

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนตุลาคม 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนตุลาคม 2562 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

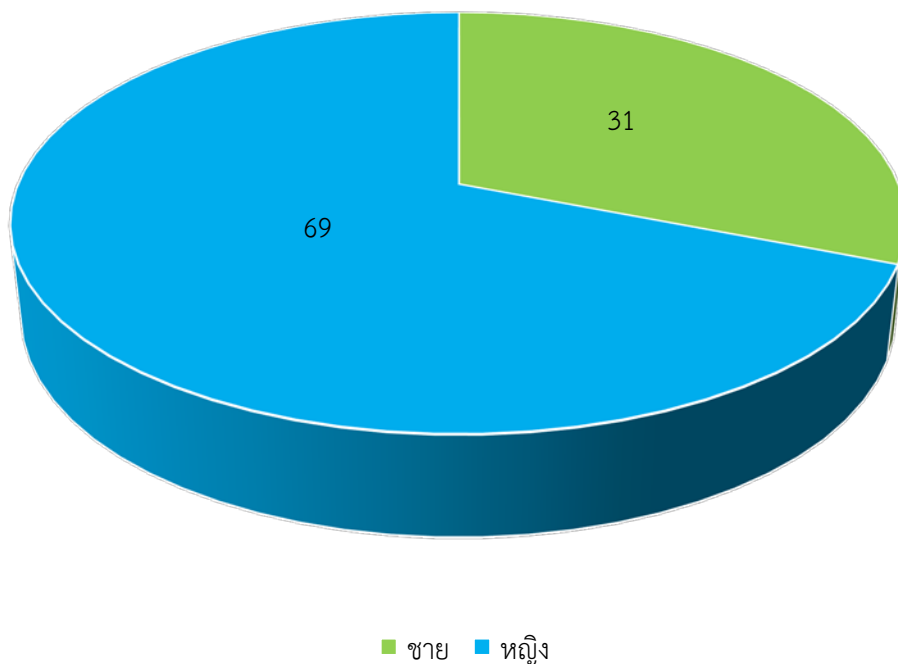
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	31	31.0
เพศหญิง	69	69.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2562 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

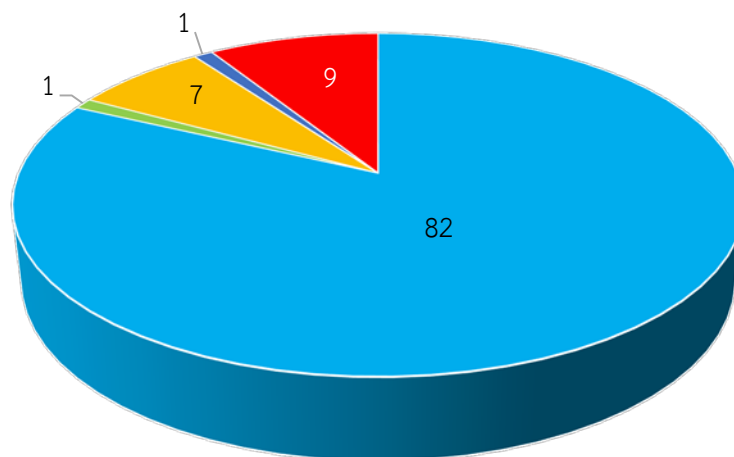


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	82	82.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	1	1.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	0	0.0
อาจารย์	7	7.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
บุคคลภายนอก	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2562 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 9.0 และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 7.0 และนักศึกษา กศ.ปช.และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 1.0 ในระดับที่เท่ากัน ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



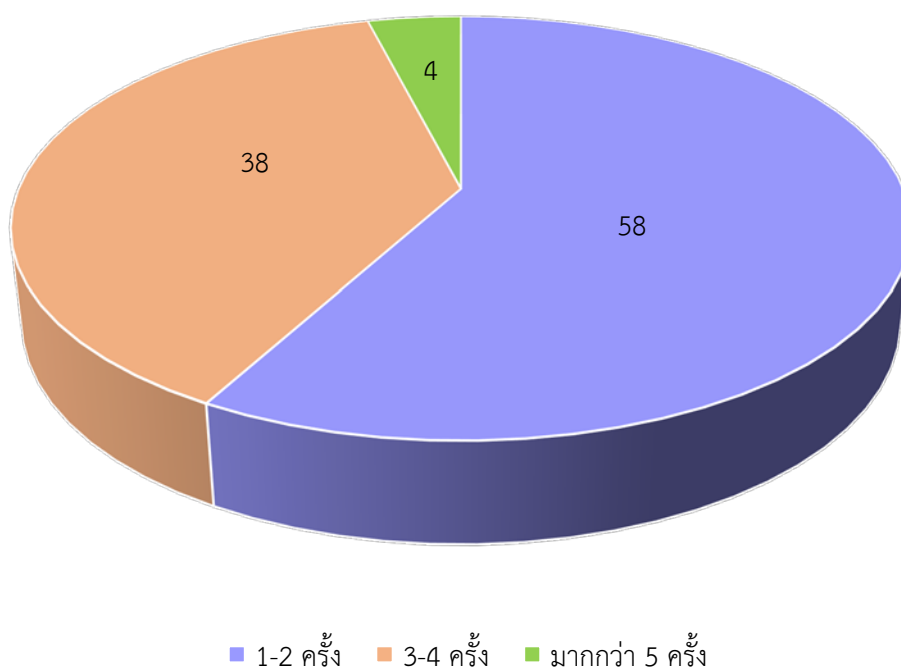
- นักศึกษาภาคปกติ
- นักศึกษาภาค กศ.ปช.
- นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก
- อาจารย์
- เจ้าหน้าที่
- บุคคลภายนอก

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	58	58.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	38	38.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.0 และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

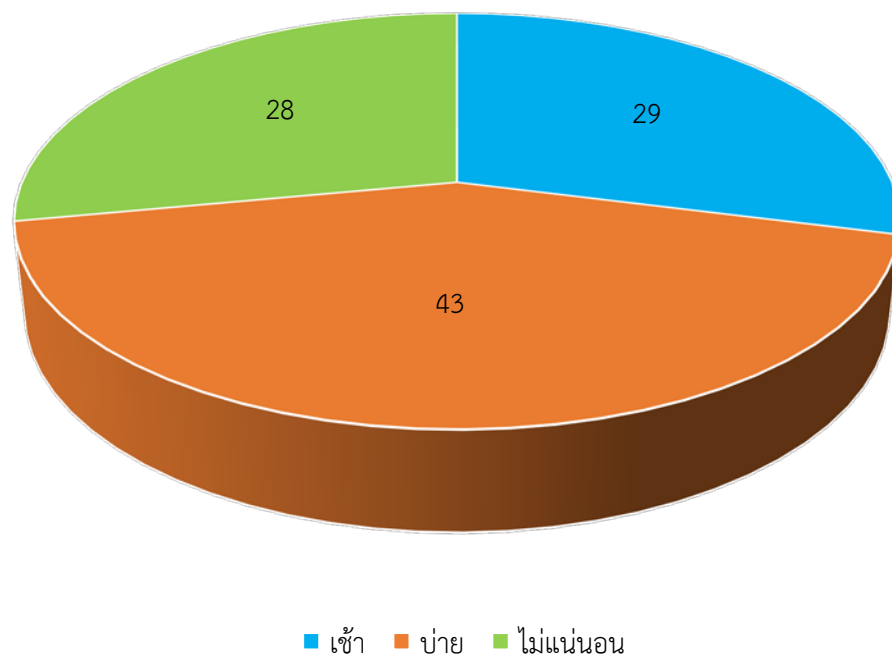


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	29	29.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	43	43.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	28	28.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 29.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.13	0.68	82.60	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.92	0.75	78.40	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.11	0.76	82.20	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.73	77.40	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.02	0.78	80.40	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	4.15	0.69	83.00	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.22	0.66	84.40	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.18	0.64	83.60	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.16	0.79	83.20	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.06	0.68	83.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.08	0.72	81.84	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.23	0.75	84.60	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.06	0.84	81.20	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.27	0.62	85.40	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.12	0.70	82.40	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.20	0.68	84.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.18	0.72	83.52	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.07	0.71	81.40	มาก
2. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.07	0.84	81.40	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	4.06	0.80	81.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.79	81.33	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.01	0.73	80.20	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.32	0.74	86.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.37	0.66	87.40	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.48	0.64	89.60	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.22	0.77	84.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.28	0.71	85.60	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	4.06	0.63	81.20	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.84 โดยมีความพึงพอใจต่อท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 รองลงมาคือ ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และเว็บไซต์ของ

ห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการและเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัยในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.52 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.33 โดยมีความพึงพอใจต่อมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือในระดับที่เท่ากันมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาคือห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 46.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือที่เกี่ยวกับงานโลจิสติกส์ (1 คน)
2. อยากให้มีหนังสือใหม่และทันสมัยมากกว่านี้ (4 คน)
3. อยากให้มีหนังสือภาษาอังกฤษมากกว่านี้ (1 คน)
4. อยากให้มีสื่อวีดิทัศน์มากกว่านี้ (1 คน)
5. อยากให้มีหนังสือที่เป็นผลงานเขียนของสมเด็จพระเทพฯ (1 คน)
6. อยากให้มีหนังสือนอกเวลาประเภทหนังสือแปลแนวพัฒนาตนเอง (1 คน)
7. อยากให้เพิ่มวารสารทางการแพทย์, Journal ต่างๆ เกี่ยวกับการแพทย์ ที่เป็นภาษาอังกฤษ (1 คน)
8. หนังสือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ในทุกๆสาขาวิชา (1 คน)
9. หนังสือที่เกี่ยวกับสาขาครุศาสตร์ (1 คน)

10. หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดี (1 คน)
11. หนังสือเกี่ยวกับทฤษฎีการศึกษา (1 คน)
12. หนังสือใหม่ๆเกี่ยวกับกฎหมาย (1 คน)
13. หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยาการทำงาน (1 คน)
14. หนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (12 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
 - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 19.00 น. (2 คน)
 - 1.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น. (1 คน)
 - 1.5 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในบางชั้น/บางโซนช่วงที่มีการสอบกลางภาคและปลายภาค (5 คน)
2. ห้องประชุมกลุ่มย่อยน้อยเกินไป และเครื่องปรับอากาศบางห้องใช้งานไม่ได้ (1 คน)
3. ห้องชมภาพยนตร์ควรมีอะไรปิดไว้ เพราะสามารถมองเห็นผู้ใช้อีกห้องได้ บางครั้งนักศึกษาผู้หญิงนั่งชมกันไม่ค่อยสุภาพ (1 คน)
4. อินเทอร์เน็ตไม่ค่อยเสถียร ไวไฟหลุดง่าย (1 คน)
5. มีป้ายบอกจุดที่อยู่ของหนังสือที่ต้องการให้เด่นชัดเพื่ออำนวยความสะดวก (1 คน)
6. อยากให้มีห้องค้นคว้าเกี่ยวกับผลงานของสมเด็จพระเทพฯ (1 คน)
7. อยากให้มีห้องที่รวบรวมผลงานโครงการในพระราชดำริของรัชกาลที่ 9 (1 คน)
8. อยากให้มีภาพยนตร์ใหม่ๆมากกว่านี้ (1 คน)
9. เสียงประกาศเตือนดังเกินไป (1 คน)
10. ควรมีห้องทำงานกลุ่มและให้นักศึกษาจองได้ (1 คน)
11. ควรติดประกาศ ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับแผนการเปิด-ปิดห้องสมุด เช่น ช่วงปิดเทอมหรือช่วงปิดวันหยุดนักขัตฤกษ์ (1 คน)
12. อยากให้มีผู้ให้คำแนะนำในการค้นหาข้อมูล (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น บางครั้งเวลาใช้บริการแล้วผู้ใช้เยอะ ต้องรอคิวนาน (1 คน)
2. บุคลากรชั้น 4 ควรยิ้มแย้มมากกว่านี้ (2 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เครื่องปรับอากาศเสียบ่อย ควรมีการซ่อมแซมปรับปรุง (1 คน)
2. ควรเพิ่มกระดาษชำระในห้องน้ำให้เพียงพอต่อความต้องการ (3 คน)
3. ควรเพิ่มปลั๊กไฟให้มากขึ้นในทุกจุดที่มีโต๊ะแบบนั่งเป็นกลุ่มหรือโต๊ะนั่งคนเดียว (3 คน)
4. โต๊ะอ่านหนังสือชั้น 3 เวลาที่นั่งเขียนงานหรือทำงานจะสั้นตามแรงที่เขียน และเก้าอี้เวลายกมักมีเสียงดัง (1 คน)
5. อยากให้มีโซฟานุ่มๆเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
6. อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น ให้มีความสะอาดและน่าใช้มากขึ้น (3 คน)
7. เครื่องปรับอากาศควรมีการแบ่งเวลาการเปิด-ปิดในแต่ละเครื่อง แนะนำการปรับอุณหภูมิที่เหมาะสมตามสภาพอากาศ ระบุไว้ที่ตัวเครื่อง (1 คน)
8. อยากให้มีพัดลมไว้สำรองในช่วงที่เครื่องปรับอากาศเสียหรือซ่อมแซม (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (15 คน)
2. มีการให้บริการที่ดี (20 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (23 คน)
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความสวยงาม น่าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (20 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (13 คน)
6. ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (15 คน)
