

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกุมภาพันธ์ 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

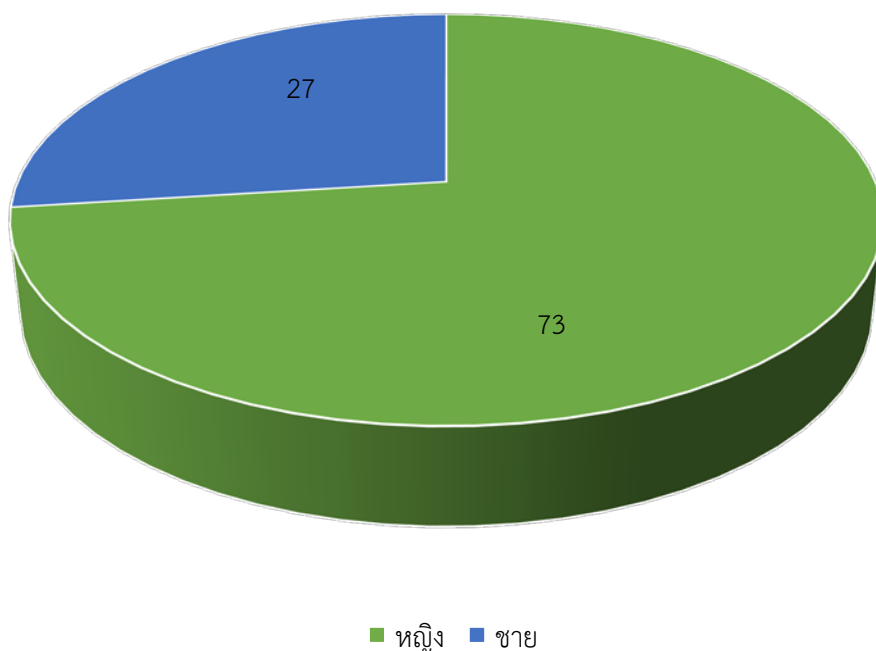
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

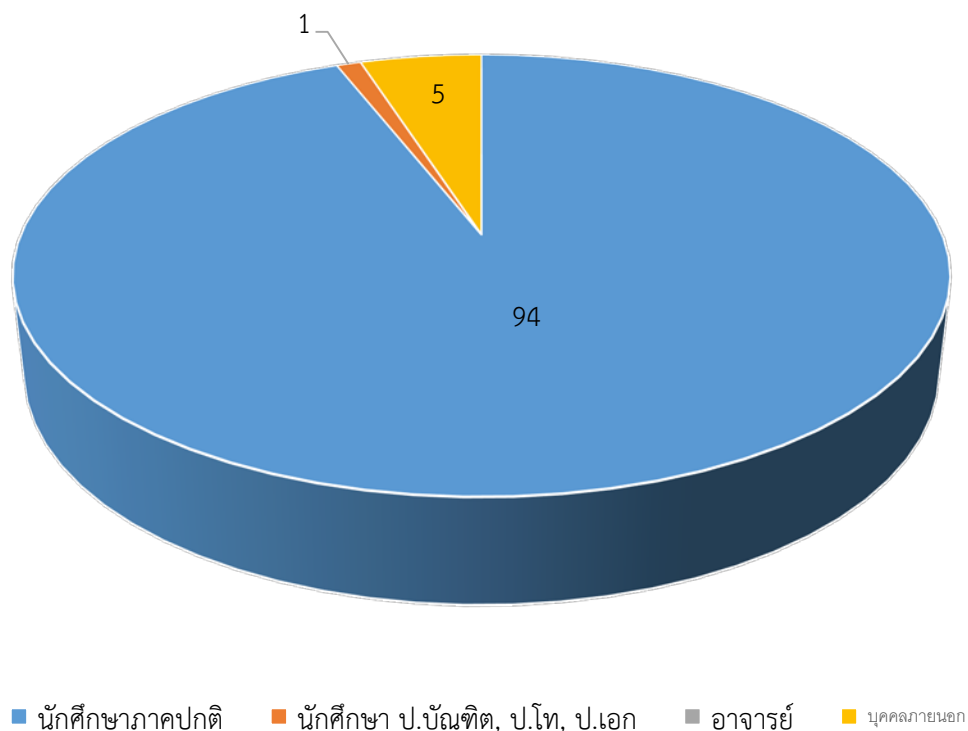


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	94	94.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	1	1.0
อาจารย์	0	0.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 5.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

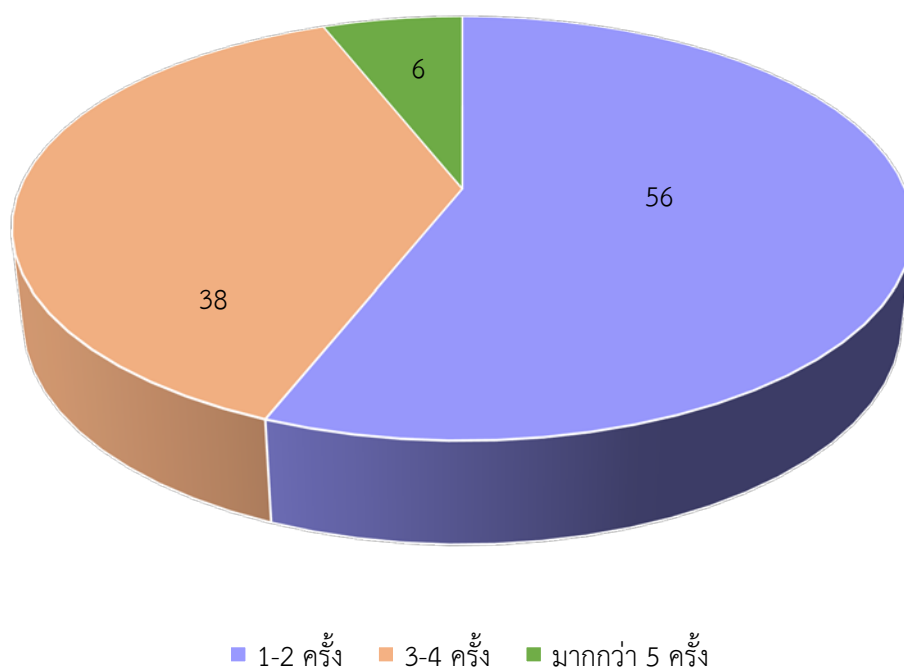


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	56	56.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	38	38.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 38.0 และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

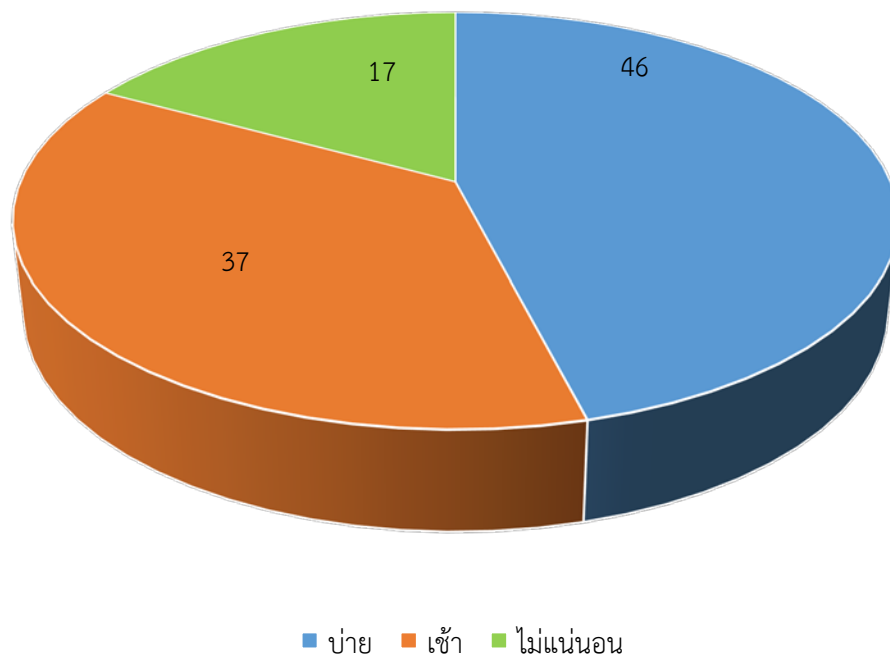


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	37	37.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	46	46.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	17	17.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 37.0 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	4.10	0.66	82.00	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.84	0.71	76.80	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.90	0.67	78.00	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.77	0.85	75.40	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.92	0.75	78.40	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	4.02	0.70	80.40	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.94	0.78	78.80	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.03	0.80	80.60	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.91	0.64	78.20	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.92	0.86	78.42	มาก
รวมเฉลี่ย	3.94	0.74	78.70	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.00	0.73	80.00	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.97	0.82	79.40	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.18	0.61	83.60	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.88	0.74	77.60	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.82	0.81	76.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.74	79.40	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.90	0.67	78.00	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.75	0.78	75.00	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	3.80	0.83	76.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.82	0.76	76.33	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.96	0.71	79.20	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.25	0.61	85.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.24	0.64	84.80	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.28	0.59	85.60	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.08	0.72	81.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.16	0.65	83.24	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.04	0.68	80.80	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.70 โดยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาคือท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และคู่มือ/

เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด (\bar{X} = 4.02) คิดเป็นร้อยละ 80.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.77) คิดเป็นร้อยละ 75.40

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.97) คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด (\bar{X} = 4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน (\bar{X} = 4.00) คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม (\bar{X} = 3.97) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (\bar{X} = 3.82) คิดเป็นร้อยละ 76.40

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.82) คิดเป็นร้อยละ 76.33 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 3.90) คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาคือสุภาพและมีอัธยาศัย (\bar{X} = 3.80) คิดเป็นร้อยละ 76.00 และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (\bar{X} = 3.75) คิดเป็นร้อยละ 75.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.16) คิดเป็นร้อยละ 83.24 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอมากที่สุด (\bar{X} = 4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ (\bar{X} = 4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (\bar{X} = 4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน (\bar{X} = 3.96) คิดเป็นร้อยละ 79.20

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีเอกสารวิชาภาษาไทยเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม (1 คน)
2. อยากให้มีสื่อการเรียนการสอนให้ครบทุกสาขาวิชา (3 คน)
3. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับวิชาคณิตศาสตร์เพิ่มมากขึ้น (2 คน)
4. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต (1 คน)
5. อยากให้หนังสือมีเนื้อหาข้อมูลที่ทันสมัย (3 คน)
6. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับสาขาการจัดการเพิ่มขึ้น (2 คน)
7. อยากให้มีหนังสือด้านสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา (1 คน)
8. หนังสือเกี่ยวกับการสั่งซื้อของออนไลน์ (1 คน)
9. อยากให้มีวารสารเกี่ยวกับคณิตศาสตร์เพิ่มขึ้น (1 คน)
10. อยากให้เพิ่มหนังสือทางด้านกฎหมายที่แก้ไขใหม่ (1 คน)

11. การค้นหาหนังสือบนชั้นบางครั้งไม่ค่อยเข้าใจ และบางเรื่องที่ต้องการไม่ค่อยมี (2 คน)
12. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการเขียนโปรแกรมที่ทันสมัย (1 คน)
13. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับสาขาวิชาภาษาจีนเพิ่มขึ้น (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (9 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (7 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
2. อินเทอร์เน็ตช้าและสัญญาณหลุดบ่อย (1 คน)
3. อยากให้มีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ครบครัน สามารถหาข้อมูลค้นคว้าได้อย่างรวดเร็ว (2 คน)
4. ปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและแรงขึ้นมากกว่าเดิม (2 คน)
5. ห้องประชุมกลุ่มย่อยไม่ควรกำหนดเวลาใช้งาน (1 คน)
6. อยากให้มีความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัยทางการศึกษา (1 คน)
7. อยากให้ยืมหนังสือแบบเป็นเทอมได้ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส (7 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. มีบางกลุ่มเวลามาทำงานจะเสียงดังมากเกินไป (2 คน)
2. อยากให้มีห้องพักผ่อนและพูดคุยเสียงดังได้ (4 คน)
3. บางวันควรที่จะเปิดแอร์ เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก (4 คน)
4. อยากให้มีคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้นเพื่อความสะดวกมากกว่านี้ (3 คน)
5. ปรับปรุงลิฟต์ เพราะตอนนี้เริ่มจะเก่ามากแล้ว (1 คน)
6. ปรับปรุงหลอดไฟ เพิ่มแสงสว่างให้มากขึ้น (3 คน)
7. เพิ่มปลั๊กไฟในห้องประชุมกลุ่มย่อย (2 คน)
8. เพิ่มปากกาสำหรับเขียนกระดานไวท์บอร์ด (1 คน)
9. เพิ่มโต๊ะหรือใช้โต๊ะตัวที่ใหญ่ขึ้น (2 คน)
10. อยากให้มีคอมพิวเตอร์ในห้องประชุม ห้องละ 1 เครื่อง (1 คน)
11. อยากให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อยเพิ่มขึ้น (1 คน)
12. อยากให้มีห้องอ่านหนังสือส่วนตัว เพื่อจะได้มีสมาธิในการทำงานและอ่านหนังสือ (2 คน)
13. อยากให้ทำป้ายบอกตำแหน่งหนังสือให้ชัดเจนเพื่อความสะดวกในการค้นหา (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

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