

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมิถุนายน 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

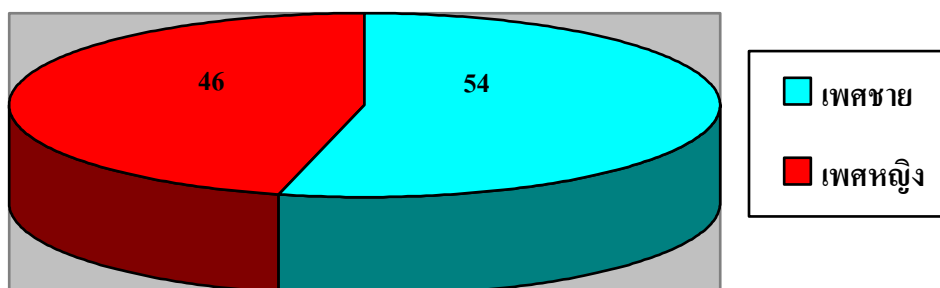
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	54	54.0
เพศหญิง	46	46.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

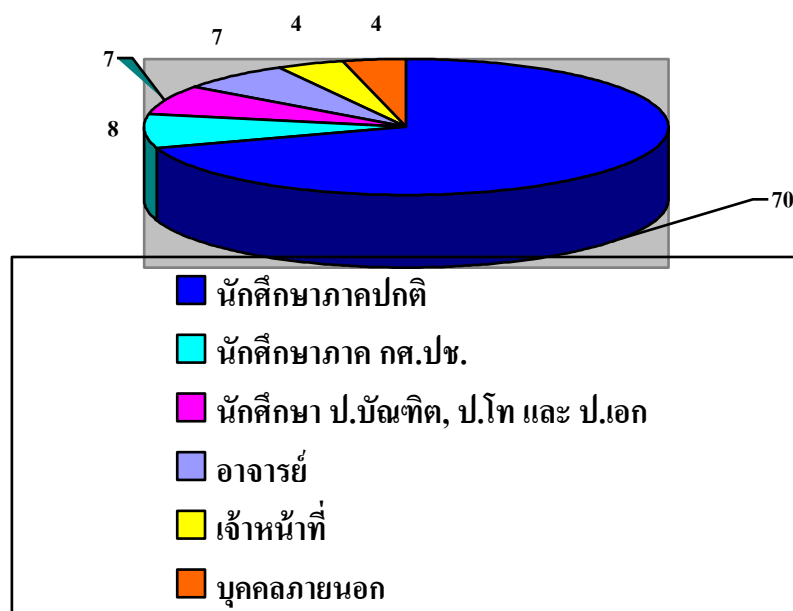


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	70	70.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	7	7.0
อาจารย์	7	7.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก และอาจารย์เข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

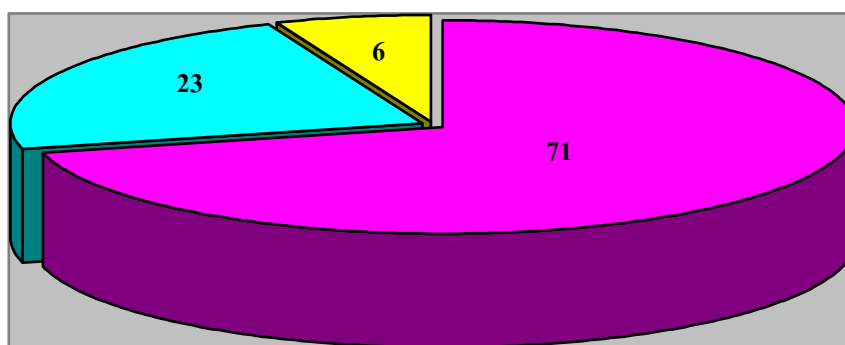


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	71	71.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	23	23.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



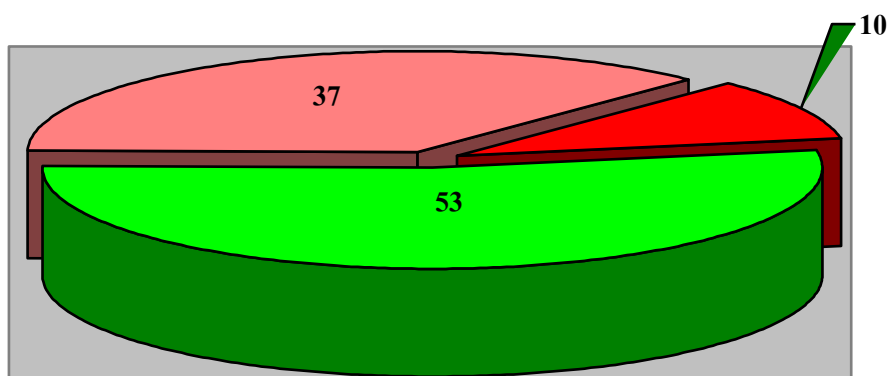
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	53	53.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	37	37.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 37.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงเช้า
 ■ ช่วงบ่าย
 ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.13	0.73	82.60	มาก
2. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมี ข้อมูลตามที่ต้องการ	4.11	0.67	82.20	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.10	0.76	82.00	มาก
4. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.09	0.82	81.80	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.08	0.69	81.60	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.07	0.76	81.40	มาก
7. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.06	0.83	81.20	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	4.05	0.78	81.00	มาก
9. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.03	0.82	80.60	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.01	0.84	80.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.77	81.46	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.30	0.69	86.00	มาก
2. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.20	0.68	84.00	มาก
3. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.12	0.73	82.40	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.06	0.81	81.20	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.02	0.91	80.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.14	0.76	82.80	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.23	0.69	84.60	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.21	0.74	84.20	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.16	0.74	83.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.20	0.72	84.00	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.47	0.63	89.40	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.42	0.67	88.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.35	0.69	87.00	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.22	0.66	84.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	4.12	0.76	82.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.32	0.68	86.32	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.22	0.63	84.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.46 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่มีคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมาคือ สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.32 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรจัดหาหนังสือและสื่ออื่นๆ ในทุกสาขาวิชาให้ทันสมัยอยู่เสมอ (2 คน)
2. อยากให้เพิ่มหนังสือภาษาต่างประเทศและจัดหมวดหมู่ให้สะดวกต่อการค้นหา (2 คน)
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีครบ แต่มีจำนวนฉบับน้อย ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา (2 คน)

4. ควรอัปเดตปีที่พิมพ์ของหนังสือแต่ละสาขาวิชาให้ทันสมัย (2 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม (2 คน)
6. อยากให้จัดหาหนังสือสาขากฎหมายให้หลากหลาย มีปีพิมพ์ใหม่ๆ รวมทั้งเพิ่มจำนวน Copy ให้เป็นชื่อเรื่องละ 4 - 5 Copy (2 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือประวัติศาสตร์จีน (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ (1 คน)
9. ควรบอกตำแหน่งของหนังสือให้ชัดเจน (1 คน)
10. ควรเพิ่มหนังสือสาขานวัตกรรมการออกแบบ (1 คน)
11. อยากให้เพิ่มนวนิยาย (1 คน)
12. ต้องการหนังสือวิทยากรคอมพิวเตอร์ที่เป็นปัจจุบัน (1 คน)
13. ควรเพิ่มงานวิจัยสาขานิติศาสตร์และมีการอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ (1 คน)
14. ควรจัดหาหนังสือสาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา การชูดค้นโบราณคดีต่างๆ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 24.00 น. (1 คน)
2. ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต หลุดบ่อย ช้า (3 คน)
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (2 คน)
4. ห้องสมุดควรเงียบกว่านี้ ควรมีวิธีการจัดการกับผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดัง (2 คน)
5. มุมศึกษาตามชั้นต่างๆ ปิดเสียงจนไม่ได้ยิน (1 คน)
6. โต๊ะวางของในห้องคู่มือ บางห้องยังมีไม่ครบ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ จริงใจ ไม่ตอบคำถามแบบส่งๆ หรือพูดประชดประชัน (3 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ชั้น 4 ควรมียบริการน้ำดื่ม (5 คน)
2. เครื่องปรับอากาศเสียงดังมาก มีกลิ่นเหม็นอับจากเครื่องปรับอากาศ หายใจไม่สะดวกเวลานั่งใกล้เครื่องปรับอากาศ (3 คน)
3. ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามที่นั่งอ่านให้เพียงพอ (1 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ (1 คน)

5. ควรปลุกต้นไม้ในกระถางเพื่อตกแต่งภายในอาคาร (1 คน)
6. ควรปรับเปลี่ยนเวลาในการเปิดเครื่องปรับอากาศตามสภาพอากาศ วันไหนอากาศร้อนและมีผู้ใช้บริการในโซนนั้นๆ มาก ควรเปิดเร็วกว่าเวลาที่กำหนด (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการได้ดี ให้ความช่วยเหลือ แนะนำในการค้นหาข้อมูล (16 คน)
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัย สะดวกสบาย สะอาด (11 คน)
3. มีการบริการที่ดี (11 คน)
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย หลากหลาย (5 คน)
5. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 2 ให้บริการดี (2 คน)
6. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คีนมีอัธยาศัยดี สุภาพ (1 คน)