

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤษภาคม 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤษภาคม 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

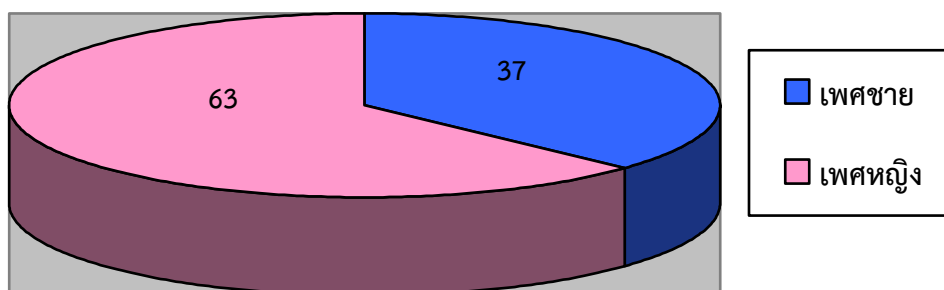
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	63	63.0
เพศชาย	37	37.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

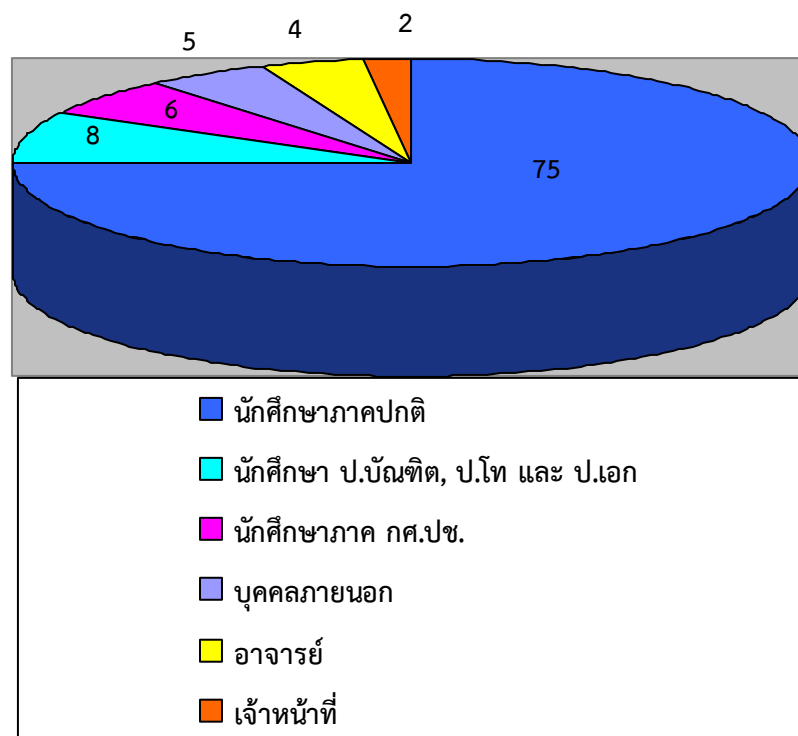


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	75	75.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	8	8.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	6	6.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
อาจารย์	4	4.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 8.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

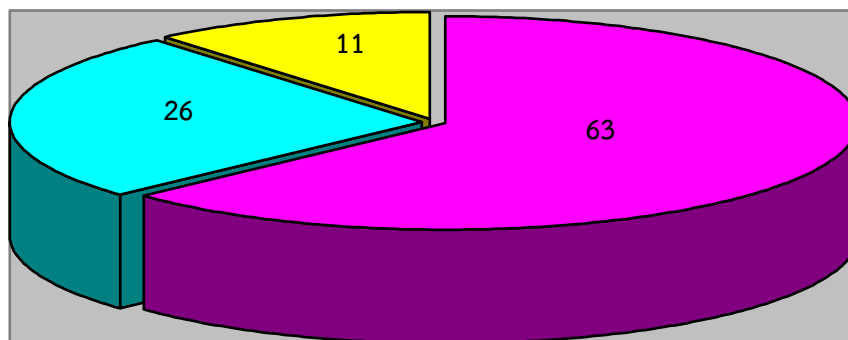


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	63	63.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	26	26.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



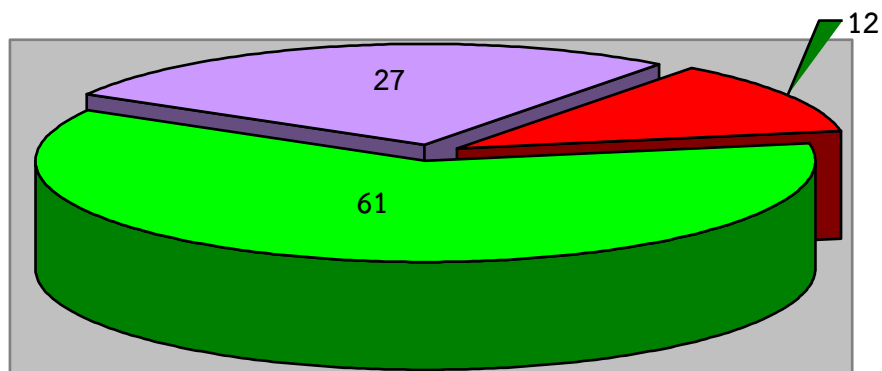
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	61	61.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	27	27.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.05	0.76	81.00	มาก
2. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	4.03	0.72	80.60	มาก
3. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.00	0.71	80.00	มาก
4. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.99	0.73	79.80	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.97	0.80	79.40	มาก
6. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.96	0.71	79.20	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.91	0.68	78.20	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.76	77.40	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.87	0.79	77.40	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.75	0.72	75.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.74	78.80	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.16	0.69	83.20	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.10	0.69	82.00	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.98	0.86	79.60	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.94	0.72	78.80	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.79	0.90	75.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.99	0.77	79.88	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.96	0.72	79.20	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.93	0.64	78.60	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.87	0.71	77.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.92	0.69	78.40	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไป	4.43	0.69	88.60	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.34	0.77	86.80	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.29	0.76	85.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.10	0.75	82.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสม ต่อการใช้งาน	4.02	0.68	80.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.24	0.73	84.72	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.21	0.61	84.20	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 โดยมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของห้องสมุดว่าให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.88 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.40 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 และความเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.72 โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและนำเข้าไปใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. จัดหาหนังสือที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่อง/ทันเหตุการณ์/ทันต่อความเปลี่ยนแปลง (5 คน)
2. ควรเพิ่มสื่อประเภทภาพยนตร์ใหม่ๆ/ภาพยนตร์ใหม่ๆ มีน้อย ไม่อัปเดต (3 คน)
3. อยากให้เพิ่มจำนวนวารสาร (2 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือไอทีและคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย (1 คน)
5. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาภาษาจีนเพื่อประโยชน์ในการเรียนการสอน (1 คน)
6. อยากให้มีนวนิยายภาษาจีน (1 คน)
7. ควรเพิ่มพจนานุกรมภาษาจีน (1 คน)
8. อยากให้จัดหาหนังสือสาขาประวัติศาสตร์เพิ่ม (1 คน)
9. ควรเพิ่มนวนิยายและเรื่องสั้น (1 คน)
10. ควรเพิ่มรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัย (1 คน)
11. ควรจัดหาหนังสือสาขาคณิตศาสตร์เพิ่ม (1 คน)
12. ต้องการให้เพิ่มหนังสือสาขาชีววิทยาที่ทันสมัยและมีความหลากหลาย (1 คน)
13. ควรเพิ่มหนังสือสาขากฎหมายที่ทันสมัย เพราะกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ส่วนหนึ่งที่มีให้บริการเป็นกฎหมายเก่า (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ระบบอินเทอร์เน็ต (7 คน)
 - 1.1 ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วขึ้น (3 คน)
 - 1.2 ควรปรับปรุง WiFi ซ้ำมาก หลุดบ่อย (4 คน)
2. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (6 คน)
 - 2.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
 - 2.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
 - 2.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
 - 2.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบจนถึงเวลา 19.00 น. (1 คน)
3. ควรปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการชมภาพยนตร์ เช่น จำกัดเวลาในการใช้ (2 คน)
4. ควรใช้ระบบสแกนบาร์โค้ดนักศึกษาและบุคลากรก่อนเข้าใช้บริการ (2 คน)
5. อยากให้ปรับปรุงเรื่องการให้บริการให้มีการบริการที่ดีกว่านี้ (ไม่ได้ระบุว่าบริการด้านใด) (1 คน)
6. ผู้ใช้บริการบางกลุ่มส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (1 คน)
7. อยากให้มีบริการสืบค้นหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์ด้านธุรกิจ เช่น ประชาชาติธุรกิจ ฐานเศรษฐกิจ กรุงเทพธุรกิจ เป็นต้น (1 คน)
8. ควรมีเครื่องพิมพ์สำหรับบริการพิมพ์เอกสารไว้ให้บริการ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. จุดบริการทุกจุด บุคลากรผู้ให้บริการควรมีอัธยาศัยที่ดี เป็นมิตรกับนักศึกษา (2 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรพูดจาสุภาพ (1 คน)
3. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนทุกจุดควรมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อที่นักศึกษาจะได้ใช้บริการมากขึ้น (1 คน)
4. บุคลากรผู้ให้บริการบางคนไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ (1 คน)
5. อยากให้บุคลากรที่ให้บริการยิ้ม-คืนสื่อโซเชียลที่คนยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่กล้าไปยิ้ม เพราะกลัวโดนดู (1 คน)
6. อยากให้มีบุคลากรแนะนำในเรื่องของการใช้บริการต่างๆ (1 คน)
7. พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำ ชั้น 2 ควรปรับปรุงการเรื่องด้านการพูดและสีหน้าท่าทาง (ผู้ให้บริการระบุนวันที่ 11 พฤษภาคม 2561) (1 คน)
8. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ (1 คน)
9. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 3 ไม่ตอบคำถาม ไม่ช่วยหาหนังสือ ให้ไปถามคนอื่น (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์หน้าเข้าใช้บริการ เพิ่มพื้นที่มุมต่างๆ ให้น่านั่ง (4 คน)
2. ควรมีม่านกันระหว่างห้องประชุมกลุ่มย่อยและเก็บเสียง (2 คน)
3. ควรเปลี่ยนเก้าอี้นั่งอ่าน เนื่องจากที่วางแขนมีเหล็กแหลมโผล่ออกมา ทำให้ได้รับบาดเจ็บ (2 คน)
4. ควรมีโต๊ะที่มีปลั๊กไฟในตัว/ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามโต๊ะที่นั่งอ่านภายในอาคาร (2 คน)
5. ชั้น 4 ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม (2 คน)

6. อยากรให้มีห้องสำหรับติว/ห้องประชุมกลุ่มย่อยสำหรับจำนวน 2 - 4 คน (1 คน)
7. อยากรให้จัดทำห้องประชุมกลุ่มย่อย/ห้องติวเพิ่มเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของนักศึกษา (1 คน)
8. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (1 คน)
9. ควรปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ เช่น น้ำไม่ไหล สายฉีดชำระรั่ว (ไม่ได้ระบุว่าห้องน้ำชั้นใด) (1 คน)
10. อยากรให้ห้องสมุดปรับสภาพแวดล้อมให้มีสีสดใสและมีต้นไม้เพื่อให้รู้สึกผ่อนคลาย (1 คน)
11. ห้องน้ำในบางชั้นไม่สะอาด (ไม่ได้ระบุว่าชั้นใด) (1 คน)
12. ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดในบางจุด (ไม่ได้ระบุจุด) (1 คน)
13. อยากรให้ปรับปรุงเรื่องแสงสว่างบริเวณที่จอดรถด้านทิศเหนือ ทิศตะวันออก และทิศใต้ เนื่องจากไฟแสงสว่างไม่ทั่วถึง อาจส่งผลให้เกิดเหตุกับยานพาหนะและตัวนักศึกษาเองในช่วงที่ใช้บริการด้านล่างอาคารในภาคค่ำ (1 คน)
14. ควรมีปลั๊กพ่วงไว้ให้บริการ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรผู้ให้บริการดี บริการด้วยความรวดเร็ว มีน้ำใจ ให้คำแนะนำดี บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความสุภาพ (5 คน)
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากพอสำหรับการให้บริการ/มีครบในสาขาวิชาที่ตนเองต้องการ/มีความทันสมัย (4 คน)
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด (1 คน)
4. ผู้ให้บริการห้องชมภาพยนตร์ ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (1 คน)
5. ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (1 คน)
6. เป็นห้องสมุดที่ดีมากเมื่อเทียบกับห้องสมุดหลายแห่งในจังหวัดเชียงราย มีการให้บริการที่เป็นระบบ นำเข้าใช้บริการ (1 คน)