

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนตุลาคม 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนตุลาคม 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

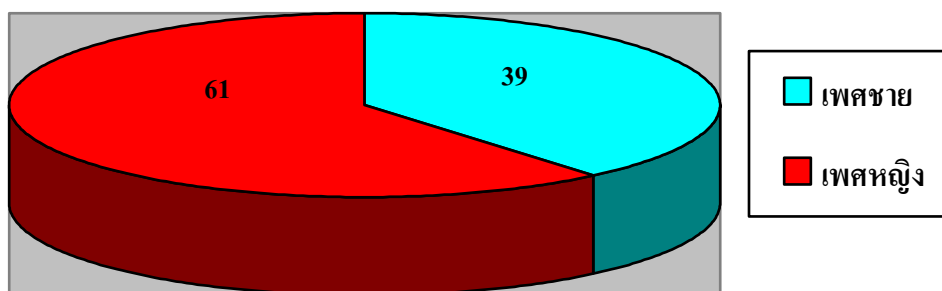
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	61	61.0
เพศชาย	39	39.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ

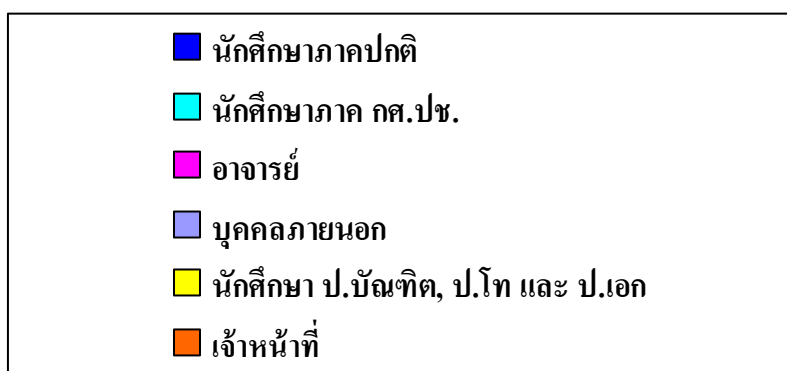
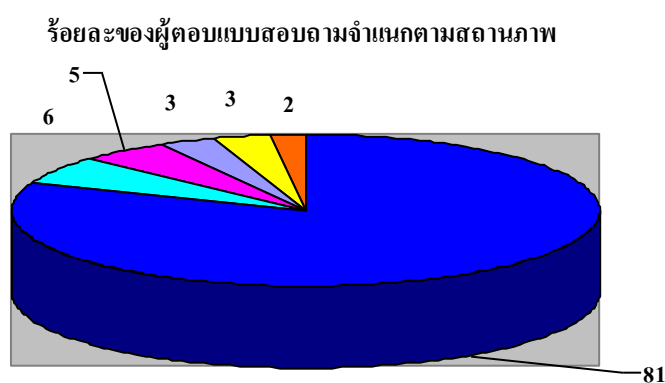
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	81	81.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	6	6.0
อาจารย์	5	5.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

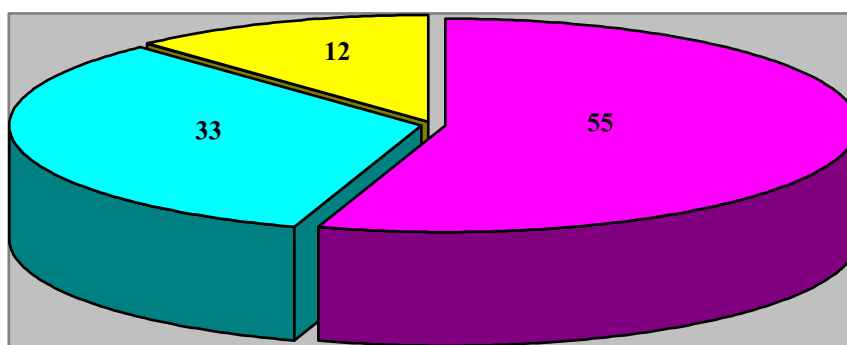


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	55	55.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	33	33.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



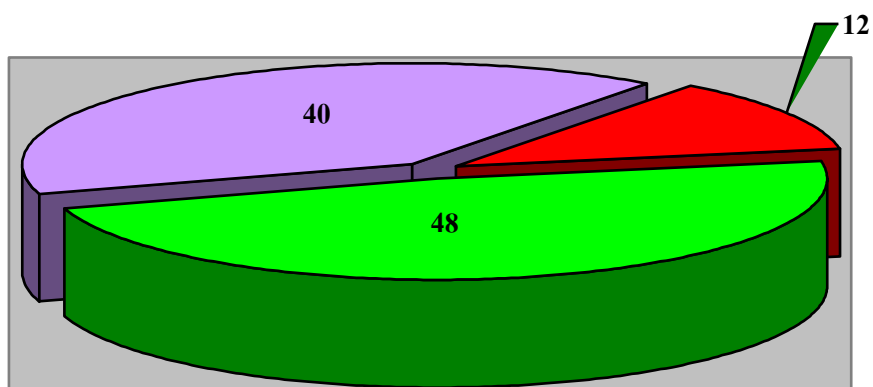
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	48	48.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	40	40.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วง บ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 40.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 12.0 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. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.11	0.68	82.20	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.06	0.65	81.20	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.06	0.69	81.20	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	4.03	0.72	80.60	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.03	0.67	80.60	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.02	0.70	80.40	มาก
7. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.99	0.75	79.80	มาก
8. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.94	0.74	78.80	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.90	0.73	78.00	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.72	76.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.70	79.90	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.07	0.77	81.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.01	0.79	80.20	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.93	0.82	78.60	มาก
4. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.92	0.85	78.40	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.73	0.98	74.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.93	0.84	78.64	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.02	0.67	80.40	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.90	0.76	78.00	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.90	0.81	78.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.75	78.80	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.38	0.65	87.60	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.37	0.68	87.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.29	0.67	85.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.21	0.67	84.20	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.04	0.79	80.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.69	85.16	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.15	0.61	83.00	มาก

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

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.90 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการและสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.64 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือและความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.16 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น (2 คน)
2. อยากให้อัพเดทหนังสือภาษาจีนให้ทันสมัย (2 คน)

3. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาชีววิทยาที่ทันสมัย (2 คน)
4. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานยากและบางครั้งไม่ตอบสนองความต้องการ ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ / การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศติดขัด เนื่องจากอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย (2 คน)
5. ควรเพิ่มจำนวนสื่อมัลติมีเดียประเภทภาพยนตร์ เช่น เจ้าชายอสูร แฮร์รี่พ็อตเตอร์ (ทุกภาค) Hunger Games (ทุกภาค) เพราะสนุกและให้ข้อคิดที่ดี (2 คน)
6. อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับเครื่องมือการสื่อสาร (1 คน)
7. อยากให้มีเพิ่มหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอแก่นักศึกษาที่เรียน (1 คน)
8. เวลาสั่งซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด มีการดำเนินการที่ล่าช้ามาก (1 คน)
9. หนังสือสาขากرافิกมีน้อยมาก (1 คน)
10. อยากให้จัดหา e-Books เพิ่ม (1 คน)
11. อยากให้เพิ่มหนังสือปรัชญาและอาหาร (1 คน)
12. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศยังไม่ครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (12 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (3 คน)
 - ต้องการให้เปิดบริการตลอด 24.00 ชั่วโมง (2 คน)
2. ควรจัดทำห้องประชุมกลุ่มย่อยเพิ่ม/จัดทำห้องอ่านหนังสือแบบเก็บเสียง (6 คน)
3. อยากให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตเร็วขึ้น เนื่องจากบางครั้งหลุดง่าย ไม่มีความเสถียร (3 คน)
4. อยากให้ขยายระยะเวลาที่ให้ยืม (2 คน)
5. ควรอนุญาตให้นำขนมและน้ำเข้ามารับประทานได้ (2 คน)
6. ควรเพิ่มจำนวนเล่มที่ให้ยืม (1 คน)
7. ควรมีบริการข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ (1 คน)
8. อินเทอร์เน็ตใช้งานสะดวก รวดเร็ว ไม่กระตุก แต่ยังไม่ค่อยครอบคลุม (1 คน)
9. มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้บริการที่ไม่มีมารยาทในการใช้ห้องสมุด (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. อยากให้บุคลากรผู้ให้บริการ ห้องมัลติมีเดีย ชั้น 4 ยิ้มแย้มแจ่มใสให้มากกว่านี้ ซึ่งจะทำให้หน้าเข้าไปใช้บริการ (5 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส/เป็นมิตรให้มากกว่านี้ (4 คน)

3. บุคลากรผู้ให้บริการควรใส่ใจผู้ใช้บริการ/ควรจะพูดคุย ทักทายผู้ใช้บริการให้มากขึ้น/ควรมีสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ (3 คน)

4. บุคลากรผู้ให้บริการ ห้องมัดตีมีเดีย ชั้น 4 ควรมีความเต็มใจในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ทำหน้าบึ้งตึง โดยเฉพาะบุคลากรหญิง เหมือนไม่เต็มใจ และควรปรับปรุงบุคลิกภาพภายนอกให้ดีกว่านี้ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล (4 คน)
2. ควรทำความสะอาดห้องน้ำให้บ่อยขึ้น/ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด/น้ำไม่ไหล (3 คน)
3. ควรเพิ่มกระดาน/มีแปรงลบกระดานและปากกาไวท์บอร์ดให้บริการ (3 คน)
4. ควรเพิ่มที่จอดรถแบบมีหลังคา (3 คน)
5. ควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่ม (2 คน)
6. อยากให้จัดห้องสมุดให้มีสีสันทัน ดูแล้วเจริญตา ควรหาต้นไม้มาปลูกเพื่อความสวยงาม/อยากให้เกิดแสงแบบมีโซนธรรมชาติเพื่อเพิ่มบรรยากาศในการอ่านหนังสือ (2 คน)
7. ควรเพิ่มแสงสว่างบริเวณใต้ถุนอาคาร เพราะช่วงค่ำ-กลางคืนมีนักศึกษามาใช้สถานที่ทำงานและทำกิจกรรมกลุ่ม (2 คน)
8. อยากให้มีบรรยากาศที่เรียกความสนใจได้มากกว่านี้ (1 คน)
9. เครื่องปรับอากาศเสียบ่อย (1 คน)
10. ควรเพิ่มแสงสว่างในห้องน้ำ (1 คน)
11. ควรมีต้นไม้จริง ต้นเล็กๆ มาจัดตกแต่งตามจุดต่างๆ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวไว้พักสายตาจากการอ่านหนังสือ ให้ความสดชื่นและดูร่มรื่น (1 คน)
12. อยากให้เพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานที่ชั้น 3 (1 คน)
13. ควรเพิ่มจำนวนถังขยะตามโซนต่างๆ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือดี พุดจาสุภาพ (9 คน)
2. ทรัพยากรดี มีความทันสมัย เพียงพอ (4 คน)
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความครบครัน มีความสงบ (3 คน)
4. มีการบริการที่ดี (3 คน)
5. สัญญาณ WiFi เร็วมาก (2 คน)
6. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 2 ให้บริการดี (1 คน)