

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤศจิกายน 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

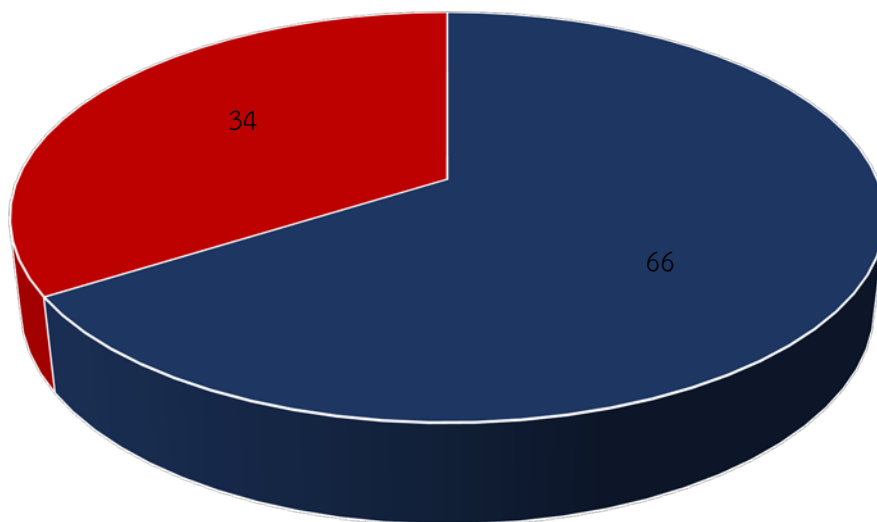
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

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

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



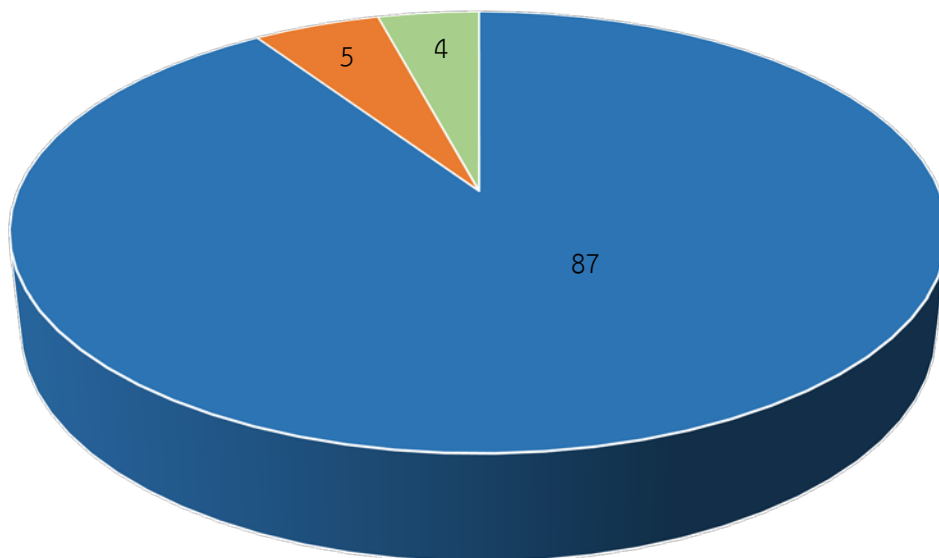
■ หญิง ■ ชาย

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	87	87.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	1	1.0
อาจารย์	4	4.0
เจ้าหน้าที่	3	3.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 5.0 และ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



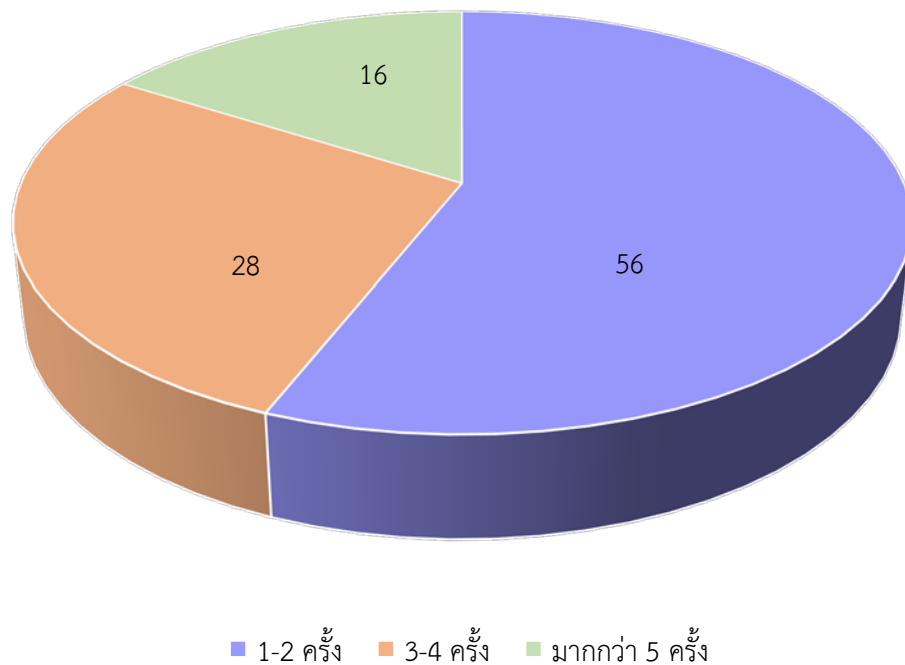
■ นักศึกษาภาคปกติ ■ บุคคลภายนอก ■ อาจารย์

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	56	56.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	28	28.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	16	16.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 28.0 และ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

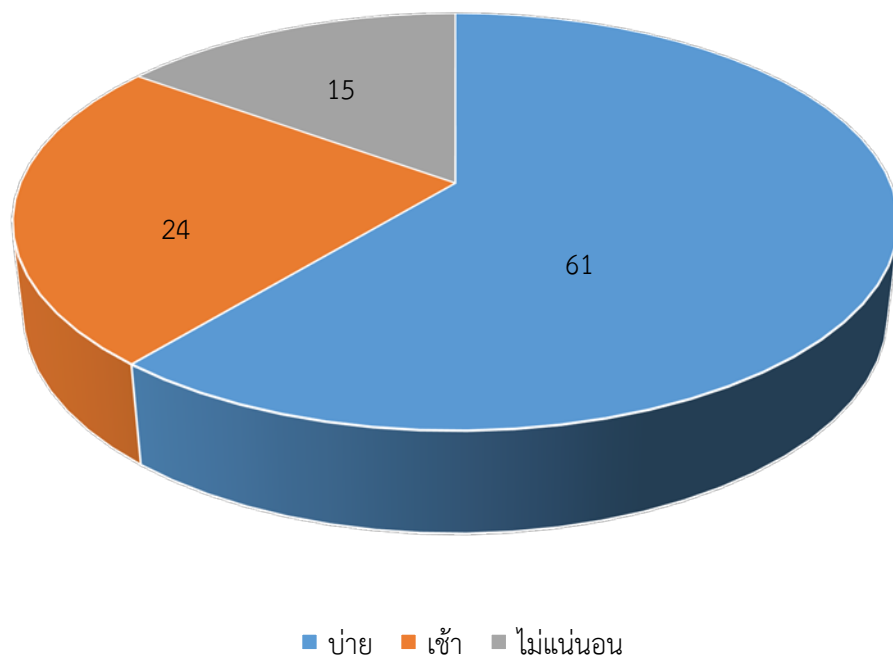


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	24	24.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	61	61.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	15	15.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.92	0.63	78.40	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.89	0.67	77.80	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.95	0.70	79.00	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.64	76.00	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.90	0.73	78.00	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	4.02	0.67	80.40	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.96	0.72	79.20	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.97	0.69	79.40	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.90	0.64	78.00	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.83	0.75	76.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.91	0.68	78.28	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.00	0.65	80.00	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.74	0.86	74.80	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	3.96	0.71	79.20	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.94	0.65	78.80	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.84	0.81	76.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.74	77.92	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.94	0.63	78.80	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.89	0.62	77.80	มาก
3. สุขภาพและมีอัธยาศัย	3.96	0.68	79.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.93	0.64	78.60	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.92	0.79	78.40	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.28	0.62	85.60	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.17	0.60	83.40	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.22	0.63	84.40	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.08	0.75	81.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.68	82.68	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	3.97	0.69	79.37	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.37 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.28 โดยมีความพึงพอใจคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่ช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และผู้บริการสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม

ความต้องการ ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.80$) คิดเป็นร้อยละ 76.00

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 77.92 โดยมีความพึงพอใจที่ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่านมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.74$) คิดเป็นร้อยละ 74.80

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.68 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.40

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรจัดหาหนังสือการ์ตูนมาไว้ให้บริการ (2 คน)
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยดี (1 คน)
3. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับการออกแบบและศิลปะ (2 คน)
4. ควรให้มีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้สื่อเทคโนโลยีให้มากขึ้น (นิเทศศาสตร์สื่อใหม่) เช่น เรื่องการสร้างแบรนด์ (1 คน)
5. ควรจัดหาหนังสือนวนิยายใหม่ๆ เพิ่มขึ้น (4 คน)
6. ควรจัดหาหนังสือที่ทันสมัย และแยกวิชาที่ชัดเจน เพื่อง่ายต่อการค้นหา (5 คน)
7. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับสาขาภาษาจีนเพิ่มขึ้น (4 คน)
8. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับสาขาบัญชีเพิ่มขึ้น (1 คน)
9. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับข้อมูลวัฒนธรรมญี่ปุ่นเพิ่มขึ้น (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ควรเพิ่มจำนวนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการมากกว่านี้ และควรมีหูฟังให้นักศึกษา (1 คน)
2. คอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่สามารถใช้โปรแกรม Microsoft Office ได้ หรือบางเครื่องก็ไม่สามารถทำงานได้ และเมาส์หรือคีย์บอร์ดบางอันใช้ไม่ได้ (1 คน)
3. ควรขยายเวลาเปิดให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น. หรือ 24 ชั่วโมง (10 คน)
4. ควรขยายเวลาให้บริการในบางชั้น หรือบางโซนในช่วงสอบ (2 คน)
5. ควรจัดระบบการค้นหาหนังสือให้ง่ายมากขึ้น (1 คน)
6. บางวันน้ำในเครื่องกดน้ำหมด และไม่มีสำรองไว้ (1 คน)
7. บางครั้งหาเจ้าหน้าที่ดูแลประจำชั้นไม่เจอ (1 คน)
8. เครื่องสืบค้นทรัพยากรควรเพิ่มภาษาจีนเพื่อช่วยในการค้นหา (1 คน)
9. ควรมีป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือที่ใหญ่และชัดเจนมากขึ้น และควรแผนที่ห้องสมุดอยู่ด้านหน้าห้องสมุดหรือหน้าห้องแต่ละชั้น (1 คน)
10. เครื่องปรับอากาศห้องบริการอ่าน 2 ไม่เย็น (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (4 คน)
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดูเกินไป (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจัดให้มีห้องคาราโอเกะ เพื่อเข้ามาใช้บริการหลังสอบแก่เครียด (2 คน)
2. ควรจัดให้มีห้องตีวหนังสือชั้น 4 มากขึ้น (2 คน)
3. ควรมีบริการอาหารว่างในช่วงอ่านหนังสือสอบ (1 คน)
4. ควรจัดให้มีมุมส่วนตัวสำหรับนั่งอ่านหนังสือเงียบๆ ไม่มีผู้คนมาก (1 คน)
5. ขาเก้าอี้เวลานั่งมีเสียงดังจนเกินไป (2 คน)
6. ควรเพิ่มโต๊ะนั่งอ่านมากขึ้น (3 คน)
7. ควรปรับปรุงอินเทอร์เน็ต (1 คน)
8. เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป (1 คน)
9. บางครั้งมีนักศึกษาเอากระเป๋ามาวางไว้ที่โต๊ะหรือเก้าอี้โดยที่ไม่มีคนอยู่หรือไม่ได้ใช้งาน ทำให้คนอื่นไม่สามารถเข้าไปนั่งหรือใช้งานได้ และ เครื่องคอมพิวเตอร์ นักศึกษาบางคนใช้ฟังเพลง เล่นเกมส์ ทำให้นักศึกษาคนอื่นๆ ที่ต้องการเข้ามาใช้งานหรือต้องการทำงานไม่สามารถใช้งานได้ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาดและสวยงามน่าใช้บริการ เช่น บรรยากาศมีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้ที่นั่งสบาย และเครื่องปรับอากาศเย็น (5 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ (6 คน)
3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (3 คน)
4. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ (3 คน)
