

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมีนาคม 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมีนาคม 2562 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

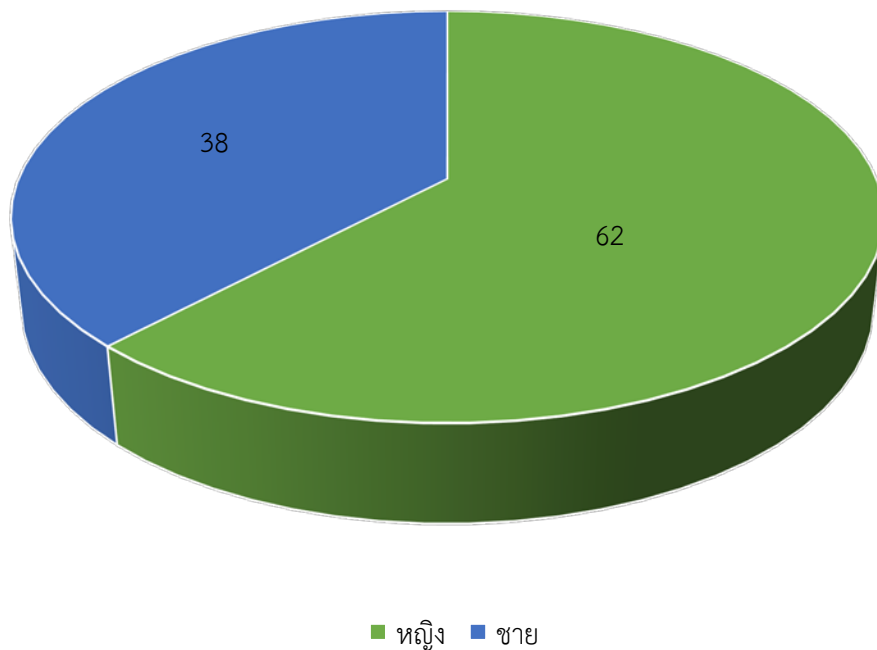
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	38	38.0
เพศหญิง	62	62.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2562 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

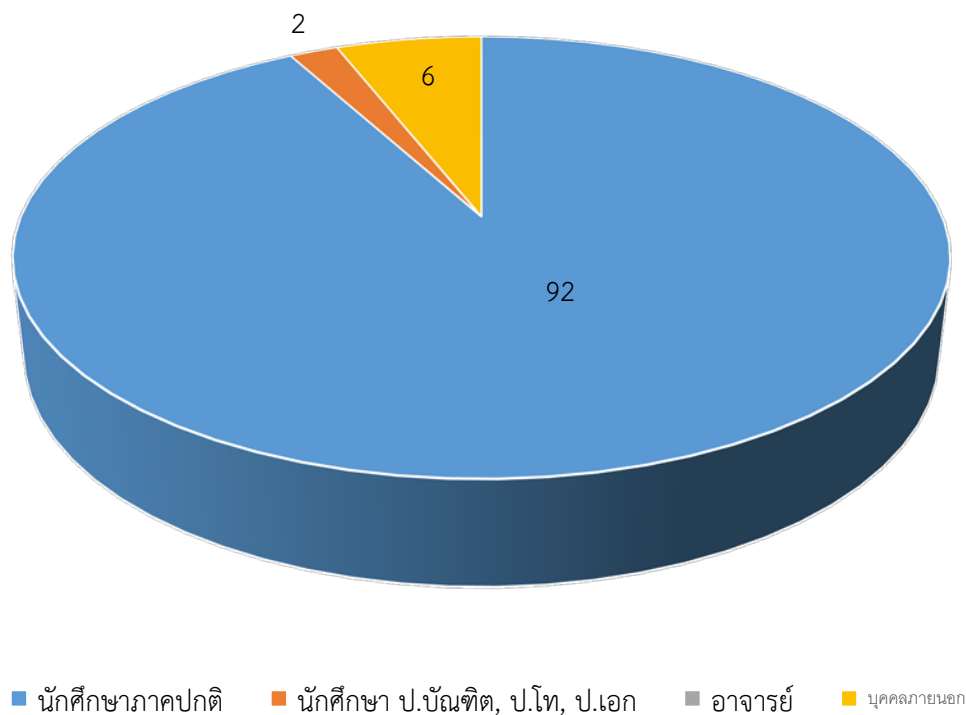


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	92	92.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	2	2.0
อาจารย์	0	0.0
บุคคลภายนอก	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2562 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 6.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

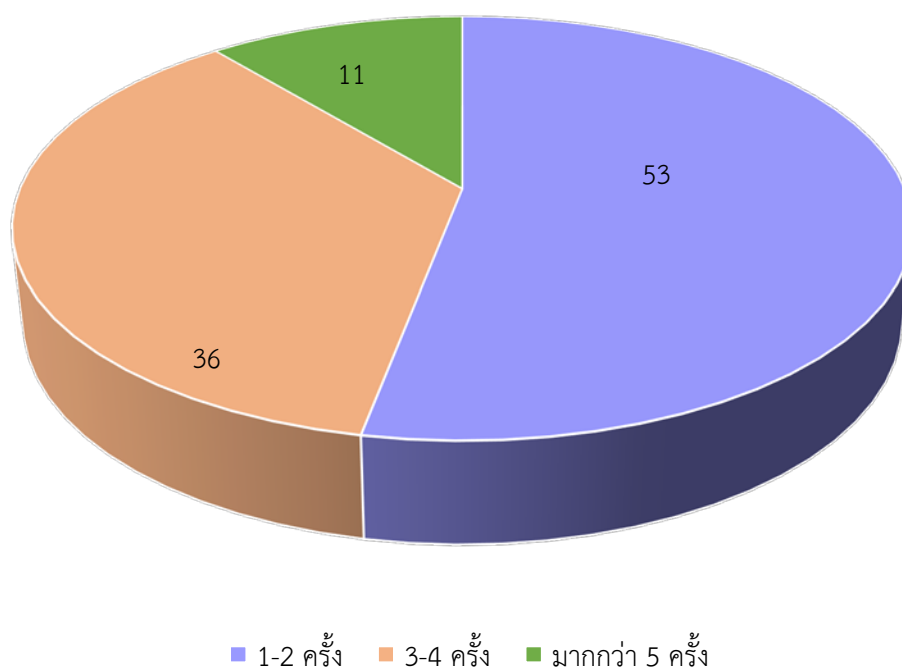


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	53	53.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	36	36.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 36.0 และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

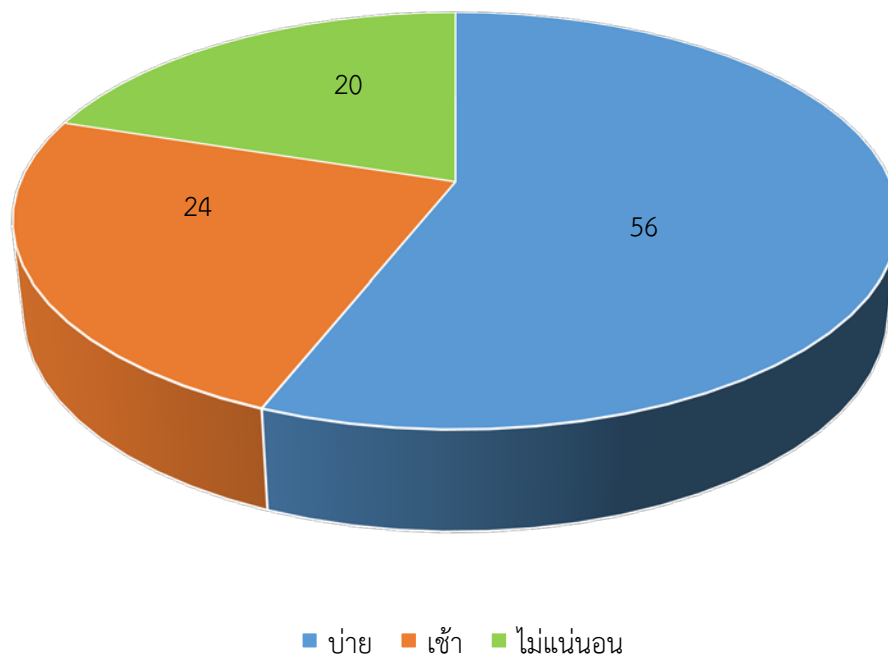


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	24	20.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	56	56.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	20	20.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.03	0.76	80.60	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.94	0.66	78.80	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.92	0.73	78.40	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.83	0.78	76.60	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.84	0.81	76.80	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	4.07	0.81	81.40	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.11	0.79	82.20	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.03	0.75	80.60	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.00	0.68	80.00	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.89	0.82	77.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.76	79.30	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.06	0.74	81.20	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.04	0.94	80.80	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.09	0.68	81.80	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.97	0.82	79.40	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.86	0.92	77.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.82	80.08	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.06	0.65	81.20	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.99	0.70	79.80	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	4.05	0.74	81.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.03	0.70	80.67	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.14	0.74	82.80	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.39	0.71	87.80	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.21	0.82	84.20	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.40	0.67	88.00	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.13	0.73	82.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.25	0.73	85.08	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.07	0.69	81.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2562 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.32 โดยมีความพึงพอใจต่อท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากร

สารสนเทศและบริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการและท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.83$) คิดเป็นร้อยละ 76.60

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.08 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.67 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือสุภาพและมีอัธยาศัย ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.08 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการแกะสลัก/การทำใบตองและการทำอาหารเพิ่มขึ้น (1 คน)
2. อยากให้มีวารสารรายวันเพิ่มขึ้น (1 คน)
3. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการจัดการวัฒนธรรม (1 คน)
4. อยากให้มีหนังสือนวนิยายเพิ่มขึ้น (1 คน)
5. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง, กำลังใจให้ตนเอง (1 คน)
6. อยากให้มีหนังสือชายดีติด Top10 ของประเทศ ทุกสัปดาห์ (1 คน)
7. ควรมีหนังสือเพิ่มมากกว่า 1 เล่ม จะได้ยืมเอาไปอ่านได้สะดวก โดยเฉพาะหนังสือที่เกี่ยวกับสาขาวิชา วิศวกรรมศาสตร์ (1 คน)
8. อยากให้มีหนังสือเพิ่มขึ้นมากกว่านี้ (1 คน)
9. ควรมีหนังสือ Data Mining ให้มากกว่านี้ (1 คน)

10. อยากให้มีสื่อมัลติมีเดียเกี่ยวกับการศึกษาเพิ่มมากขึ้น (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (13 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (6 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
 - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 24.00 น. (1 คน)
 - 1.4 ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (3 คน)
 - 1.5 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในบางชั้น/บางโซนช่วงที่มีการสอบกลางภาคและปลายภาค (1 คน)
2. ควรจะมีคอมพิวเตอร์ที่สามารถสืบค้นข้อมูลมากกว่านี้ (1 คน)
3. ระบบสืบค้นบางครั้งมีปัญหา เช่น โหลดข้อมูลช้า (2 คน)
4. ปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและแรงขึ้นมากกว่าเดิม (6 คน)
5. อยากให้บุคลากรให้การบริการมากกว่านี้ (1 คน)
6. ปรับปรุงการให้บริการ การจัดหาหนังสือเพิ่ม (1 คน)
7. เสี่ยงประกาศมารยาทการใช้ห้องสมุดดังมากเกินไป (2 คน)
8. ห้องประชุมกลุ่มย่อยบางครั้งมีความจำเป็นต้องใช้ แต่จำนวนผู้ใช้ไม่ครบตามที่ระบุไว้ ควรจะอนุโลมให้เข้าไปใช้ได้กรณีที่ไม่ใช่ผู้ใช้กลุ่มอื่นมาใช้ห้องประชุมกลุ่มย่อย (1 คน)
9. อยากให้ระยะเวลาการใช้งานห้องประชุมกลุ่มย่อยใช้ได้นานกว่าเดิม (2 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส (5 คน)
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำชั้นอยู่ตลอดเวลา ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ก็ไม่อยู่ (1 คน)
3. บางครั้งเจ้าหน้าที่ก็เสียงดัง (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้มีห้องอ่านหนังสือส่วนตัวแบบเป็นกลุ่ม (2 คน)
2. ห้องน้ำชั้น 1 ไม่มีระบบระบายอากาศ ทำให้อากาศไม่ถ่ายเท (1 คน)
3. ห้องน้ำชั้น 1 แสงสว่างไม่เพียงพอ ทำให้ไม่กล้าเข้าไปใช้ (1 คน)
4. อยากให้มีห้องประชุมกลุ่มมากกว่านี้ (2 คน)
5. อยากให้เพิ่มปลั๊กไฟมากกว่านี้ (3 คน)
6. ปรับปรุงหลอดไฟ เพิ่มแสงสว่างให้มากขึ้น (1 คน)
7. เครื่องปรับอากาศบางครั้งเย็นไม่ทั่วถึง (2 คน)
8. อยากให้มีการปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยมากกว่าเดิม (2 คน)
9. อยากให้เพิ่มโต๊ะสำหรับอ่านหนังสือ (1 คน)
10. อยากให้เพิ่มจุดน้ำดื่ม (1 คน)

11. อยากให้ปรับปรุงเรื่องเสียงรบกวน เช่น เสียงการซ่อมแซมต่างๆ, เสียงผู้ให้บริการ บางที่ค่อนข้างเสียงดังเกินไป ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงานหรืออ่านหนังสือ (2 คน)
12. อยากได้หมอนเอาไว้นอนหลับพักผ่อน (1 คน)
13. ควรมีการเติมน้ำตลอดเวลาเมื่อน้ำหมด (1 คน)
14. หากมีการปรับปรุงสถานที่ ควรจะทำให้กระชับกับระยะเวลา (1 คน)
15. ห้องน้ำชั้น 1 ควรที่จะปรับปรุงซ่อมแซมให้ดีขึ้น เนื่องจากมีบางห้องเสียและสกปรก
16. เครื่องปรับอากาศห้องประชุมกลุ่มย่อย 2 ไม่เย็น (2 คน)
17. เครื่องปรับอากาศห้องประชุมกลุ่มย่อย 4 ไม่เย็น (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (16 คน)
2. มีการให้บริการที่ดี (15 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้ให้บริการ (20 คน)
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความสวยงาม น่าเข้าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (14 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (16 คน)
6. ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (15 คน)
