

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนธันวาคม 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนธันวาคม 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

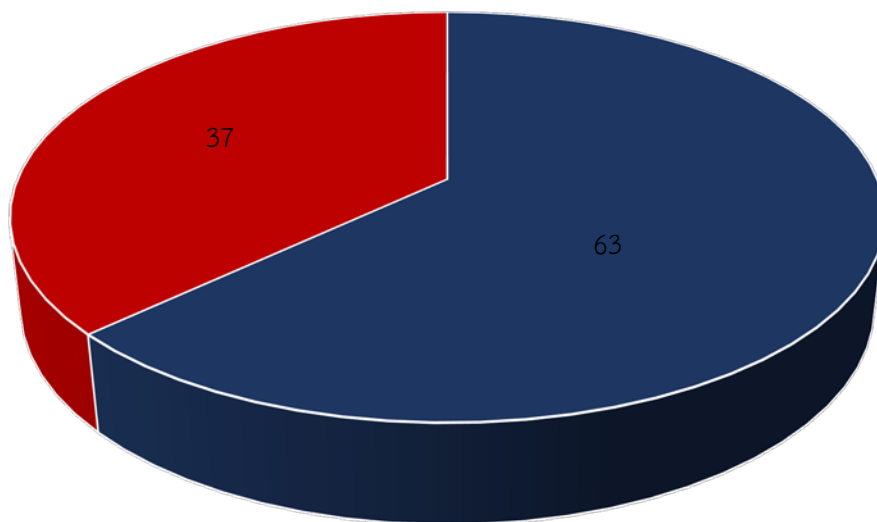
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	37	37.0
เพศหญิง	63	63.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



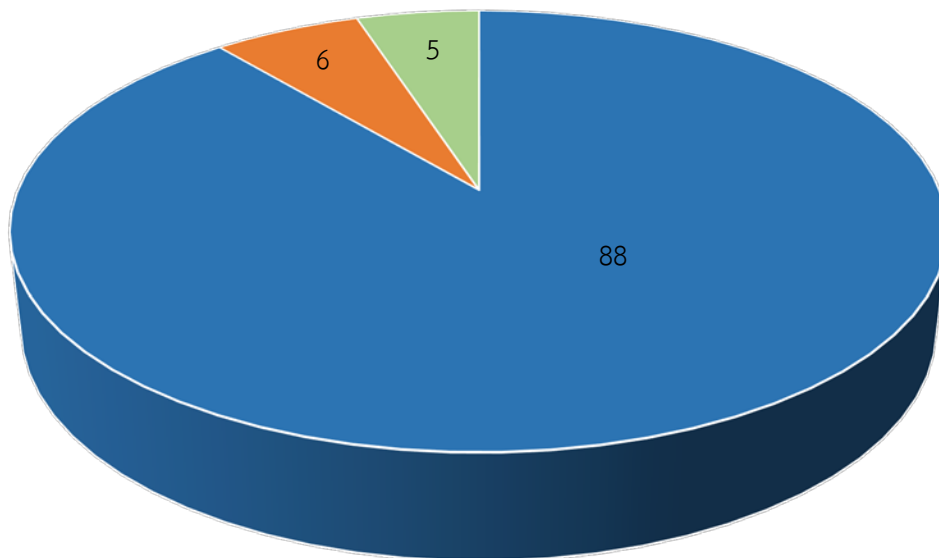
■ หญิง ■ ชาย

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	88	88.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	6	6.0
อาจารย์	1	1.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 6.0 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



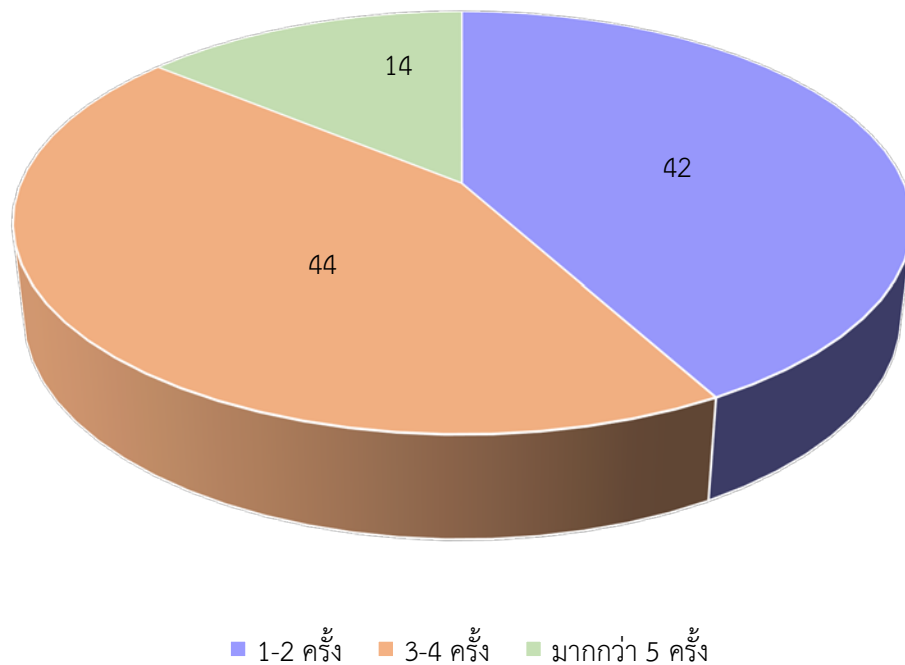
■ นักศึกษาภาคปกติ ■ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก ■ บุคคลภายนอก

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	42	42.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	44	44.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	14	14.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 42.0 และ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

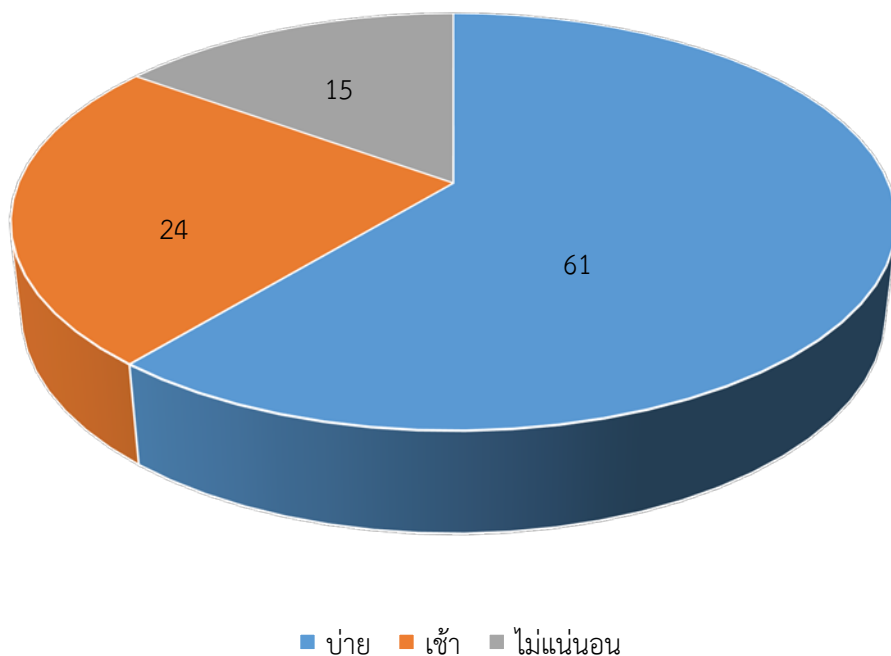


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	31	31.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	52	52.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	17	17.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 31.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.08	0.68	81.60	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.87	0.75	77.40	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.80	0.73	76.00	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.70	76.00	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.97	0.81	79.40	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	4.04	0.79	80.80	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.99	0.75	79.80	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.94	0.75	78.80	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.89	0.71	77.80	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.81	0.72	76.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.92	0.74	78.38	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.04	0.71	86.80	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.88	1.00	77.60	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.09	0.85	81.80	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.92	0.87	78.40	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.97	0.95	79.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.98	0.88	79.60	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.02	0.67	80.40	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.93	0.71	78.60	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	3.96	0.67	79.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.68	79.40	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.94	0.81	78.80	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.33	0.70	86.60	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.27	0.71	85.40	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.37	0.66	87.40	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.17	0.70	83.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.22	0.72	84.32	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	4.02	0.76	80.43	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.43 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.38 โดยมีความพึงพอใจห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และผู้บริการสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม

ความต้องการ ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.80$) คิดเป็นร้อยละ 76.00

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือบุคลากรสุภาพและมีอัธยาศัย ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.32 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือประกอบการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษให้มีจำนวนที่เพียงพอ และมีความทันสมัย (2 คน)
2. ทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาศาสตร์ยังมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุม (1 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือสาขาเคมี (1 คน)
4. หนังสือที่ต้องใช้ประกอบการเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษและศิลปะมีน้อย (1 คน)
5. ควรจัดหาหนังสือสาขาคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยมากขึ้น (1 คน)
6. หนังสือสาขาภาษาไทยส่วนใหญ่ค่อนข้างเก่า ควรมีการจัดหาเพิ่มเติม โดยเฉพาะเอกสารจากสถาบันการศึกษาต่างๆ (1 คน)
7. ควรปรับปรุงระบบการสืบค้น เพราะค้นหาหนังสือได้ยาก (1 คน)

8. ควรจัดเก็บหนังสือบนชั้นให้หาได้ง่าย (1 คน)
9. ควรจัดหาหนังสือทางด้านเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ (1 คน)
10. ควรจัดหาหนังสือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย (1 คน)
11. ควรทำป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือให้ตัวใหญ่ (1 คน)
12. ควรจัดหาหนังสือประกอบการเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทุกวิชา (1 คน)
13. ควรมีการจัดหมวดหมู่แยกตำราภาษาไทย/ภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน (1 คน)
14. บริการสืบค้นข้อมูลบางจุดเข้าถึงยาก ควรมีข้อเสนอแนะการใช้ไว้ใกล้ๆ (1 คน)
15. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและหนังสือสาขาภาษาไทย (1 คน)
16. วารสาร/นิตยสารมาช้า (1 คน)
17. ควรจัดหาหนังสือด้านสังคมวิทยา มานุษยวิทยา ประวัติศาสตร์ อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ วัฒนธรรม ความเชื่อ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ควรขยายเวลาเปิดให้บริการ (11 คน)
2. อินเทอร์เน็ตช้า (5 คน)
3. ควรมีพื้นที่สำหรับนักศึกษาที่ต้องการทำงานกลุ่ม จำเป็นต้องใช้เสียง จะได้ไม่รบกวนผู้ใช้บริการที่ต้องการความสงบ/ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับให้นักศึกษาทำงานกลุ่ม/ต้องการห้องสำหรับติวกลุ่ม มีกระดานไว้บริการและสามารถจองห้องล่วงหน้าได้ผ่านเว็บหรือแอปพลิเคชันของสำนักวิทยบริการฯ (4 คน)
4. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรมากกว่านี้ (2 คน)
5. ควรมีการแนะนำบริการต่างๆ สำหรับผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการหรือใช้บริการเป็นครั้งแรก/ควรมีการให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดและสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน (2 คน)
6. บางครั้งมีนักศึกษากลุ่มใหญ่คุยกันเสียงดัง รบกวนสมาธิ ควรมีมาตรการสำหรับนักศึกษาที่คุยกันเสียงดัง (2 คน)
7. ควรมีพนักงานต้อนรับ และมีตู้ยืม-คืนที่ทันสมัย มีความรวดเร็วในการใช้บริการ (1 คน)
8. ควรมีจุดให้บริการยืม-คืนอยู่ทุกชั้น (1 คน)
9. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน ช่วงสอบที่นั่งอ่านเต็มทุกชั้น (1 คน)
10. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านเดี่ยว (1 คน)
11. ควรจัดมุมพักผ่อนที่แยกเป็นสัดส่วนสำหรับนักศึกษา (1 คน)
12. ควรแยกโซนที่ใช้เสียงได้กับโซนที่ต้องการความเงียบสงบ เพื่อให้มีสมาธิในการทำงาน (1 คน)
13. ควรให้บริการ Wifi สำหรับบุคคลภายนอก (1 คน)
14. ควรมีร้านถ่ายเอกสาร (1 คน)
15. ควรเปิดให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงปิดภาคเรียนสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการชั้น 4 ชอบซักสีหน้าและบางครั้งบริการไม่ดี/ไม่มีอัธยาศัย (2 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ควรปรับปรุงในเรื่องของความสุขภาพและควมมีอัธยาศัย (1 คน)
3. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)
4. บุคลากรผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (1 คน)
5. บุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจัดบริการขนมและกาแฟในช่วงสอบ/ควรมีมุมกาแฟ (2 คน)
2. ห้องน้ำบางห้องชำรุด ไม่สามารถใช้งานได้/ห้องน้ำหญิงบางห้องชำรุด (2 คน)
3. ควรมีมาตรการประหยัดพลังงาน (สลับเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ) (1 คน)
4. อยากเห็นเทคโนโลยีใหม่ๆ ในห้องสมุด (1 คน)
5. สิ่งอำนวยความสะดวกล้ำสมัย (1 คน)
6. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด สวยงาม น่าเข้าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (11 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ (8 คน)
3. มีการให้บริการที่ดี (7 คน)
4. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (2 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (2 คน)
6. ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (1 คน)
