

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤศจิกายน 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2562 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

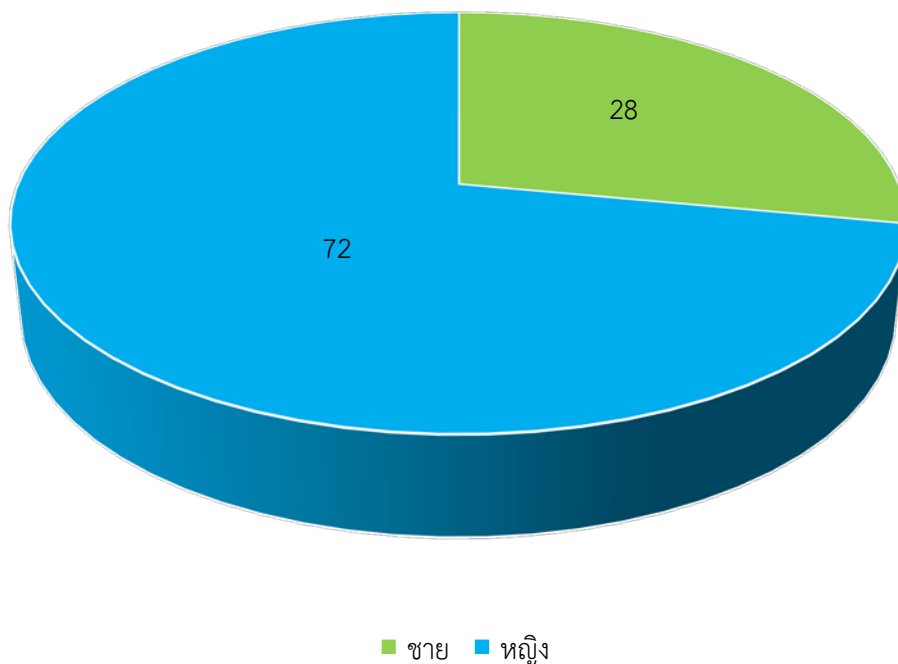
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	28	28.0
เพศหญิง	72	72.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2562 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

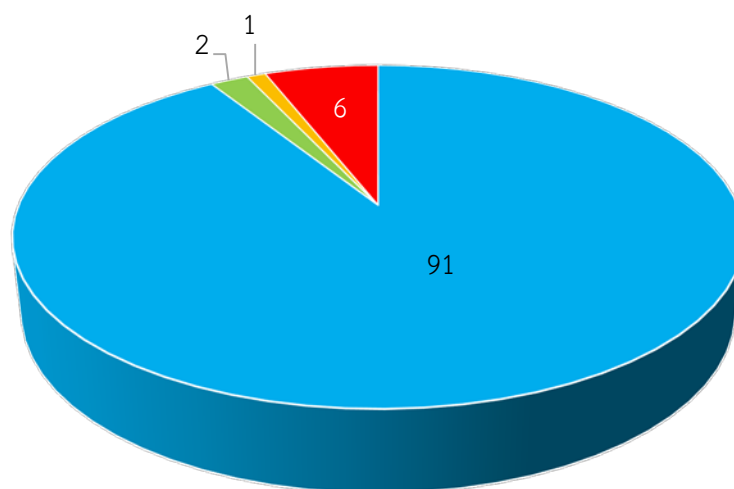


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	91	91.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	0	0.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	2	2.0
อาจารย์	1	1.0
เจ้าหน้าที่	0	0.0
บุคคลภายนอก	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2562 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 6.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 2.0 และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



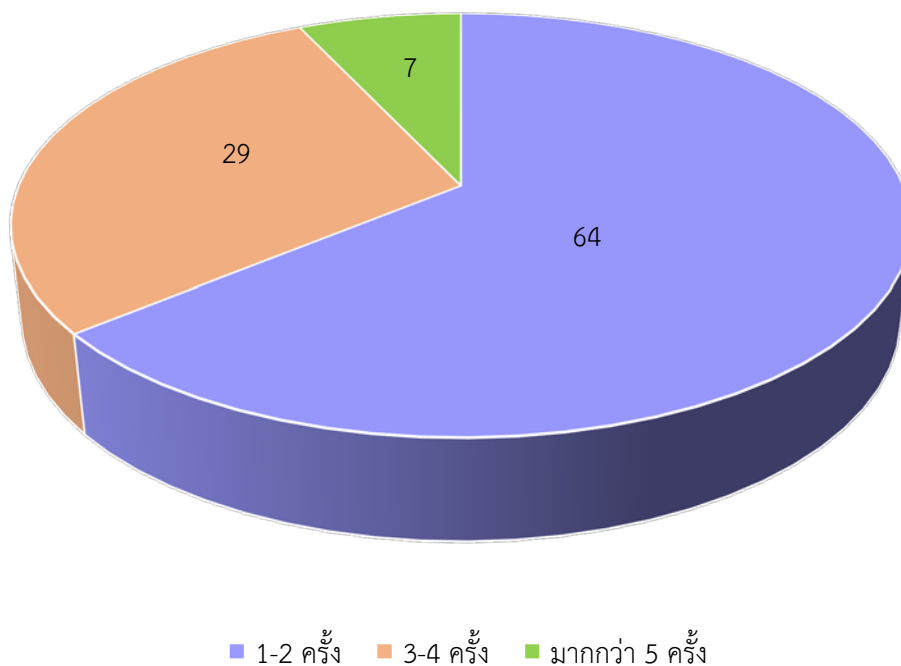
- นักศึกษาภาคปกติ
- นักศึกษาภาค กศ.ปช.
- นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก
- อาจารย์
- เจ้าหน้าที่
- บุคคลภายนอก

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	64	64.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	29	29.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	7	7.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 29.0 และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

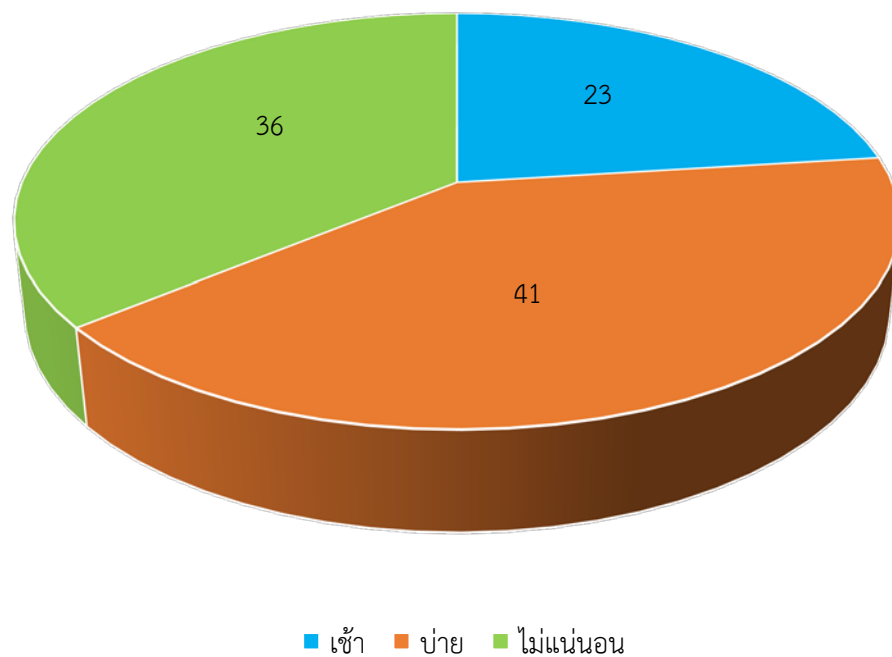


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	23	23.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	41	41.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	36	36.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 36.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.11	0.71	82.20	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.96	0.75	79.20	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.16	0.79	83.20	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.78	78.60	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.08	0.76	81.60	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	4.18	0.66	83.60	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.11	0.70	82.20	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.10	0.77	82.00	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.08	0.77	81.60	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.03	0.78	80.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.75	81.48	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.22	0.72	84.40	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.14	0.78	82.80	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.28	0.67	85.60	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.15	0.78	83.00	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.11	0.90	82.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.18	0.77	83.60	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.16	0.68	83.20	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.07	0.73	81.40	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	4.06	0.75	81.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	0.72	81.93	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.03	0.75	80.60	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.43	0.64	88.60	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.34	0.62	86.80	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.42	0.64	88.40	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.18	0.74	83.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.28	0.68	85.60	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	3.97	0.69	79.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2562 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.48 โดยมีความพึงพอใจต่อคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ

เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย (\bar{X} = 4.16) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการและท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการในระดับที่เท่ากัน (\bar{X} = 4.11) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.93) คิดเป็นร้อยละ 78.60

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด (\bar{X} = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน (\bar{X} = 4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด (\bar{X} = 4.15) คิดเป็นร้อยละ 83.00 ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (\bar{X} = 4.11) คิดเป็นร้อยละ 82.20

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.10) คิดเป็นร้อยละ 81.93 โดยมีความพึงพอใจต่อมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.16) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (\bar{X} = 4.07) คิดเป็นร้อยละ 81.40 และสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี (\bar{x} = 4.06) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้มากที่สุด (\bar{X} = 4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ (\bar{X} = 4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (\bar{X} = 4.34) คิดเป็นร้อยละ 86.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะต่อการใช้งาน (\bar{X} = 4.03) คิดเป็นร้อยละ 80.60

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือควรเปลี่ยนหรือควรเพิ่มให้ตรงกับการใช้ชีวิตปัจจุบัน (1 คน)
2. อยากให้มีหนังสือแนวเบสต์เซลเลอร์ หรือ หนังสือที่คนอื่น ๆ แนะนำกัน (1 คน)
3. อยากให้อัพเดทหนังสือใหม่ๆ (1 คน)
4. หนังสือที่เกี่ยวกับสาขาชีววิทยาและมีเนื้อหาเกี่ยวกับจุลินทรีย์ (1 คน)
5. หนังสือประเภทเสริมสร้างความรู้และข้อมูลเพิ่มเติม หรือหนังสือประวัติศาสตร์ เช่น วัฒนธรรมการเมือง, การปกครองไทย, หลักรัฐศาสตร์ (1 คน)
6. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือให้เยอะขึ้น เช่น อูซาคเนย์ หรือ ประวัติศาสตร์อาเซียน (1 คน)
7. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์มากกว่านี้ และอยากให้มีหนังสือการ์ตูนด้วย (1 คน)
8. ไม่ค่อยมีหนังสือตามที่ต้องการ และหนังสือที่หาได้มีจำนวนน้อยเกินไป (1 คน)

9. หนังสือประวัติศาสตร์เอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีไม่เพียงพอและไม่หลากหลาย (1 คน)
10. หนังสือเกี่ยวกับสาขาวิชาครุศาสตร์ (1 คน)
11. หนังสือมีความล้าสมัยในด้านของการใช้โปรแกรม และใช้ประกอบการเรียนไม่ค่อยได้ (1 คน)
12. หนังสือด้านการออกแบบ, วาดการ์ตูน, ทัศนศึกษา มีน้อยไม่พอกับการใช้งาน (1 คน)
13. อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ให้มากกว่านี้ เพราะมีไม่เพียงพอต่อความต้องการและเนื้อหาไม่หลากหลาย (1 คน)
14. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
15. หนังสือเกี่ยวกับโบราณสถาน เช่น เมืองโบราณสถานเวียงลอ อ.จุน จ.พะเยา (1 คน)
16. อยากให้มีงานวิจัยมากกว่านี้ เพื่อที่จะได้นำมาใช้ในการอ้างอิงทุกวิชา (1 คน)
17. หนังสือภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีทางการศึกษาและหลักสูตร (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (16 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (3 คน)
 - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 19.00 น. (3 คน)
 - 1.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (3 คน)
 - 1.5 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น. (2 คน)
 - 1.6 ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (1 คน)
 - 1.7 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในบางชั้น/บางโซนช่วงที่มีการสอบกลางภาคและปลายภาค (1 คน)
2. อินเทอร์เน็ตช้ามากๆ ไม่สามารถใช้งานได้ (4 คน)
3. อยากให้มีการจัดมุมที่เป็นส่วนตัวให้มากขึ้น (2 คน)
4. อยากให้ปรับบรรยากาศให้มีความน่าเรียนรู้มากยิ่งขึ้น (1 คน)
5. คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นเสีย ทำให้ไม่สามารถหาหนังสือที่ต้องการได้ (1 คน)
6. อยากให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อยหรือห้องทำงานกลุ่มเพิ่มมากขึ้น (2 คน)
7. อยากให้มีคอมพิวเตอร์มากกว่านี้ (1 คน)
8. ห้องรับชมภาพยนตร์ ชั้น 4 ควรอนุญาตให้นักศึกษาเข้าชมได้แม้จะมีจำนวนไม่ครบตามที่กำหนด 5 คน (2 คน)
9. อยากให้มีห้องที่สามารถรับประทานอาหาร หรือใช้บริการนานๆได้ (1 คน)
10. อยากให้มีกิจกรรมที่ชักชวนผู้ใช้บริการมาเข้าใช้ห้องสมุด (1 คน)
11. เครื่องสืบค้นหนังสือบางจุดหน้าจอแต่ใช้งานไม่ค่อยได้ หรือกดไม่ขึ้น (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. อยากให้เจ้าหน้าที่พูดให้ไพเราะกับนักศึกษามากกว่านี้ และให้ความเป็นส่วนตัวกับนักศึกษา (1 คน)
2. บุคลากร ควรยิ้มแย้มมากกว่านี้ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ในห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระเพียงพอต่อการใช้บริการ (1 คน)
2. ขาโต๊ะบางตัวไม่แข็งแรงมั่นคง เพราะบางครั้งเวลาเขียนหนังสือหรือเขียนงาน โต๊ะมักจะสั่นสะเทือนตามแรงที่เขียน (1 คน)
3. เครื่องปรับอากาศบางตัวเสียงดัง และบางเครื่องไม่มีน้ำยาเครื่องปรับอากาศ (3 คน)
4. ห้องน้ำบางห้องชำรุด สายชำระมักจะเสียบ่อยๆ ก๊อกน้ำอ่างล้างน้ำเสียบ่อย บางชั้นน้ำไม่ไหลหรือไหลเบามากๆ (1 คน)
5. อยากให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และพร้อมใช้งานตลอดเวลา (1 คน)
6. อยากให้ไม้กวาดและถังขยะมากขึ้น, ควรปรับปรุงห้องน้ำเพราะไม่ค่อยสะอาด (1 คน)
7. อยากให้ทำความสะอาดโซฟาบ้าง เพราะบางครั้งมีกลิ่นอับ (1 คน)
8. อยากให้ถังขยะเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
9. อยากให้ไม้เต้าเสียบปลั๊กไฟแบบ 3 รู ที่สามารถใช้กับปลั๊กรูกลมได้ (1 คน)
10. เสี่ยงรบกวนจากนักศึกษาและผู้ใช้งานบางกลุ่มที่ตั้งมากจนเกินไป (1 คน)
11. เพิ่มความสะดวกในห้องน้ำ และปรับปรุงระบบน้ำให้ดีขึ้น เพราะน้ำไม่ค่อยไหล (1 คน)
12. เสี่ยงรบกวนจากโต๊ะข้างๆ เช่น เสียงกดปากกา หรือ เสียงเพลงที่ตั้งมาจากภายนอก (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (9 คน)
2. มีการให้บริการที่ดี (13 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้ให้บริการ (18 คน)
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความสวยงาม น่าเข้าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (12 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (8 คน)
