

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนตุลาคม 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนตุลาคม 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

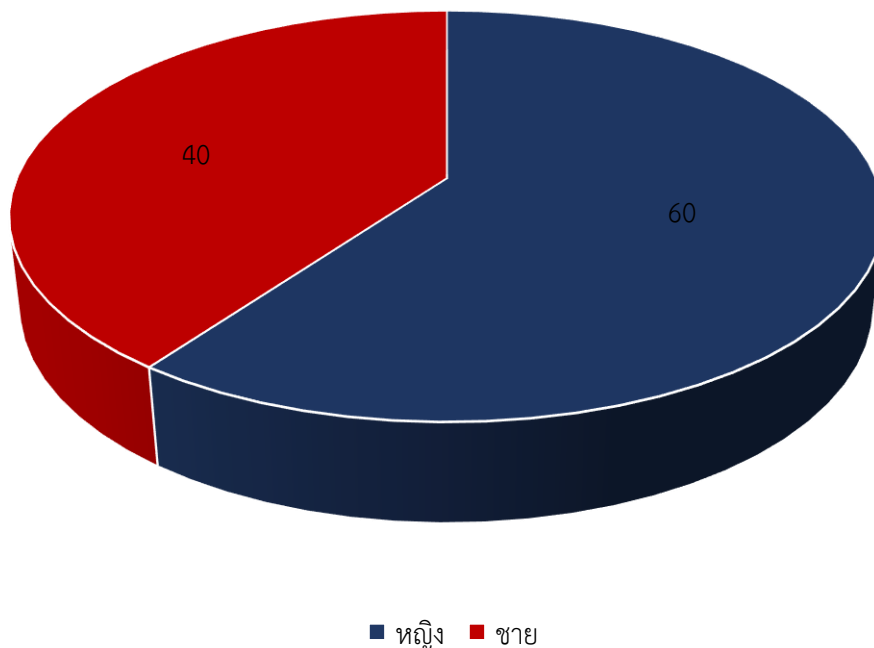
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	60	60.0
เพศชาย	40	40.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

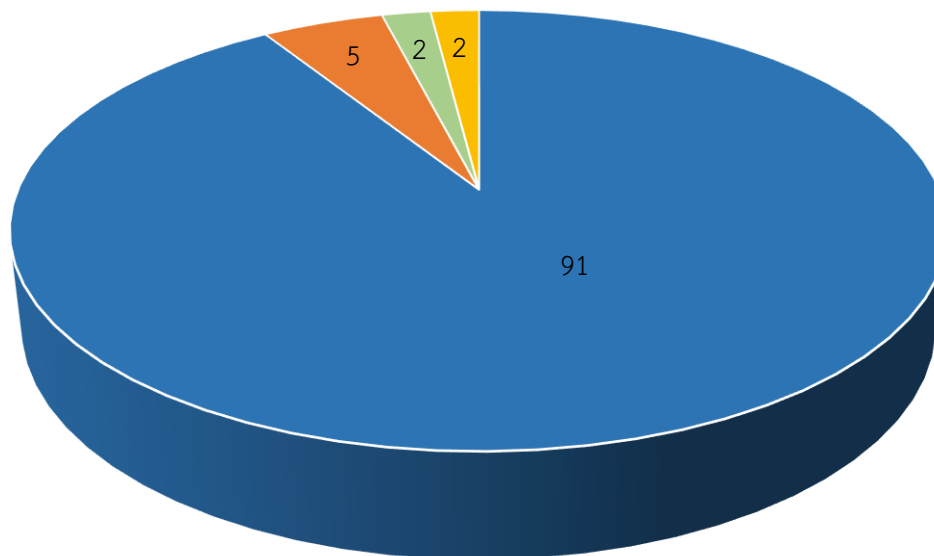


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	91	91.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	2	2.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 5.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท ป.เอก และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



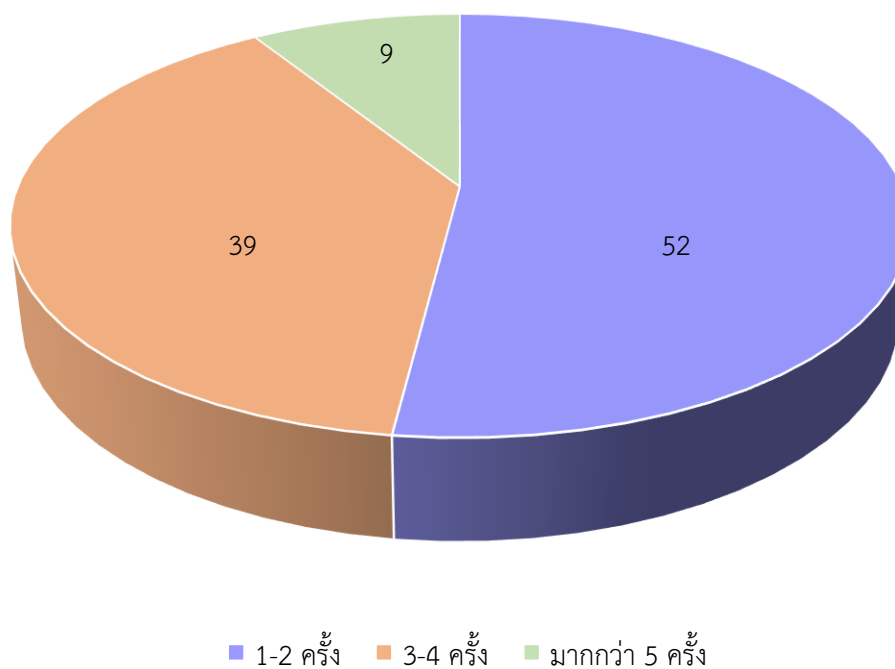
■ นักศึกษาภาคปกติ ■ บุคคลภายนอก ■ นักศึกษาภาคบัณฑิต ป.โท ป.เอก ■ นักศึกษาภาค กศ. ปช.

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	52	52.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	39	39.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 39.0 และ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

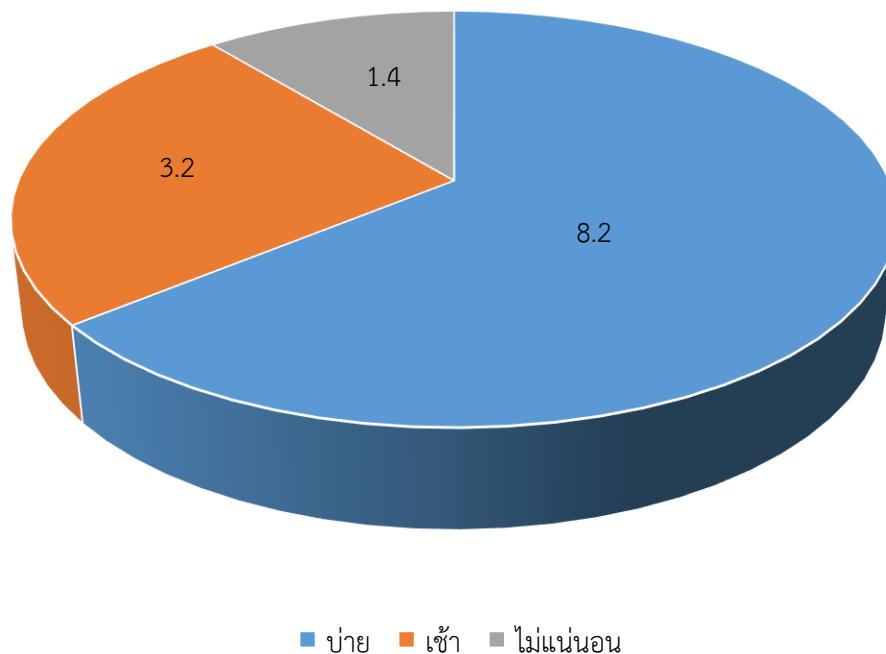


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	64	64.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	28	28.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่ว่าง	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 28.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่ว่าง คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.89	0.75	77.80	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.83	0.82	76.60	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.94	0.76	78.80	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.83	0.82	76.60	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.83	0.85	76.60	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	3.91	0.73	78.20	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.87	0.80	77.40	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.96	0.76	79.20	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.88	0.84	77.60	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.95	0.77	79.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.89	0.79	77.78	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.06	0.74	81.20	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.99	0.92	79.80	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.13	0.72	82.60	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.98	0.79	79.60	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.89	0.84	77.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.01	0.80	80.20	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.04	0.68	80.80	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.98	0.70	79.60	มาก
3. สุขภาพและมีอัธยาศัย	3.95	0.77	79.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.99	0.72	79.80	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.94	0.72	78.80	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.38	0.66	87.60	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.37	0.69	87.40	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.42	0.67	88.40	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.16	0.78	83.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.25	0.70	85.08	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	4.04	0.75	80.72	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 80.72 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.78 โดยมีความพึงพอใจที่สามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.00 และมีความพึงพอใจต่อฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียน

การสอนและการวิจัย ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.83$) คิดเป็นร้อยละ 76.60

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 โดยมีความพึงพอใจต่อความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาคือ มีเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และสุภาพและมีอัธยาศัย ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.08 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรปรับระบบการสืบค้นให้ทันสมัยมากขึ้น โดยผู้ใช้บริการสามารถจองหนังสือผ่านเว็บไซต์ห้องสมุดได้ (1 คน)
2. ควรมีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศใหม่ๆ มากขึ้น (2 คน)
3. ควรจัดหาหนังสือนวนิยายใหม่ๆ (1 คน)
4. ควรจัดหาหนังสือเฉพาะด้านมากขึ้น (1 คน)
5. ควรปรับปรุงเครื่องสืบค้น OPAC ให้เร็วขึ้น เพื่อให้สามารถสืบค้นหนังสือที่ต้องการได้ง่าย (4 คน)
6. ควรจัดหาหนังสือด้านเกี่ยวกับกฎหมายเพิ่มขึ้น (1 คน)
7. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับภาษาจีนและภาษาต่างประเทศอื่นๆ เพิ่มขึ้น (1 คน)

8. ควรจัดหาหนังสือด้านการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น (1 คน)
9. ควรมีป้ายแนะนำหนังสือที่น่าสนใจและหนังสือใหม่ (2 คน)
10. ควรหาหนังสือด้านสังคมศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์เพิ่มขึ้น (1 คน)
11. ควรมีป้ายแนะนำวิธีการเข้าใช้บริการต่างๆ ให้ชัดเจน โดยไม่ต้องถามเจ้าหน้าที่ เพราะบางที่อาจไม่กล้าถามเจ้าหน้าที่ (1 คน)
12. ควรมีการแยกหมวดหมู่หนังสือ เช่น หมวดจิตวิทยา อยู่หมายเลข 0-10 เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ควรขยายเวลาปิดให้บริการ (8 คน)
2. ควรเพิ่มระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือเป็น 2 สัปดาห์ (1 คน)
3. ควรเพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือเดี่ยว (2 คน)
4. ควรเพิ่มห้องอ่านหนังสือส่วนตัว (3 คน)
5. ควรปรับปรุงระบบ Wifi ให้เร็วขึ้น (8 คน)
6. ควรจัดวางชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบ (2 คน)
7. ควรเพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือมากขึ้น (1 คน)
8. ควรเพิ่มห้อง Self study ให้มากขึ้น (2 คน)
9. ควรมีการจำกัดเวลาในการใช้บริการห้อง Self study เพื่อผลประโยชน์ของผู้อื่น (1 คน)
10. ควรเพิ่มห้องดูภาพยนตร์ให้มากขึ้น (2 คน)
11. ควรซ่อมไฟโต๊ะอ่านหนังสือเดี่ยวให้ใช้งานได้ทุกตัว (5 คน)
12. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือตามอัธยาศัย (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรงานบริการยืม-คืน ควรปรับปรุงด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น การตอบคำถามในหนังสือประเภทไหนบ้างที่สามารถยืมได้ (1 คน)
2. ควรให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง (2 คน)
3. บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใส (2 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจัดให้มีต้นไม้ในห้องสมุด เพื่อสร้างบรรยากาศภายในให้เป็นธรรมชาติ ดูแล้วสบายตา และสดชื่นในการอ่านหนังสือ (1 คน)
2. เสี่ยงเครื่องปรับอากาศตั้งเกินไป (1 คน)
3. ควรเพิ่มจุดปลั๊กไฟให้มากขึ้น (2 คน)
4. ห้องน้ำอยากควรมีกระดาษและสบู่เหลวสำหรับล้างมือ (1 คน)
5. ห้องน้ำชั้น 1 ควรทำความสะอาดให้ดูน่าเข้าใช้มากขึ้น (1 คน)
6. ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น (2 คน)

7. คอมพิวเตอร์บางเครื่องโปรแกรมที่ต้องการใช้ไม่มีตามความต้องการ เช่น word (2 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาดและสวยงามน่าเข้าใช้บริการ เช่น บรรยากาศมีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย และเครื่องปรับอากาศเย็น (5 คน)

2. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ (6 คน)

3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (3 คน)

4. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ (3 คน)
