

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนธันวาคม 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนธันวาคม 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

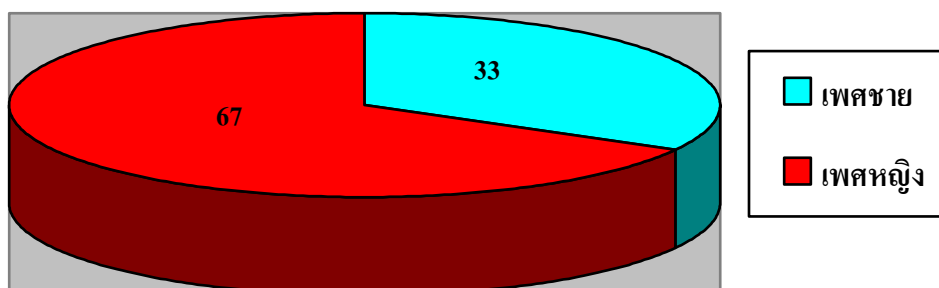
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	67	67.0
เพศชาย	33	33.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

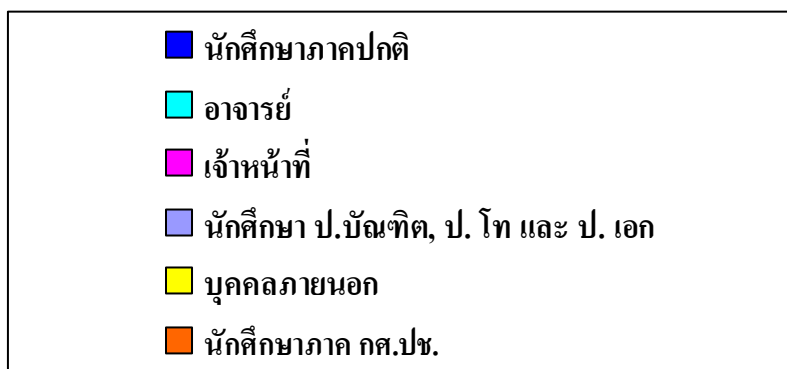
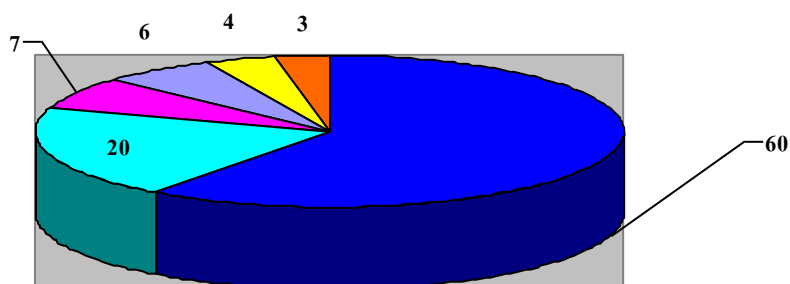


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	60	60.0
อาจารย์	20	20.0
เจ้าหน้าที่	7	7.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	6	6.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

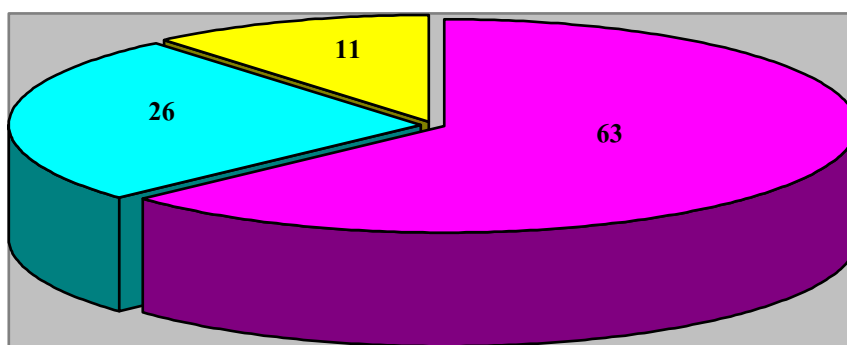


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	63	63.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	26	26.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



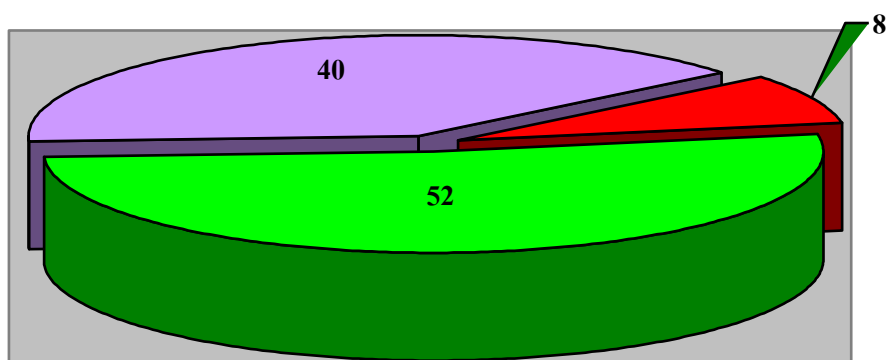
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	52	52.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	40	40.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงเช้า ■ ช่วงบ่าย ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.24	0.67	84.80	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.19	0.71	83.80	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.12	0.70	82.40	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.07	0.73	81.40	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.06	0.69	81.20	มาก
6. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.02	0.71	80.40	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.00	0.73	80.00	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.95	0.73	79.00	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.88	0.86	77.60	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.85	0.80	77.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.73	80.76	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.36	0.73	87.20	มาก
2. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.23	0.74	84.60	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.23	0.66	84.60	มาก
4. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.17	0.73	83.40	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.95	0.94	79.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.19	0.76	83.76	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุขภาพและมีอรรถยาศัยไมตรี	4.31	0.71	86.20	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.30	0.64	86.00	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.26	0.71	85.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.29	0.69	85.80	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.41	0.65	88.20	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.41	0.68	88.20	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.36	0.73	87.20	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.30	0.64	86.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	4.22	0.66	84.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.34	0.67	86.80	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.27	0.55	85.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.76 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.76 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุดและความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ ตลอดจนแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือสำหรับการค้นคว้าก่อนข้างจะเก่า/หนังสือที่ต้องการยืมไม่ทันสมัย บางเล่มเก่าจนไม่น่าอ่าน (2 คน)
2. อยากให้เพิ่มหนังสือ/Textbooks ภาษาอังกฤษสาขาการท่องเที่ยวที่ทันสมัย (1 คน)
3. ควรจัดหาหนังสือภาษาไทยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ facebook youtube twitter IG และสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น วิธีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ การประยุกต์ใช้สื่อออนไลน์กับการตลาด เป็นต้น (1 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือสาขานิเทศศาสตร์ เช่น การสื่อสาร การตัดต่อวิดีโอ การเขียนบทภาพยนตร์ (1 คน)
5. หนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอนของโปรแกรมวิชาภาษาไทยบางชื่อเรื่องยังไม่มีให้บริการ (1 คน)
6. หนังสือ สื่อ อุปกรณ์สารสนเทศ ควรมีการพัฒนาให้ทันสมัยมากกว่านี้ เพราะข้อมูลค่อนข้างเก่า (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับภาษาญี่ปุ่น (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือแปล (หนังสือภาษาอังกฤษที่แปลเป็นภาษาไทย) (1 คน)
9. อยากให้จัดหาหนังสือฟิสิกส์ยุคใหม่ (1 คน)
10. อยากให้เพิ่มวรรณกรรมสำหรับเยาวชน (1 คน)
11. ควรจัดหานวนิยาย หรือวรรณกรรมที่ได้รับรางวัลเข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่อง (1 คน)
12. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ภาษาต่างประเทศ (1 คน)
13. ต้องการให้จัดหาหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์เพิ่ม (1 คน)
14. ควรปรับปรุงเรื่องการจัดเรียงหนังสือบนชั้น (1 คน)
15. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขางานเชื่อมไฟฟ้า (1 คน)
16. ควรเพิ่มรายงานการวิจัยสาขาการพัฒนาลังคม (1 คน)
17. ควรจัดหาหนังสือด้านอาหารและโภชนาการ อาหารบำบัดโรค (1 คน)
18. ควรอัปเดตหนังสือ ให้มีปีที่พิมพ์ที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ควรจัดทำห้องประชุมกลุ่มย่อย/ห้องดูหนังสือเพิ่ม (8 คน)
2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (4 คน)
 - 2.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)

- 2.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 19.00 น. (1 คน)
- 2.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (1 คน)
- 2.4 ต้องการให้เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (1 คน)
3. มีเทคโนโลยีทันสมัย แต่อินเทอร์เน็ตช้า ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการ/
อินเทอร์เน็ตช้า ทำให้ทำงานไม่สะดวก (2 คน)
4. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน เนื่องจากช่วงเปิดเทอมผู้ใช้บริการมาก ทำให้ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ (2 คน)
5. ควรจัดมุมนวนิยายให้ทันสมัย (1 คน)
6. อยากให้ปรับจุดลงทะเบียนเข้าใช้บริการจากการคีย์ข้อมูลรหัสนักศึกษาเป็นเซ็นเซอร์บัตร
(1 คน)
7. พื้นที่ให้บริการนั่งอ่าน/ทำกิจกรรมด้านนอกอาคาร แสงสว่างในช่วงกลางคืนมีไม่เพียงพอ
และไม่มีปลั๊กไฟให้ใช้งานตามโต๊ะ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. อยากให้บุคลากรผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มกระดานไวท์บอร์ดสำหรับติดหนังสือในห้องประชุมกลุ่มย่อย/ควรเพิ่มขนาดของ
ไวท์บอร์ดและมีปากกาสำหรับเขียนไวท์บอร์ดให้บริการ (5 คน)
 2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูล/เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้บริการ ชั้น 2
(3 คน)
 3. ควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มในชั้น 4 และชั้นอื่นๆ (2 คน)
 4. อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำ เช่น ความสะอาด สายฉีดชำระไม่ดี อ่างล้างมือน้ำไม่ไหล
เป็นต้น (2 คน)
 5. ควรมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม (2 คน)
 6. อยากให้เพิ่มปลั๊กไฟสำหรับโต๊ะนั่งอ่านเดี่ยว ชั้น 4 (1 คน)
 7. ควรมีโปรเจกเตอร์ในห้องประชุมกลุ่มย่อย (1 คน)
 8. ควรมีบริการถ่ายเอกสาร (1 คน)
- #### ข้อเสนอแนะอื่นๆ
1. บุคลากรให้บริการดี พุดจาไพเราะ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ สุภาพ เรียบร้อย
ช่วยเหลือให้คำแนะนำเป็นอย่างดี (12 คน)
 2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี สะอาด มีความสะอาดสบาย มีความเหมาะสม
(9 คน)
 3. มีการบริการที่ดี (9 คน)

4. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความทันสมัย มีตามที่ต้องการ (4 คน)
5. จุดให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการดี (1 คน)