

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนเมษายน 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนเมษายน 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

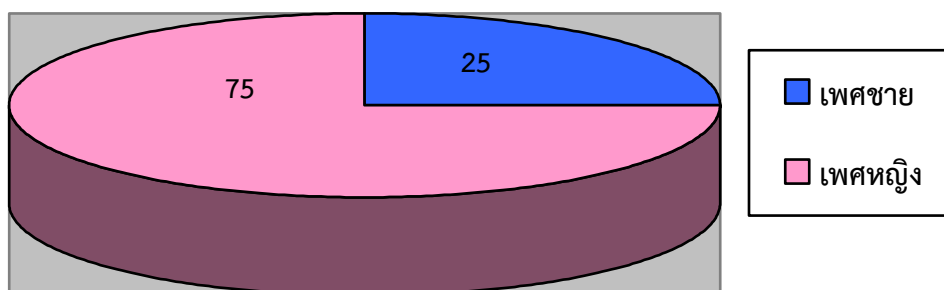
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	75	75.0
เพศชาย	25	25.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

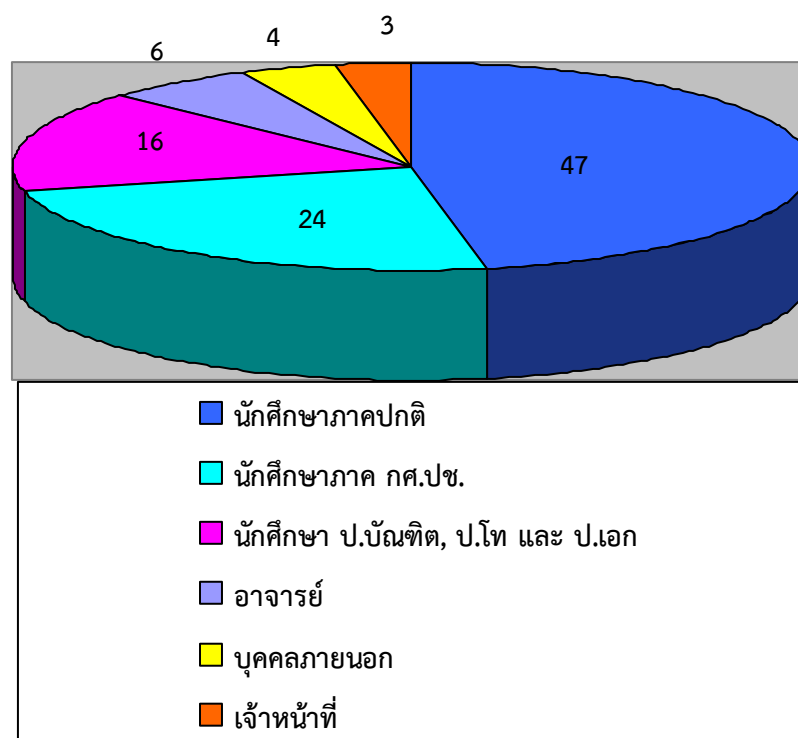


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	47	47.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	24	24.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	16	16.0
อาจารย์	6	6.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
เจ้าหน้าที่	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็น ร้อยละ 24.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

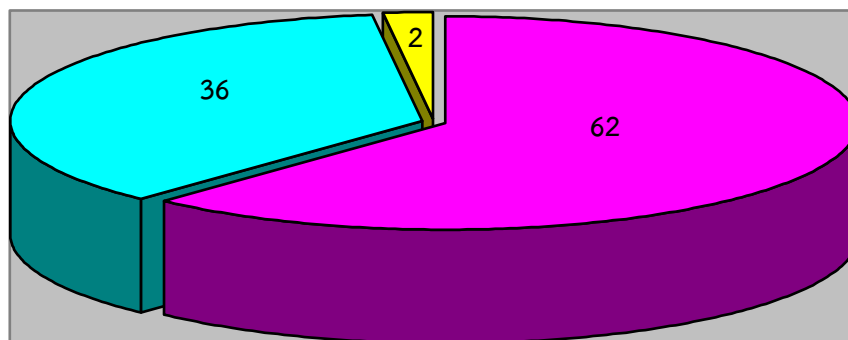


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	62	62.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	36	36.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 36.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



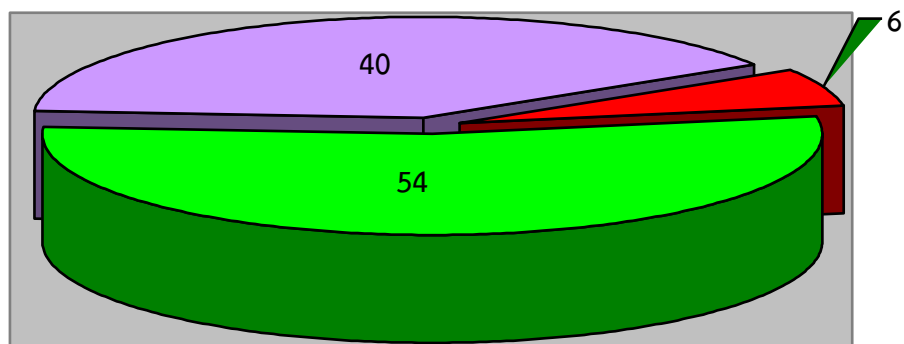
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	54	54.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	40	40.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.06	0.65	81.20	มาก
2. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.96	0.76	79.20	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.94	0.75	78.80	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.94	0.74	78.80	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.92	0.76	78.40	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.89	0.79	77.80	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.87	0.83	77.40	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.86	0.77	77.20	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.84	0.75	76.80	มาก
10. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.82	0.77	76.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.91	0.76	78.20	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.07	0.84	81.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.93	0.81	78.60	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.85	0.91	77.00	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.83	0.93	76.60	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.68	0.98	73.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.87	0.90	77.44	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.90	0.92	78.00	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.86	0.74	77.20	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.77	0.86	75.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.84	0.84	76.87	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไป	4.27	0.68	85.40	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.26	0.66	85.20	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.19	0.79	83.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.07	0.80	81.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสม ต่อการใช้งาน	3.89	0.79	77.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.14	0.74	82.72	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.03	0.69	80.60	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 3.096$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และมีความพึงพอใจต่อทรัพยากร

สารสนเทศของห้องสมุดว่ามีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา รวมทั้งเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัยในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.44 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 77.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 76.87 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 และความเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.77$) คิดเป็นร้อยละ 75.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.72 โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและนำเข้าไปใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และเพิ่มจำนวนอยู่ตลอดเวลา (3 คน)
2. อยากให้ปรับปรุงระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ/ระบบการสืบค้นข้อมูลซ้ำ (2 คน)
3. ควรจัดทำรายงานการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ให้มากขึ้น (2 คน)
4. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ แต่ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา (2 คน)
5. ต้องการหนังสือประเภทการพัฒนา/การเขียนเว็บไซต์ (1 คน)
6. อยากให้หาหนังสือได้ง่ายกว่านี้ (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือสาขาประวัติศาสตร์ (1 คน)
8. อยากให้จัดหาหนังสือสาขาการศึกษาปฐมวัยเพิ่ม (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือประเภทบันเทิงคดี เช่น หนังสือการ์ตูน นวนิยาย เป็นต้น (1 คน)
10. ควรจัดทำคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดให้ละเอียด (3 คน)
11. ต้องการหนังสือเกี่ยวกับการจักสานของภาคเหนือเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย (1 คน)
12. ต้องการหนังสือภาษาจีนที่ทันสมัย (1 คน)
13. ควรเพิ่มหนังสือประเภทอาชีวศึกษาและทัศนศึกษา (1 คน)
14. หนังสือใหม่ๆ มีน้อย (1 คน)
15. ควรเพิ่มหนังสือจิตวิทยา การสร้างกำลังใจ และนวนิยายใหม่ๆ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (12 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (5 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น. หรือ 23.00 น. (2 คน)
 - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบจนถึงเวลา 24.00 น. (2 คน)
 - 1.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. หรือ 20.30 น. (1 คน)
 - 1.5 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 21.00 น. หรือ 22.00 น. (1 คน)
 - 1.6 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (1 คน)
2. ระบบอินเทอร์เน็ต (5 คน)
 - 2.1 ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วขึ้น (3 คน)
 - 2.2 อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย ควรปรับปรุง (1 คน)
 - 2.3 สัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ต้องการให้ปรับปรุงเป็นอย่างมาก (1 คน)
3. ควรมีมาตรการจัดการกับผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นอย่างจริงจัง (1 คน)
4. ควรแยกโซนให้ชัดเจนว่า โซนไหนใช้สำหรับอ่านหนังสือ โซนไหนสำหรับการทำงานกลุ่ม เพราะการอ่านหนังสือในที่ที่มีคนทำงาน ทำให้ไม่มีสมาธิในการอ่าน (1 คน)
5. ควรเปิดเสียงภาพยนตร์ที่ฉายตามโถงแต่ละชั้นด้วย (1 คน)
6. ควรอนุญาตให้นำน้ำเข้าไปในห้องติวได้ (1 คน)
7. อยากรให้ขยายระยะเวลาที่ยืมทรัพยากรสารสนเทศให้มากกว่า 7 วัน หรือไม่น้อยกว่า 15 วัน (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรควรมียิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ (6 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (2 คน)
3. ควรมีบุคลากรผู้ให้บริการประจำทุกชั้น (2 คน)
4. บุคลากรผู้ให้บริการควรพูดจาให้ไพเราะและบริการให้ดียิ่งขึ้น (2 คน)
5. บุคลากรผู้ให้บริการ ห้องมัลติมีเดีย ชั้น 4 ควรมียิ้มแย้มแจ่มใสให้มากกว่านี้ (1 คน)
6. บุคลากรผู้ให้บริการ ห้องมัลติมีเดีย ชั้น 4 ควรมีมุขยิ้มสัมพันธที่ดี หน้าตาควรมียิ้มแย้ม ไม่ควรพูดตะคอกใส่นักศึกษา ควรปรับปรุงในเรื่องการบริการให้นักศึกษาอย่างเต็มที่ (1 คน)
7. ควรเพิ่มบุคลากรผู้ให้บริการเพื่อจะได้ให้บริการอย่างทั่วถึง (1 คน)
8. บุคลากรบางท่านไม่ยิ้มแย้มและจ้องมองนักศึกษาอยู่ตลอดเวลา (1 คน)
9. บุคลากรบางท่านดูไม่เป็นมิตร (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการ/ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ทั่วไปอยู่ทุกชั้น (10 คน)
2. ควรเพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย/ห้องติว (ปัจจุบันที่มีอยู่ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน) (7 คน)
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (3 คน)
4. ต้องการให้จัดพื้นที่ที่เป็นส่วนตัวสำหรับผู้ใช้บริการเพิ่ม/เพิ่มโต๊ะสำหรับทำงานแบบส่วนตัว (3 คน)

5. ควรมีร้านอาหารและร้านกาแฟ (2 คน)
6. ห้องน้ำควรมีกระดาษชำระให้บริการตลอดเวลา (2 คน)
7. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ (2 คน)
8. อยากให้มีโซฟาเพิ่มและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการสืบค้น เช่น คอมพิวเตอร์ Notebook อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นต้น (2 คน)
9. ควรมีจอโปรเจ็คเตอร์/ปากกาไวท์บอร์ด/แปรงลบกระดานไว้ให้บริการในห้องประชุมกลุ่มย่อย (2 คน)
10. ควรมีบริการน้ำดื่มในทุกๆ ชั้น และมีถังขยะวางให้ทั่วถึง (2 คน)
11. เครื่องปรับอากาศเสียงดัง รบกวนการอ่านหนังสือ (1 คน)
12. อากาศร้อน อยากให้มีพัดลมเพิ่ม (1 คน)
13. ควรมีกระดาษชำระให้บริการในห้องน้ำ ชั้น 1 และทุกชั้น และเมื่อหมดควรมาเติมให้เพียงพอกับปริมาณการใช้ (1 คน)
14. ควรเพิ่มไฟในห้องน้ำและให้มีความสะอาดเพิ่มขึ้น (1 คน)
15. อยากให้มี iPad ติดตั้งไว้ให้บริการ เพื่อจะได้ใช้ค้นหาข้อมูล (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความครบครัน มีความสว่าง (7 คน)
2. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความครบครัน มีความทันสมัย (6 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี พุดจาไพเราะ เป็นมิตร (5 คน)
4. มีการบริการที่ดี (4 คน)
5. การให้บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวกและรวดเร็ว (1 คน)
6. ห้องน้ำสะอาด มีกลิ่นหอม น่าเข้าใช้บริการ (1 คน)
7. ทุกจุดบริการมีการให้บริการเป็นอย่างดี (1 คน)