

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมกราคม 2561**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมกราคม 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

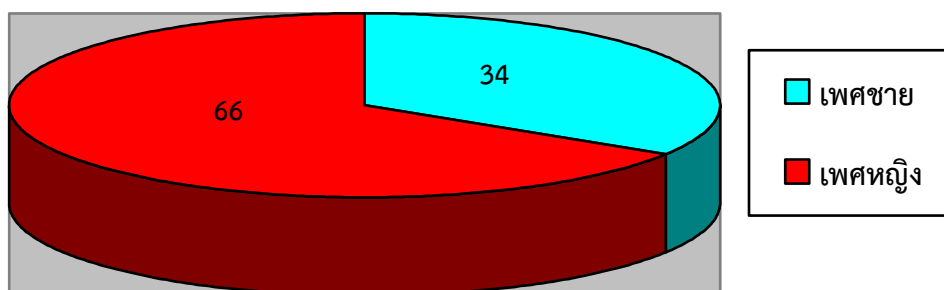
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	66	66.0
เพศชาย	34	34.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

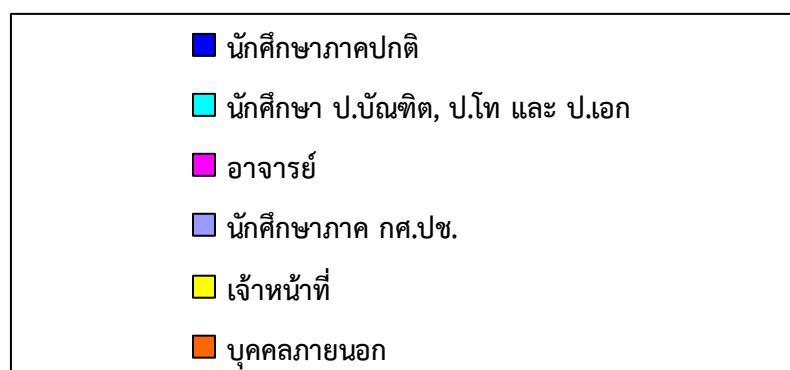
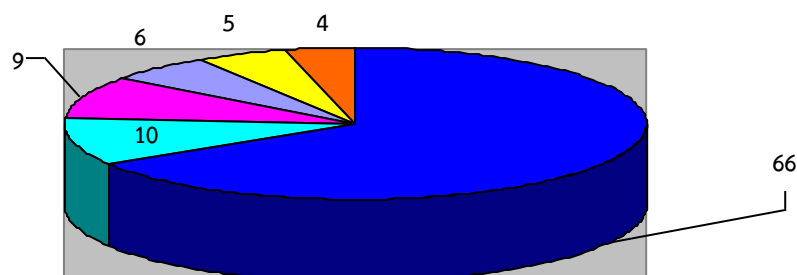


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	66	66.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	10	10.0
อาจารย์	9	9.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	6	6.0
เจ้าหน้าที่	5	5.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

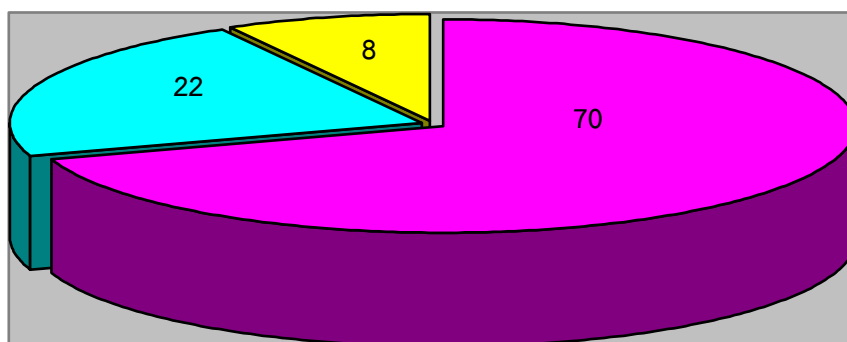


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	70	70.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	22	22.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



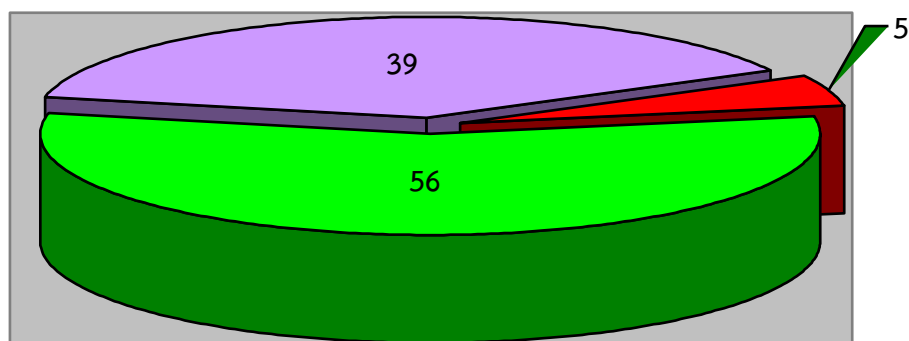
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	56	56.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	39	39.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 39.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.21	0.72	84.20	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.13	0.72	82.60	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	4.12	0.67	82.40	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านต้องการ	4.10	0.70	82.00	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.10	0.75	82.00	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.05	0.78	81.00	มาก
7. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.99	0.84	79.80	มาก
8. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.98	0.85	79.60	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.96	0.84	79.20	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.92	0.79	78.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.06	0.77	81.12	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.27	0.66	85.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.16	0.75	83.20	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.06	0.78	81.20	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.03	0.80	80.60	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.97	0.93	79.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	0.78	81.96	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.08	0.68	81.60	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.03	0.76	80.60	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.01	0.70	80.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.71	80.80	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.37	0.60	87.40	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.35	0.69	87.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.28	0.62	85.60	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.17	0.74	83.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสม ต่อการใช้งาน	4.10	0.77	82.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.25	0.68	88.08	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.22	0.55	84.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.12 โดยมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของห้องสมุดว่าให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 81.96 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 88.08 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือด้านภาษาศาสตร์ให้มากขึ้น (3 คน)
2. ควรเพิ่มนวนิยายใหม่ๆ (2 คน)
3. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศน์ประเภทภาพยนตร์ (2 คน)
4. หนังสือสาขาการท่องเที่ยวมีน้อย ไม่เพียงพอสำหรับการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน และไม่มีหลากหลาย โดยเฉพาะหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism) (2 คน)
5. อยากให้มีหนังสือประกอบการเรียนรายวิชาต่างๆ อย่างครบถ้วน หลากหลาย (1 คน)
6. ต้องการหนังสือประกอบการเรียนรายวิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม / การจัดการงานบ้านงานครัว (1 คน)
7. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับภาษาจีน วรรณคดีจีน ประวัติศาสตร์จีน การดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ของคนจีนในสมัยโบราณ (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือกฎหมายต่างๆ ที่มีการอัปเดตล่าสุด (1 คน)
10. อยากให้มีตำราสาขาชีววิทยาเพิ่มขึ้น (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (6 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 24.00 น. (1 คน)

- 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (2 คน)
2. ควรเพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย ชั้น 4 เนื่องจากไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ (3 คน)
3. อินเทอร์เน็ตมีปัญหาในการใช้งานค่อนข้างบ่อย (2 คน)
4. อยากให้เพิ่มจอโปรเจ็คเตอร์หรือสื่อที่สามารถช่วยในการดูในห้องประชุมกลุ่มย่อย ชั้น 4 (2 คน)
5. โต๊ะและเก้าอี้ในห้องประชุมกลุ่มย่อย ชั้น 4 มีจำนวนน้อยเกินไป (2 คน)
6. ควรจัดทำห้องชมภาพยนตร์เพิ่ม (2 คน)
7. ห้องชมภาพยนตร์ ชั้น 4 มีระเบียบในการเข้าใช้บริการคือ จำนวน 5 คนขึ้นไป อยากให้ปรับในเรื่องของจำนวนลงมา ประกอบกับโซฟาตัวในห้องมีขนาดเล็ก ทำให้นั่งไม่สะดวกสบาย (1 คน)
8. ควรให้ยืมหนังสืออ้างอิงได้เหมือนหนังสือทั่วไป (1 คน)
9. อยากให้เปลี่ยนทีวีในห้องชมภาพยนตร์ 3D เป็นจอที่มีความละเอียด 4K หรือ TV UHD (Ultra-High Definition) (1 คน)
10. ห้องชมภาพยนตร์ควรปรับระบบเสียงใหม่ แนะนำเป็น Surround รอบทิศทาง (1 คน)
11. ควรมีมุมอ่านหนังสือที่เป็นส่วนตัวให้มากขึ้น (1 คน)
12. ควรมีที่นั่งในการทำงานหรือสืบค้นข้อมูลมากกว่านี้ (1 คน)
13. ช่วงใกล้สอบจะมีผู้ใช้บริการมาทำงานกลุ่มจำนวนมากและพูดคุยกันเสียงดัง อยากให้แยกโซนทำงานกลุ่มกับโซนเงียบ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (7 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการให้มากขึ้น (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูล (3 คน)
2. ชั้น 4 ไม่มีบริการน้ำดื่ม (3 คน)
3. ต้องการที่จอดรถแบบมีหลังคาหรือมีร่มเงามากกว่านี้ (2 คน)
4. ควรเพิ่มโต๊ะและที่นั่งอ่านภายในอาคาร (2 คน)
5. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านด้านล่างของอาคาร (2 คน)
6. ควรอนุญาตให้นำขนมเข้ามารับประทานได้ (1 คน)
7. อยากให้ขาย Popcorn ในห้องชมภาพยนตร์ ชั้น 4 (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความทันสมัย มีความเพียงพอต่อความต้องการ (8 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่อยช่วยเมื่อต้องการความช่วยเหลือ เป็นกันเอง (5 คน)
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความเหมาะสม สะดวกสบาย สะอาดสงบเงียบ ไม่มีสิ่งรบกวน (5 คน)
4. มีการบริการที่ดี (5 คน)