

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกุมภาพันธ์ 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

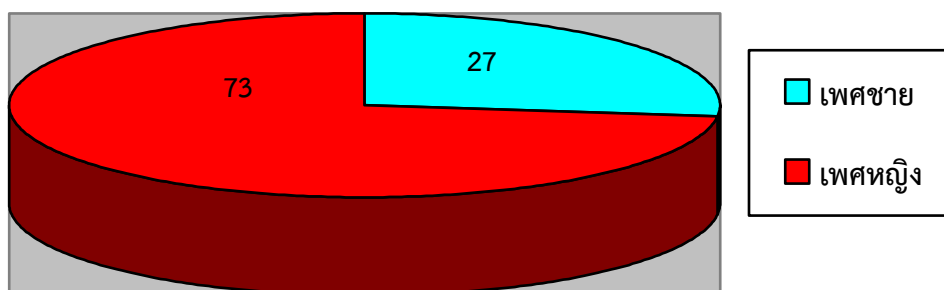
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	73	73.0
เพศชาย	27	27.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

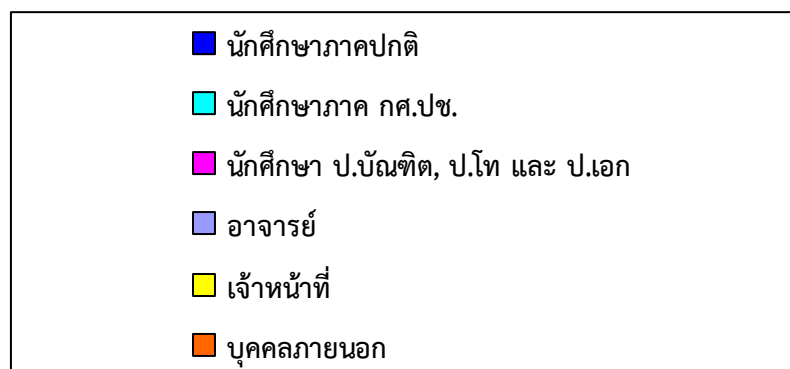
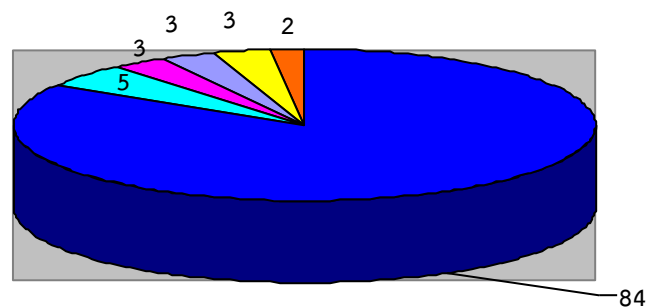


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	84	84.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
อาจารย์	3	3.0
เจ้าหน้าที่	3	3.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 5.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่ใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

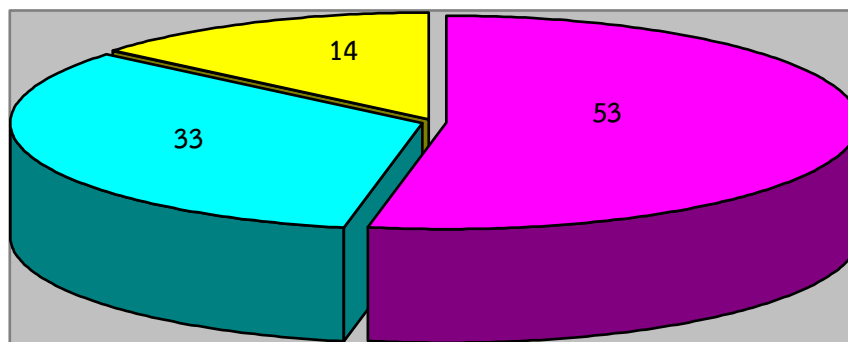


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	53	53.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	33	33.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	14	14.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



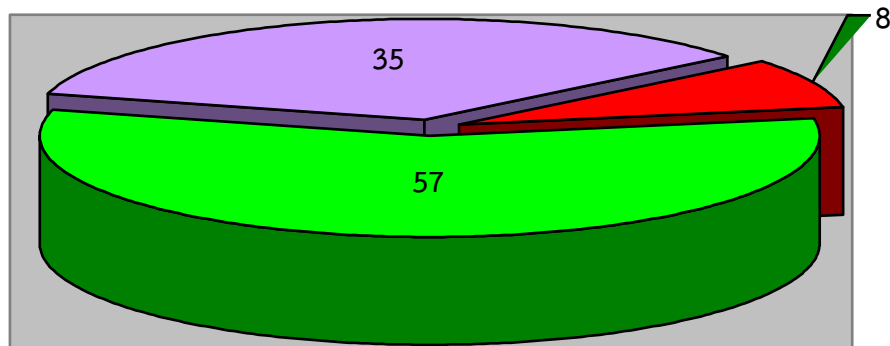
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	57	57.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	35	35.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	8	58.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 35.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.09	0.71	81.80	มาก
2. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.06	0.80	81.20	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	4.04	0.72	80.80	มาก
4. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.03	0.70	80.60	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.02	0.75	80.40	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.00	0.85	80.00	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.99	0.82	79.80	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.96	0.82	79.20	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.93	0.73	78.60	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.89	0.76	77.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.77	81.12	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.23	0.72	84.60	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.14	0.62	82.80	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.04	0.80	80.80	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.92	0.72	78.40	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.80	0.96	76.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.03	0.77	80.52	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.13	0.77	82.60	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.12	0.73	82.40	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.07	0.77	81.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.76	82.13	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.37	0.58	87.40	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.25	0.74	85.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.23	0.71	84.60	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.15	0.73	83.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสม ต่อการใช้งาน	4.11	0.75	82.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.22	0.70	84.44	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.18	0.76	83.60	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 81.12 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่า มีตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.52 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.13 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ ความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.44 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาวรรณคดีไทย บางเล่มเก่า ขำรูด ไม่น่าอ่าน (3 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือและรายงานการวิจัยทางด้านการบัญชีและการเงิน (3 คน)
3. อยากให้เพิ่มสื่อ หนังสือ และรายงานการวิจัยสาขาปฐมวัย เคยมาสืบค้นข้อมูลมีน้อยมาก (2 คน)
4. ควรเพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์/สื่อการเรียนรู้ให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น (2 คน)
5. อยากให้มีหนังสือสาขาชีววิทยาและหนังสือด้านการศึกษาที่ทันสมัยและมีจำนวนที่เพียงพอ (1 คน)
6. ควรจัดหารายงานการวิจัยด้านสุขภาพเพิ่ม (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคอมพิวเตอร์และการสอนสมัยใหม่ให้ทันสมัยและเพียงพอ (1 คน)
8. ควรอัปเดตหนังสือสาขาคหกรรมศาสตร์ให้ทันสมัยและหลากหลาย (1 คน)
9. ควรมีเทคโนโลยีสำหรับสืบค้นข้อมูลมากกว่านี้ (1 คน)
10. ควรเพิ่มนวนิยายภาษาต่างประเทศ (1 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือในแต่ละสาขาวิชาให้ทันสมัยและเพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน (1 คน)
12. ควรบอกรายละเอียดในการค้นหาหนังสือ/แนะนำขั้นตอนการสืบค้น (1 คน)
13. ควรมีหนังสือการ์ตูนภาษาอังกฤษให้บริการ (1 คน)
14. ควรเพิ่มสื่อมัลติมีเดีย (CD/DVD) เกี่ยวกับการเรียนรู้ที่สามารถนำไปศึกษาได้ด้วยตนเอง เช่น สื่อการสอนเกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆ เป็นต้น (1 คน)
15. ต้องการหนังสือเรียนด้านวิชาชีพที่เฉพาะเจาะจง (1 คน)

16. ต้องการหนังสือเกี่ยวกับการสอนให้ทันสมัย หลากหลาย และมีจำนวนที่เพียงพอ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ระบบอินเทอร์เน็ต (15 คน)

1.1 ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้นและสามารถใช้งานได้ (4 คน)

1.2 สัญญาณ WiFi ใช้งานไม่ค่อยได้ ช้า หลุดบ่อย ควรปรับปรุง (3 คน)

1.3 อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ความเร็วตกและหลุดบ่อย (3 คน)

1.4 สัญญาณ WiFi ไม่แรง เชื่อมต่อช้ามาก เชื่อมต่อเพียงไม่นานก็หลุด ทำให้ทำงาน

ไม่สะดวก (2 คน)

1.5 ระบบอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจะเป็นที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ WiFi มีความล่าช้าของสัญญาณ ทำให้การสืบค้นข้อมูลประกอบเนื้อหาล่าช้า บางครั้งไม่สามารถเชื่อมต่อได้ (1 คน)

1.6 อินเทอร์เน็ตมีปัญหา (1 คน)

1.7 อินเทอร์เน็ตช้ามาก และไม่สามารถเชื่อมต่อกับโทรศัพท์ได้ (1 คน)

2. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (9 คน)

2.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (4 คน)

2.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (3 คน)

2.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 17.30 น. หรือ 18.00 น. (1 คน)

2.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 21.00 น. (1 คน)

3. อยากให้มีห้องสำหรับอ่านหนังสือที่สามารถป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอกได้ (1 คน)

4. ควรให้มีทรัพยากรสารสนเทศในช่วงปิดภาคเรียน (1 คน)

5. อยากให้จัดโซนโต๊ะและที่นั่งอ่านหนังสือแยกออกจากกัน เพราะผู้ใช้บริการบางกลุ่มอาจมีทั้งกลุ่มที่ต้องการความเงียบ กับกลุ่มที่ต้องการใช้เสียง การส่งเสียงดังทำให้รบกวนคนที่กำลังอ่านหนังสือ (1 คน)

6. ควรจัดกิจกรรมบ่อยๆ (1 คน)

7. ควรจัดให้มีมุมอ่านหนังสือแบบผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น (1 คน)

8. ควรเปลี่ยนเก้าอี้ที่นั่งอ่าน (1 คน)

9. ไม่ควรเปิดเสียงตามสาย มารยาทในการใช้ห้องสมุดดังจนเกินไป ทำให้รบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้บริการ เพราะปัจจัยนี้จะส่งผลให้มีผู้เข้าใช้บริการมากขึ้น (8 คน)

2. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คั้น ชั้น 1 พุดจาไม่สุภาพ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส (2 คน)

3. ควรเพิ่มบุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คั้น (2 คน)

4. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 4 ควรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

5. บุคลากรผู้ให้บริการบางครั้งไม่อยู่ประจำโต๊ะ ทำให้ไม่สามารถติดต่อสอบถามได้ (1 คน)

6. บุคลากรบางท่านยังควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ได้ ควรใช้หลักการและเหตุผลให้มากขึ้นในการให้บริการ (1 คน)

7. บุคลากรผู้ดูแลห้องยารวักการอ่าน ชั้น 4 ควรพุดจาให้ไพเราะ เพิ่งไปขอใช้บริการครั้งแรก สังกัดจากสีหน้าท่าทางเหมือนไม่ยากให้เข้าใช้บริการ (1 คน)

8. บุคลากรให้บริการดี แต่ควรจะให้คำแนะนำอื่นๆ ที่คิดว่าผู้บริการน่าจะสนใจ หรือควรจะ สดใสกว่านี้ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูลในทุกโซนและควรเป็นคอมพิวเตอร์ ที่ดีและทันสมัย (6 คน)

2. ชั้น 4 ไม่มีบริการน้ำดื่ม (6 คน)

3. กระจกชำระมีให้บริการ แต่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ (3 คน)

4. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงามมากยิ่งขึ้น (2 คน)

5. ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำ บางชั้นมีห้องน้ำชำระหลายห้อง (2 คน)

6. อยากให้มีกระจกชำระบริการภายในห้องน้ำทุกห้องเพื่อความสะดวกในการใช้ (2 คน)

7. ควรมีกาแฟบริการตามชั้นต่างๆ/จุดนั่งพักผ่อนควรมีเครื่องดื่มและอาหารให้บริการ (2 คน)

8. อยากให้เพิ่มจุดบริการน้ำดื่มในแต่ละชั้น เพื่อความสะดวกต่อการใช้บริการและลดปัญหา การนำเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้องสมุด (1 คน)

9. ห้องสมุดอยู่ติดถนน บางครั้งการเปิดหน้าต่าง ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับเสียงรบกวนจาก ภายนอกอาคาร ทั้งเสียงรถ และเสียงจากการทำกิจกรรมอื่นๆ ทำให้รบกวนสมาธิในการอ่าน/เขียน หนังสือ (1 คน)

10. โตะสำหรับนั่งอ่านเดี่ยว ชั้น 4 ไม่มีไฟฟ้าให้ใช้ ควรสำรวจและแก้ไข (1 คน)

11. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศในช่วงที่อากาศร้อน (1 คน)

12. อยากให้มีห้องสำหรับพักผ่อน (1 คน)

13. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (1 คน)

14. แสงสว่างภายในลิฟท์มีน้อย ควรปรับปรุง (1 คน)

15. ควรสำรวจและซ่อมเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากมีเยอะ แต่ใช้งานไม่ได้ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือ เป็นอย่างดี (11 คน)

2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีความสะอาด มีความ ทันสมัย (8 คน)

3. มีบริการบริการที่ดี (6 คน)

4. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ (3 คน)