

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมีนาคม 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมีนาคม 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

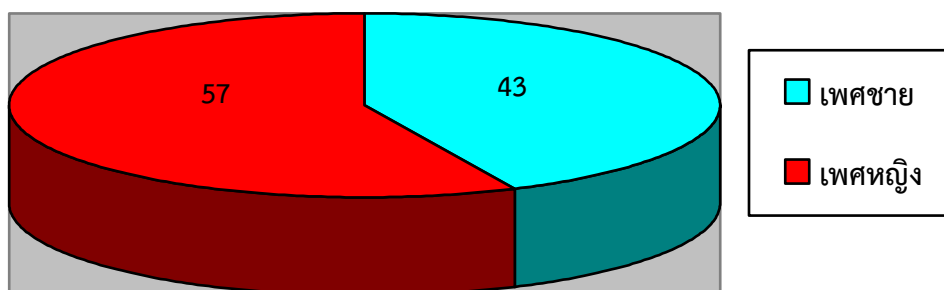
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	57	57.0
เพศชาย	43	43.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

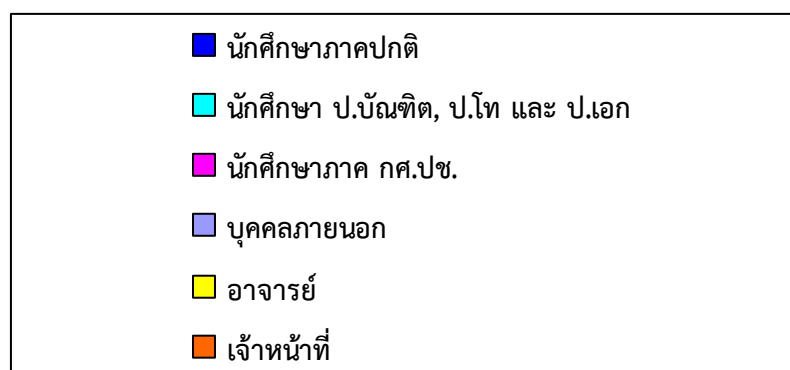
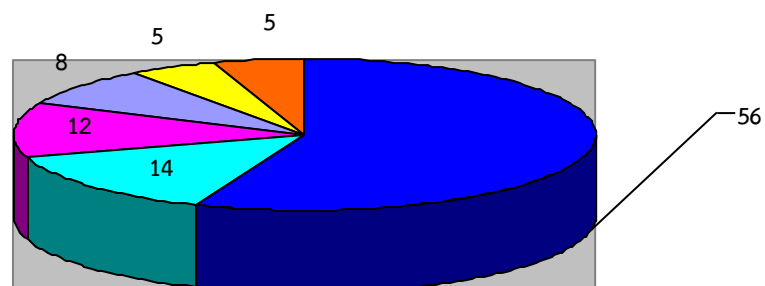


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	56	56.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	14	14.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	12	12.0
บุคคลภายนอก	8	8.0
อาจารย์	5	5.0
เจ้าหน้าที่	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 14.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

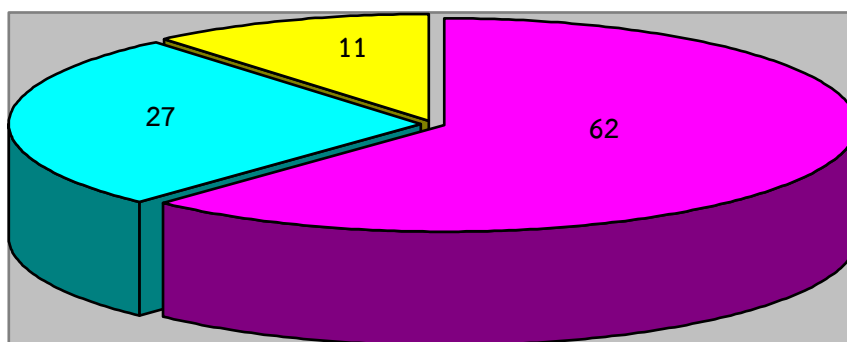


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	62	62.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	27	27.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



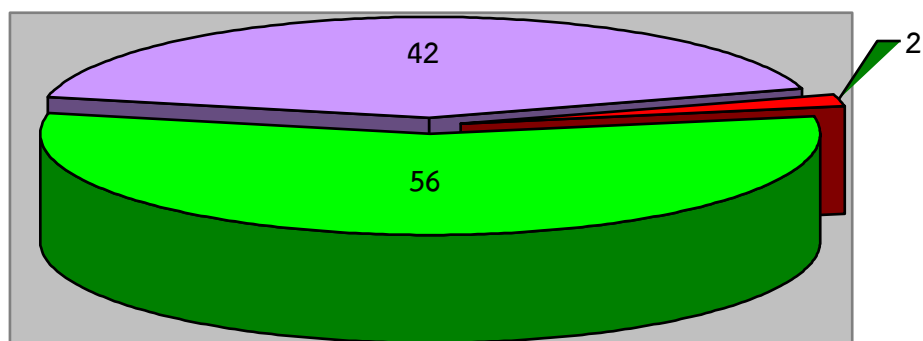
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	56	56.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	42	42.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 42.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.08	0.75	81.60	มาก
2. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมี ข้อมูลตามที่ต้องการ	4.08	0.72	81.60	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.02	0.70	80.40	มาก
4. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.00	0.84	80.00	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.96	0.76	79.20	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านต้องการ	3.95	0.69	79.00	มาก
7. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.95	0.81	79.00	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.78	78.60	มาก
9. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.91	0.68	78.20	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.90	0.67	78.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.98	0.74	79.56	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.28	0.73	85.60	มาก
2. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.07	0.82	81.40	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.04	0.82	80.80	มาก
4. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.02	0.79	80.40	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.94	0.93	78.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.82	81.40	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.04	0.80	80.80	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.02	0.74	80.40	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.90	0.82	78.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.99	0.79	79.73	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.32	0.72	86.40	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.28	0.68	85.60	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.25	0.64	85.00	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.06	0.74	81.20	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะ ต่อการใช้งาน	3.92	0.76	78.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.17	0.71	83.32	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.18	0.64	83.60	มาก

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

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.56 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ และเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และมีข้อมูลตามที่ต้องการมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ

และบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.73 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และความเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.32 โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือและสื่อต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (4 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือแต่ละสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนให้มากยิ่งขึ้น (2 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือหมวดภาษาต่างประเทศ (2 คน)
4. ต้องการหนังสือสาขาภาษาไทยที่หลากหลาย เช่น หลักภาษาไทย การเขียนภาษาไทย (1 คน)
5. ต้องการหนังสือประวัติศาสตร์สากลของเยอรมัน (1 คน)
6. อยากให้เพิ่มรายงานการวิจัยสาขาวิชากราฟิกดีไซน์ (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิชาภาษาจีน (1 คน)
8. อยากให้จัดหานวนิยายเชิงประวัติศาสตร์ (1 คน)
9. ควรอัปเดตปีที่พิมพ์หนังสือสาขา IT (1 คน)
10. ต้องการหนังสือไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ (1 คน)
11. หนังสือที่ต้องการไม่มี (ไม่ได้ระบุชื่อหนังสือที่ต้องการในแบบสอบถาม) (1 คน)
12. ค้นหาหนังสือยาก (1 คน)
13. อยากให้อัปเดตภาพยนตร์ใหม่ทุกเดือน (1 คน)
14. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิชานิติศาสตร์ หนังสือกฎหมายที่มีการปรับปรุงแก้ไข (1 คน)
15. ควรเพิ่มนวนิยายภาษาต่างประเทศ (1 คน)
16. ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอ แต่อยากให้อัปเดตข้อมูลใหม่ๆ ให้ทันสมัย (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ระบบอินเทอร์เน็ต (4 คน)
 - 1.1 ควรปรับปรุงสัญญาณ WiFi ให้เร็วขึ้น (3 คน)
 - 1.2 สัญญาณ WiFi ใช้งานไม่ได้ (1 คน)
2. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (3 คน)
 - 2.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
 - 2.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
 - 2.3 ต้องการให้เปิดบริการในช่วงกลางคืน แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
3. อยากให้มีการตักเตือนกลุ่มนักศึกษาที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (2 คน)
4. iPad ที่ให้บริการ ชั้น 2 โซนวารสารและหนังสือพิมพ์ ใช้งานไม่ได้ (1 คน)
5. ภาพยนตร์ที่เปิดฉายให้บริการบริเวณโถงกลางแต่ละชั้นไม่ควรเปิดซ้ำๆ (1 คน)
6. ควรมีบริการช่วยสืบค้นหาหนังสือ (1 คน)
7. การใช้บริการห้องชมภาพยนตร์ควรอนุญาตให้ใช้บัตร Spirit Card ได้ (1 คน)
8. อยากให้ลดระดับเสียงประกาศภายในอาคารให้เบาลง (1 คน)
9. อยากให้จัดทำห้องเก็บเสียง (1 คน)
10. ควรเพิ่มจุดบริการยืม-คืนด้านบนห้องสมุด (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการทุกจุดบริการควรมียิ้มแย้มแจ่มใสให้มากกว่านี้ (2 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการบางท่านไม่ค่อยยิ้มแย้มเวลาสอบถามหรือต้องการความช่วยเหลือ (1 คน)
3. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 4 โซนมัลติมีเดียควรปรับปรุงตนเอง เพราะไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)
4. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 3 ตักเตือนนักศึกษาที่ส่งเสียงดังด้วยสีหน้าและท่าทีที่ไม่ค่อยดี ควรตักเตือนด้วยวาจาที่สุภาพ ไม่ใช่อารมณ์ (1 คน)
5. บุคลากรผู้ให้บริการจุดบริการยืม-คืนพูดจาไม่เหมาะสม (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องประชุมกลุ่มย่อย ชั้น 4 ควรมีแปรงลบกระดานและปากกาเขียนไวท์บอร์ดไว้ให้บริการด้วย/ควรมีอุปกรณ์ในห้องตัวให้ครบ (3 คน)
2. อยากให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการในห้องสมุด (2 คน)
3. ควรมีปลั๊กพ่วงให้บริการ (2 คน)
4. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (เต้ารับ) ตามโต๊ะที่นั่งอ่าน (2 คน)
5. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ (1 คน)
6. ควรจัดบรรยากาศให้มีความเป็นธรรมชาติ (1 คน)
7. ควรปรับปรุงโซนคอมพิวเตอร์และโต๊ะอ่านหนังสือให้มีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น (1 คน)
8. อยากให้มีบริการอาหารและเครื่องดื่มด้านล่างอาคาร (1 คน)
9. ควรเพิ่มพัดลม หรือเปลี่ยนเป็นพัดลมแบบติดผนัง (1 คน)
10. ลานจอดรถจักรยานยนต์ควรมีที่บังแดดบังฝน (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความทันสมัย มีความสะดวกสบาย มีบรรยากาศดี มีบรรยากาศเหมาะสำหรับการอ่านหนังสือ มีความเงียบสงบ (9 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี มีความสุภาพ ไม่ถือตัว มีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำดี (8 คน)
3. มีการบริการที่ดี (7 คน)
4. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความครบครัน มีความทันสมัย (4 คน)
5. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนพุดจาสุภาพ เป็นกันเอง บริการรวดเร็ว (2 คน)
6. ชั้น 4 มีความสะดวกสบาย ผู้ให้บริการเป็นกันเอง (1 คน)