	0.75	79.20	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.91	0.82	78.20	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.89	0.72	77.80	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.89	0.72	77.80	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.89	0.68	77.80	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.86	0.75	77.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.76	78.78	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.32	0.70	86.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.12	0.70	82.40	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.11	0.86	82.20	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.02	0.94	80.40	มาก
5. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.94	0.85	78.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	0.81	82.04	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.03	0.73	80.60	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.97	0.81	79.40	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.94	0.81	78.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.98	0.79	79.60	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.55	0.56	91.00	มากที่สุด
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.54	0.63	90.80	มากที่สุด
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.41	0.65	88.20	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.20	0.71	84.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.03	0.78	80.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.35	0.67	86.92	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.29	0.56	85.80	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.78 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่า มีตามที่ต้องการ และสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือ สามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย รวมทั้งคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.04 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 86.92 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือสาขาภาษาไทย วรรณกรรม และวรรณคดีต่างๆ (3 คน)
2. ควรปรับปรุงระบบค้นหาหนังสือ หรือแนะนำการใช้งานให้มีความสะดวกต่อการใช้งาน (2 คน)
3. ควรเพิ่มนวนิยาย (2 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการแสดงและการออกแบบ (2 คน)
5. ควรมีป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือให้ชัดเจนกว่านี้ (2 คน)
6. ควรจัดหาหนังสือคณิตศาสตร์ประยุกต์เพิ่ม (2 คน)
7. ควรจัดหาหนังสือสาขาการศึกษาเพิ่ม (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือสาขาฟิสิกส์ (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสืออ่านเล่น พวกหนังสือการ์ตูน (1 คน)
10. ควรเพิ่มหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอนให้ครอบคลุมมากกว่านี้ (1 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการปกครองท้องถิ่น รัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ (1 คน)
12. ควรจัดทำป้ายบอกในแต่ละชั้น/แต่ละโซนจัดเก็บหนังสือ หรือให้บริการอะไรบ้าง (1 คน)
13. ควรจัดหาหนังสือประเภทความรู้ทั่วไป ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในชีวิตประจำวันมาให้บริการด้วย ไม่ใช่หนังสือเชิงวิชาการเพียงอย่างเดียว (1 คน)
14. ควรเพิ่มหนังสือสาขาปรัชญาใหม่ๆ (1 คน)
15. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคณิต (1 คน)
16. ควรมีการแนะนำหนังสือใหม่อย่างต่อเนื่อง/เพิ่มจำนวนหนังสือใหม่ที่แนะนำให้มากขึ้น (1 คน)
17. ควรเพิ่มรายงานการวิจัย (1 คน)
18. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคหกรรมศาสตร์ (1 คน)
19. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับประเพณีวัฒนธรรมโบราณของเอเชียใต้ (1 คน)
20. ควรเพิ่มหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ นวนิยายภาษาอังกฤษ งานวิจัยเกี่ยวกับการเรียนรู้และการใช้ภาษาต่างประเทศ (1 คน)
21. ควรเพิ่มจำนวนเล่มของหนังสือในแต่ละสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (5 คน)

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.30 น. (1 คน)

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 21.00 น. (1 คน)

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงที่มีการสอบ (1 คน)

2. ควรปรับปรุงเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต บางครั้งเชื่อมต่อ WiFi ไม่ได้ (4 คน)

3. ชั้น 2 ผู้ใช้บริการส่งเสียงดังมาก อยากให้มีการคัดเตือนผู้ให้บริการให้มีมารยาทในการใช้ห้องสมุด ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (1 คน)

4. ควรเพิ่มจำนวนเล่มที่ให้ยืมจาก 7 เล่ม เป็น 8 - 10 เล่ม (1 คน)

5. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมให้มากกว่า 1 สัปดาห์ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (8 คน)

2. ควรมีบุคลากรประจำทุกโซนเพื่อให้คำปรึกษา/แนะนำในเรื่องต่างๆ (1 คน)

3. บุคลากรผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียควรมีอรรถยาศัยที่ดีกว่านี้ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

4. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 3 (ไม่ระบุโซน) ทำหน้าบึ้งตึง ควรให้บริการด้วยอรรถยาศัยที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทั่วไปให้เพียงพอต่อนักศึกษาที่ใช้บริการ (6 คน)

2. ควรเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟ/ปลั๊กพ่วง ตามโต๊ะทำงานในจุดต่างๆ (4 คน)

3. สถานที่จอดรถมีน้อย ไม่เพียงพอ (2 คน)

4. ควรเพิ่มจำนวนโซฟา (1 คน)

5. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศให้เพียงพอ (1 คน)

6. เครื่องปรับอากาศในห้องนวนิยายเสีย (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. มีการบริการที่ดี (13 คน)

2. บุคลากรให้บริการดี (9 คน)

3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี (7 คน)

4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (5 คน)