

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมกราคม 2563

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมกราคม 2563 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

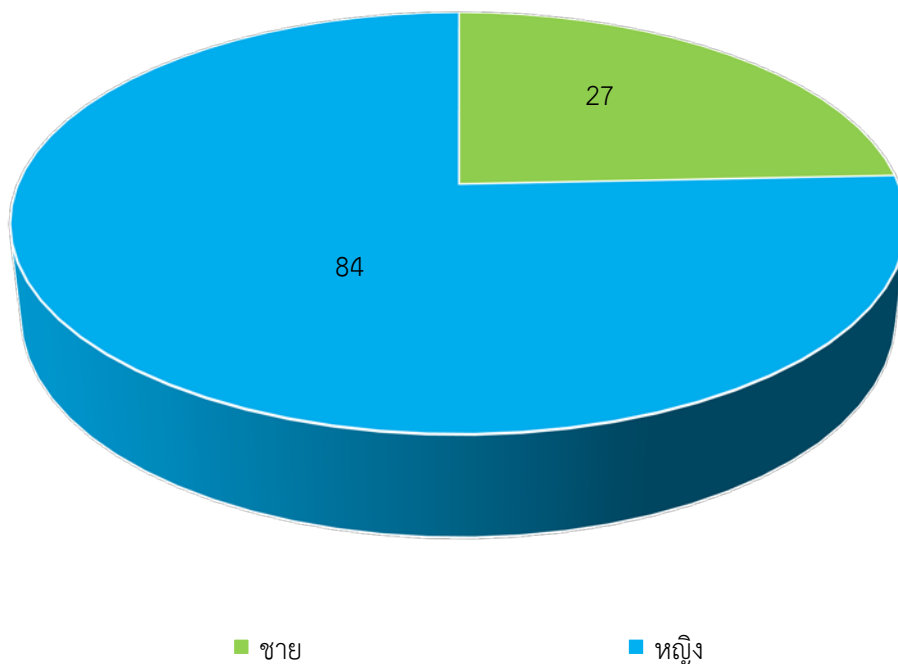
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	27	24
เพศหญิง	84	76
รวม	111	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

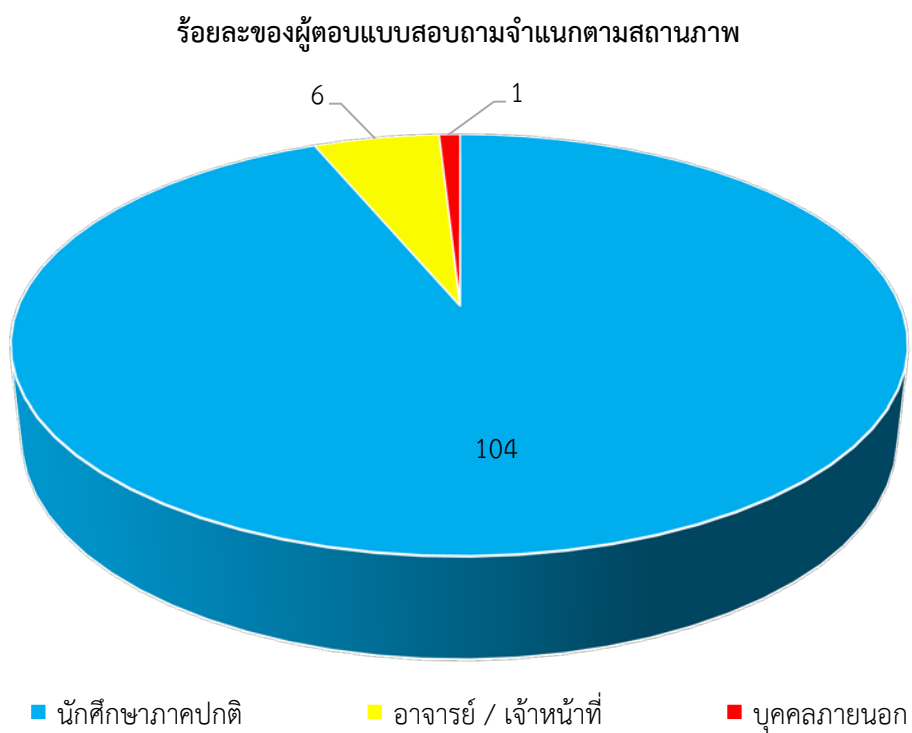
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	104	94
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	6	5
บุคคลภายนอก	1	1
รวม	111	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2563 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ อาจารย์ / เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 5.0 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

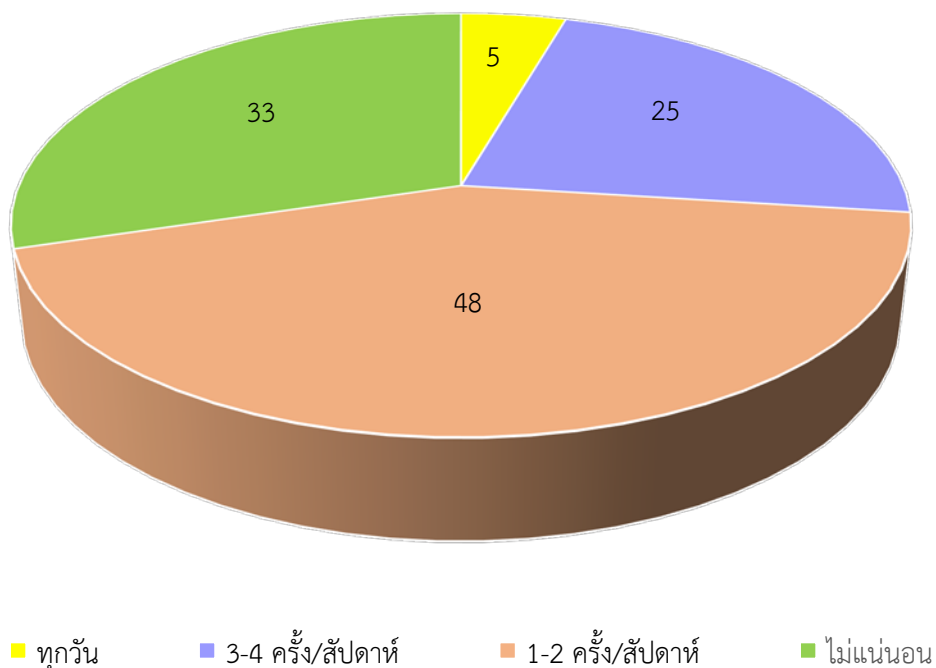


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	5	5
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	25	23
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	48	43
ไม่แน่นอน	33	30
รวม	111	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

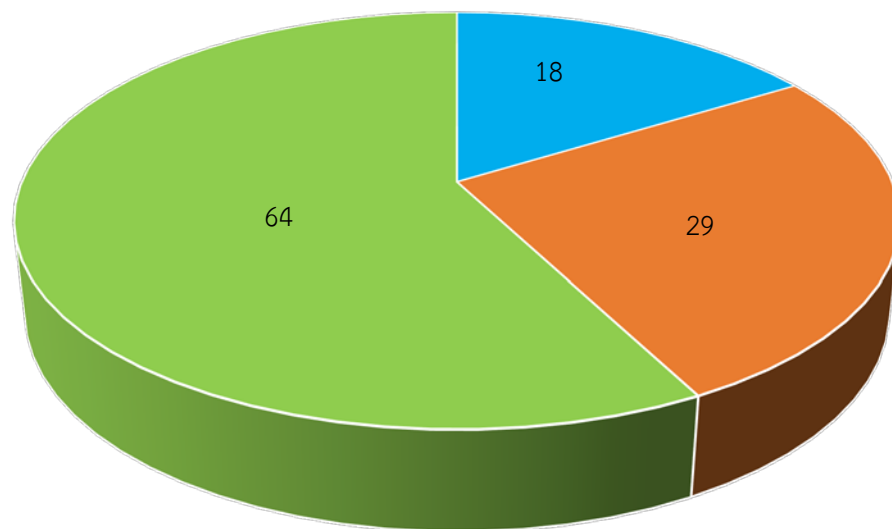


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	18	16
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	29	26
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	64	58
รวม	111	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ ช่วงเช้า (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 26.0 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

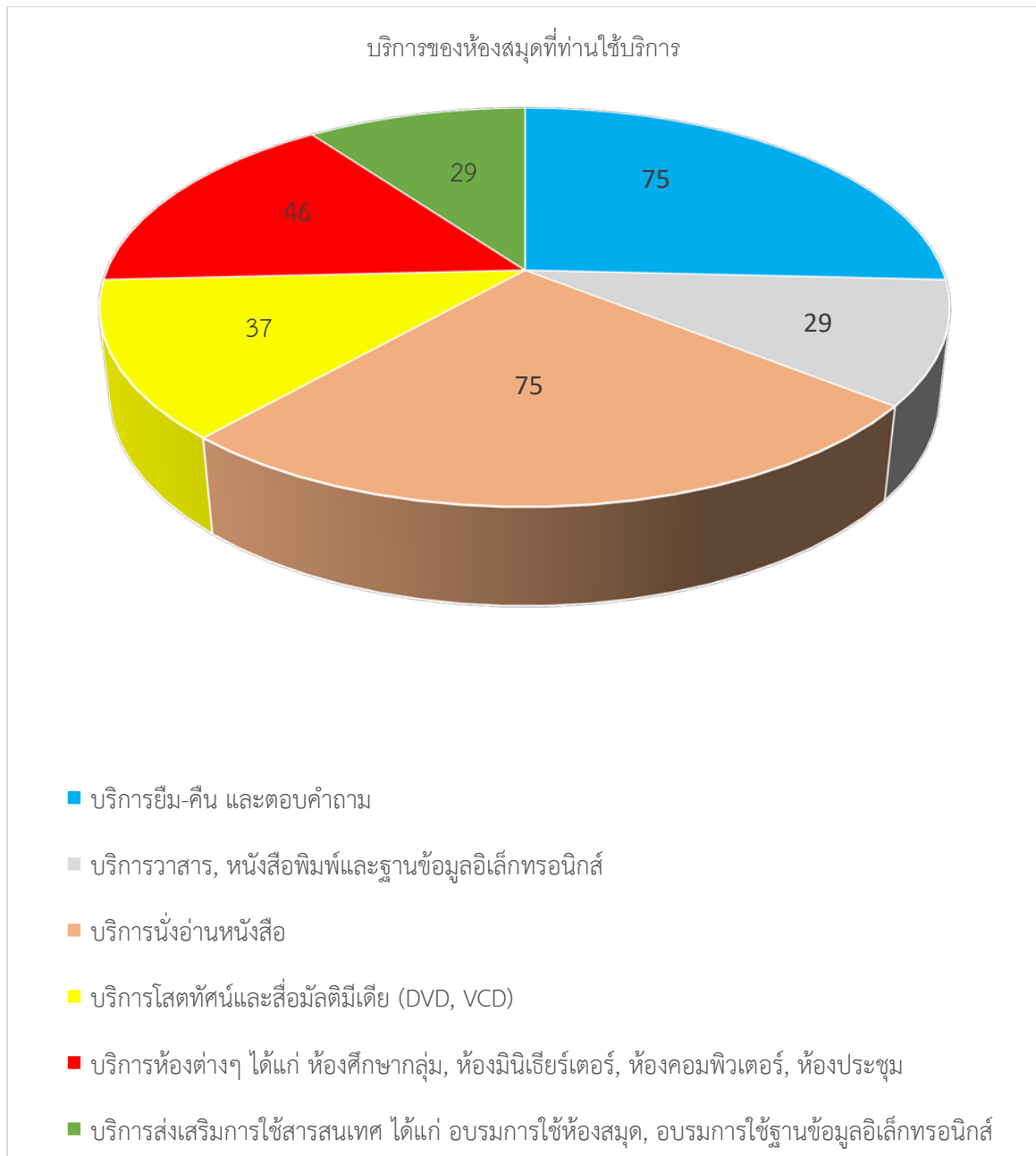


■ ช่วงเช้า (08.30 - 12.00 น.) ■ ช่วงพักเที่ยง (12.00 - 13.00 น.) ■ ช่วงบ่าย (13.00 - 17.00 น.)

ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	75	26
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	29	10
3. บริการนั่งอ่านหนังสือพิมพ์	75	26
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	37	13
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	46	16
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	29	10
รวม	291	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถามและบริการนั่งอ่านหนังสือพิมพ์มากที่สุดในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 16.0 และเข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD) คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.23	0.7	84.7	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.12	0.7	82.4	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.12	0.7	82.4	มาก
รวมเฉลี่ย		4.16		มาก
ด้านการบริการ				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.27	0.7	85.4	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.09	0.7	81.9	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.07	0.7	81.5	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.15	0.8	83.0	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.23	0.7	84.7	มาก
รวมเฉลี่ย		4.16		มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.05	0.8	80.9	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.35	0.6	86.9	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.47	0.6	89.3	มาก
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.33	0.7	86.5	มาก
รวมเฉลี่ย		4.30		มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	4.23	0.6	84.7	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2563 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.7 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.16$) โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.7 รองลงมาคือ มีหนังสือ วารสาร และโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.4

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.16$) โดยมีความพึงพอใจต่อการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.4 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.7

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.30$) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.3 รองลงมาคือมีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 86.9

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. ห้องน้ำควรปรับปรุง
2. ไม่ควรเปิดคำเตือนงดใช้เสียงในห้องสมุดเพราะผู้ใช้งานกำลังมีสมาธิในการอ่าน
3. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับระยะเวลาการยืม-คืนของหนังสือว่ามีความเหมาะสมหรือไม่
4. ควรลดจำนวนเงินค่าการส่งคืนหนังสือส่งไม่ตรงเวลา
5. การสืบค้นหาหนังสือในระบบอิเล็กทรอนิกส์ควรแม่นยำกว่านี้
6. อยากให้มีระยะเวลาในการยืม-คืนนานขึ้น
7. อยากให้มีภาพยนตร์เรื่องใหม่ๆ มาเพิ่มอีก
8. ช่วงบ่ายๆ ควรเปิดเครื่องปรับอากาศเพราะร้อนมาก
9. การลงชื่อเข้าใช้งานห้องสมุด ไม่ควรนำรูปนักศึกษาขึ้นแสดง
10. เจ้าหน้าที่-ผู้ให้บริการควรเป็นกันเองมากกว่านี้
11. อยากให้นำหนังสือนวนิยายใหม่ๆ เข้ามาเพิ่ม
12. ควรมีการแนะนำบริการให้ดีกว่านี้เช่นประชาสัมพันธ์ว่าช่วงนี้จัดกิจกรรมนี้อยู่
13. ควรมีระบบยืมคืนผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อนักศึกษาที่ไม่สะดวกจะได้คืนได้ด้วยตนเอง
14. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น
15. อยากให้ยืมหนังสือเพิ่มขึ้นได้ประมาณ 20 วัน
16. จัดหาหนังสือที่สามารถช่วยพัฒนาทักษะอาชีพของนักศึกษา เนื่องจากบางอย่างไม่สามารถค้นหาได้หรือมีไม่เพียงพอ