

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมกราคม 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมกราคม 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

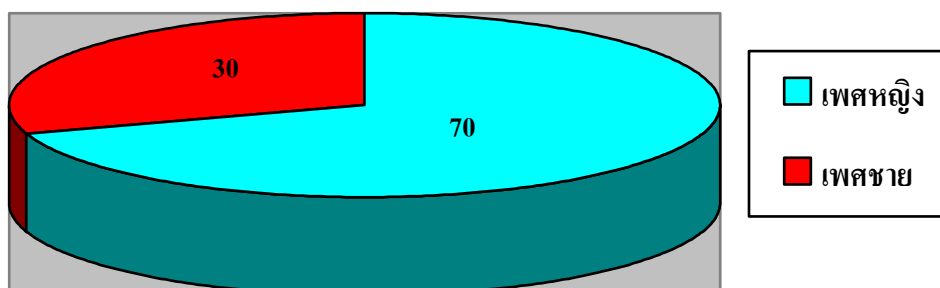
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	70	70.0
เพศชาย	30	30.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

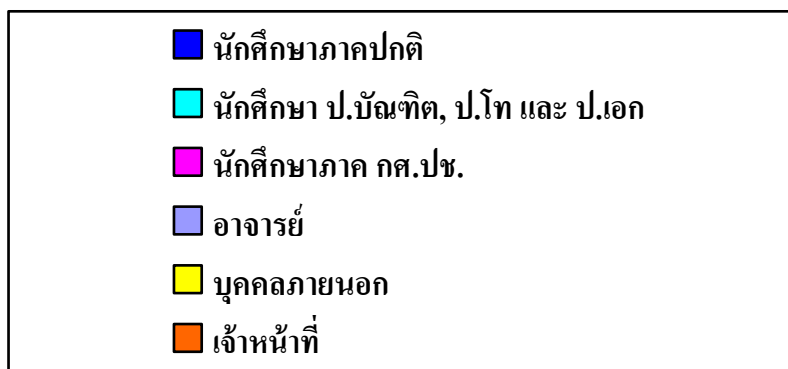
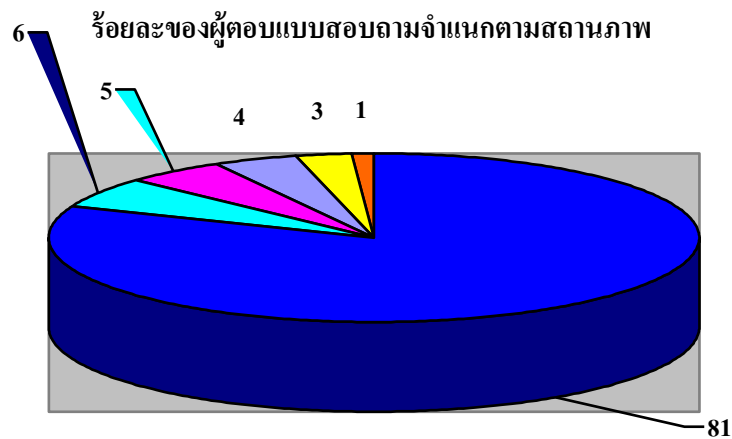
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	81	81.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	6	6.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
อาจารย์	4	4.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็น ร้อยละ 6.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

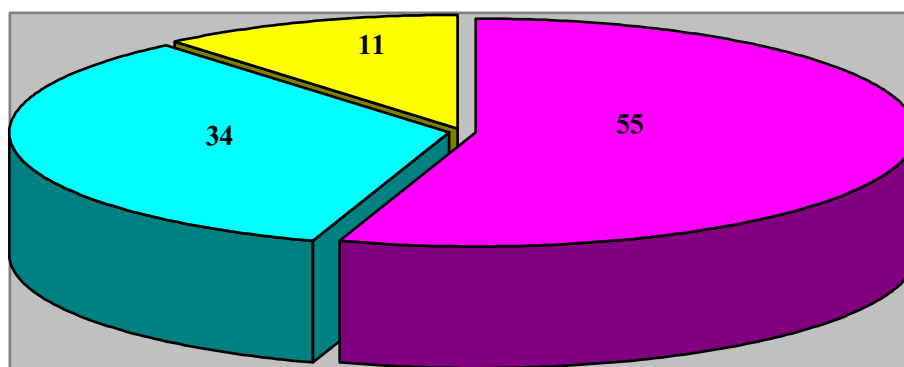


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	55	55.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	34	34.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



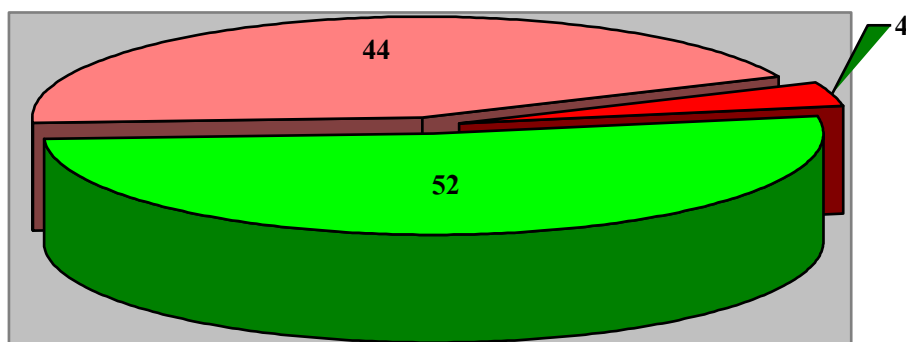
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	52	52.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	44	44.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 44.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงเช้า
 ■ ช่วงบ่าย
 ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.07	0.66	81.40	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.96	0.72	79.20	มาก
3. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.95	0.73	79.00	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.91	0.78	78.20	มาก
5. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.90	0.73	78.00	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.86	0.74	77.20	มาก
7. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.82	0.77	76.40	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.81	0.73	76.20	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.79	76.00	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหา ครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.78	0.82	75.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.89	0.75	77.72	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.08	0.83	81.60	มาก
2. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.96	0.76	79.20	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.91	0.83	78.20	มาก
4. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.89	0.72	77.80	มาก
5. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.88	0.72	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.77	78.88	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.98	0.75	79.60	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.89	0.68	77.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.83	0.77	76.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.73	78.00	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.29	0.66	85.80	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.25	0.64	85.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.24	0.68	84.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.12	0.66	82.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.88	0.73	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.16	0.67	83.12	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.15	0.59	83.00	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.72 โดยมีความพึงพอใจต่อคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.88 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.83$) คิดเป็นร้อยละ 76.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.12 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ในครัวและงานด้านคหกรรมศาสตร์มีน้อย (3 คน)
2. อยากให้เพิ่มนวนิยายประเภท Y (Yaoi) (2 คน)
3. ควรจัดหาหนังสือสาขา Hospitality, Hotel ให้ทันสมัย (1 คน)

4. จำนวน Copy ของหนังสือแต่ละชื่อเรื่อง ควรจะมีมากกว่า 3 Copy เพราะไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้ (1 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือพืชคณิตนามธรรม (1 คน)
6. หนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหารมีน้อย แต่หาข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้จากหนังสือประเภทอื่นแทน (1 คน)
7. อยากให้มีการแนะนำหนังสือใหม่ผ่านเว็บหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีความใฝ่รู้ในการศึกษาหาข้อมูล เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอน (1 คน)
8. หนังสือสาขากายวิภาคศาสตร์และพลศึกษามีจำนวนไม่เพียงพอ (1 คน)
9. ควรจัดหาหนังสือสาขากราฟิกดีไซน์เพิ่ม (1 คน)
10. ควรจัดหาหนังสือคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ การเขียนโปรแกรมที่ทันสมัย/ปีพิมพ์ใหม่ๆ (1 คน)
11. ควรเพิ่มจำนวน e-books ในระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (CRRU e-books) และขั้นตอนการสมัครใช้งานที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือสาขาเทคโนโลยีและการท่องเที่ยว (1 คน)
13. อยากให้จัดเก็บหนังสือภาษาคอมพิวเตอร์ หรือระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ล้ำสมัยไว้ให้ศึกษา (1 คน)
14. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ใหม่ๆ (1 คน)
15. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนประเภทสารคดีเพื่อเสริมความรู้ใหม่ๆ (1 คน)
16. ควรเพิ่มหนังสือด้านภาษา (1 คน)
17. ไม่มีหนังสือที่ต้องการ (ไม่ได้ระบุว่าต้องการหนังสือประเภทใด) (1 คน)
18. ควรจัดหาหนังสือสาขาคณิตศาสตร์เพิ่ม (1 คน)
19. หนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการสัมมนา มีน้อย (1 คน)
20. ควรจัดหาหนังสือสาขาการศึกษาปฐมวัยเพิ่ม (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (5 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 21.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ในช่วงที่มีการสอบ (1 คน)

2. สัญญาณ WiFi พ้อออกจากโซนหนึ่ง ต้องทำการเชื่อมต่อใหม่ อยากให้ครอบคลุมทุกชั้นทุกโซน / ซ้ำ (3 คน)
3. ควรมีจุดแนะนำในการค้นหาหนังสือเพื่อประกอบการเรียน (1 คน)
4. อยากให้มีส่วนแนะนำหนังสือใหม่เพิ่มและแยกเป็นประเภทเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาหนังสือที่ต้องการอ่าน (1 คน)
5. ควรเพิ่มห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่มให้เพียงพอต่อความต้องการ (1 คน)
6. อยากให้ตกแต่งผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดัง รบกวนผู้อื่น (1 คน)
7. การจัดวางเก้าอี้หรือโซฟาไม่ควรขวางชั้นหนังสือ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียไม่ค่อยยิ้มแย้ม เหมือนไม่เต็มใจที่จะให้บริการ (6 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยดี (3 คน)
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ค่อยอยู่ประจำจุดบริการ (ไม่ได้ระบุโซนหรือชั้น) (1 คน)
4. บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อย (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานสืบค้นข้อมูลทั่วไป เพิ่มเติมจากมุมอาเซียนในกรณีในห้อง E-learning มีการอบรมต่างๆ ทำให้นักศึกษาเข้าไปใช้บริการไม่ได้ (9 คน)
2. ควรเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ที่นั่งอ่าน (2 คน)
3. ควรซ่อมบำรุงลิฟท์ ประตูเปิด-ปิดมีปัญหา ไม่ปลอดภัยในการใช้งาน (2 คน)
4. ควรมีจุดบริการคอมพิวเตอร์พร้อมปริ้นท์งาน (1 คน)
5. ห้องน้ำส่งกลิ่นเหม็นรบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือ (ไม่ได้ระบุชั้น) (1 คน)
6. กระจายชำระให้บริการในห้องน้ำไม่เพียงพอ (1 คน)
7. ควรมีหูฟังไว้ให้บริการในโซนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าหาความรู้ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี (13 คน)
2. มีการบริการที่ดี (13 คน)
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย หลากหลาย (11 คน)
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัย สะดวกสบาย ครบครัน (10 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนหนังสือ ชั้น 2 ให้บริการดี มีความสะดวกและรวดเร็ว ให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (3 คน)
6. ห้องน้ำสะอาด (2 คน)

7. จุดประทับใจโครงการ CRRU รักการอ่านให้คำแนะนำและให้บริการได้ดีมาก (1 คน)