

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมิถุนายน 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมิถุนายน 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

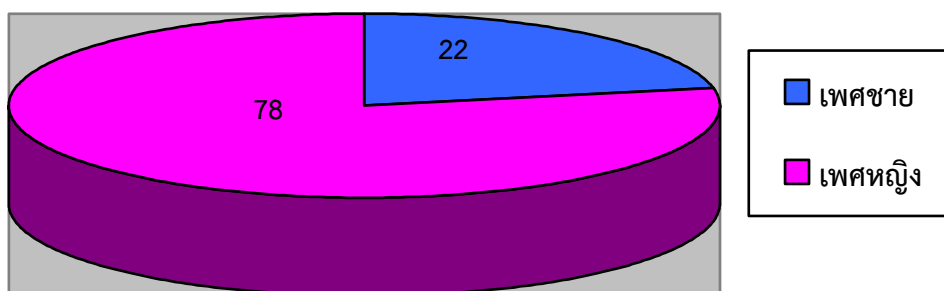
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	78	78.0
เพศชาย	22	22.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

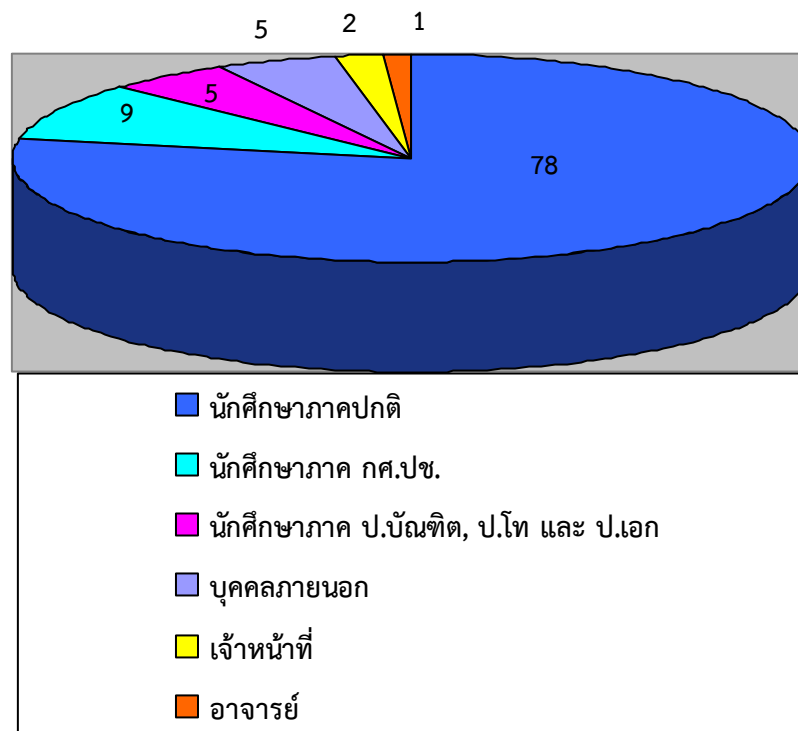


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	78	78.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	9	9.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	5	5.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
อาจารย์	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 9.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก และบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

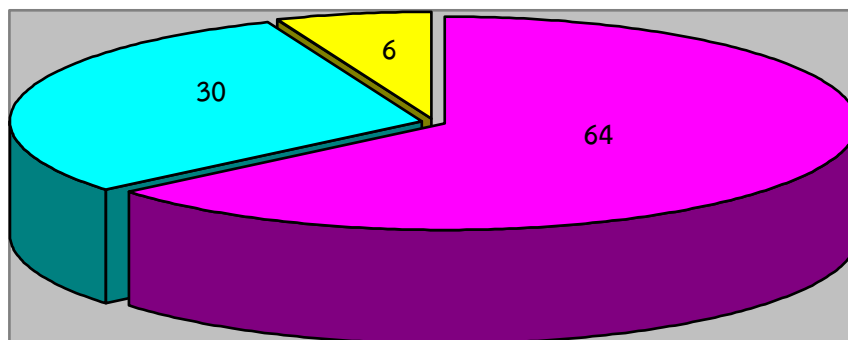


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	64	64.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	30	30.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



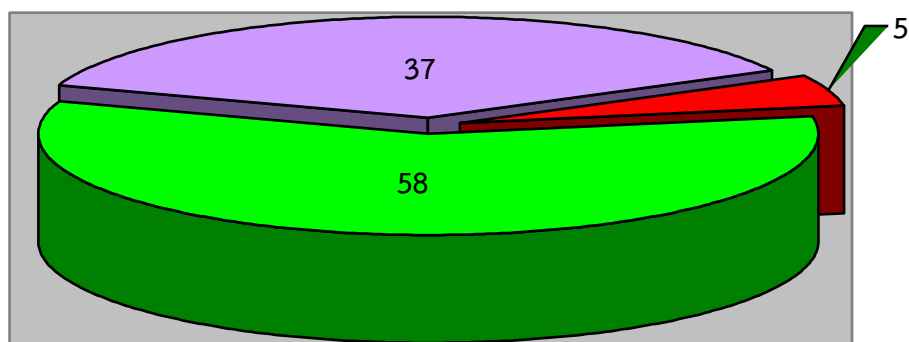
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	58	58.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	37	37.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 37.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.06	0.71	81.20	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.02	0.77	80.40	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.96	0.75	79.20	มาก
4. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.94	0.68	78.80	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.93	0.74	78.60	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.92	0.61	78.40	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.92	0.69	78.40	มาก
8. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.84	0.74	76.80	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.80	0.70	76.00	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.79	0.69	75.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.92	0.71	78.36	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.17	0.73	83.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.04	0.76	80.80	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.83	0.74	76.60	มาก
4. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.81	0.94	76.20	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.73	1.09	74.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.92	0.85	78.32	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.89	0.67	77.80	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.78	0.80	75.60	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.71	0.82	74.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.79	0.76	75.87	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.35	0.59	87.00	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.31	0.66	86.20	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.28	0.67	85.60	มาก
4. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะ ต่อการใช้งาน	3.92	0.80	78.40	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	3.91	0.74	78.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.15	0.69	84.72	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.07	0.56	81.40	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.36 โดยมีความพึงพอใจต่อคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดว่าช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.32 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการเยี่ยม-คืบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 3.83$) คิดเป็นร้อยละ 76.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) คิดเป็นร้อยละ 75.87 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาคือ สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 3.78$) คิดเป็นร้อยละ 75.60 และความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 74.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 84.72 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่มีเพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (5 คน)
2. ต้องการให้เพิ่มหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม (2 คน)
3. อยากให้เพิ่มจำนวน Copy ของหนังสือ บางเล่มมี Copy เดียว ทำให้ต้องรอมือต่อจากคนที่กำลังยืมอยู่ (2 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือสาขานิติศาสตร์ กฎหมายต่างๆ ให้มากขึ้น (1 คน)
5. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือเกี่ยวกับภาษาจีนและวัฒนธรรมจีน (1 คน)
6. อยากให้จัดหาหนังสือเรียน เช่น หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์จีนและความรู้อื่นๆ ให้มากขึ้น (1 คน)
7. มีหนังสือที่ตนเองมีความสนใจค่อนข้างน้อย เช่น การเลี้ยงปลาทอง (1 คน)
8. ควรเพิ่มนวนิยายและหนังสือการ์ตูน (1 คน)
9. มีแต่หนังสือวิชาการ อยากให้จัดหาหนังสือประเภทบันเทิงคดี หรือหนังสือที่ให้ความรู้ทั่วไปเพิ่ม (1 คน)
10. ห้องสมุดควรมีหนังสือประกอบการเรียนให้ครบทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน (1 คน)
11. ต้องการให้เพิ่มรายงานการวิจัยสาขาชีววิทยาและวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (1 คน)
12. ควรจัดหาหนังสือภาษาอังกฤษใหม่ๆ เข้ามาเพิ่ม (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (14 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (4 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (5 คน)
 - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
 - 1.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบจนถึงเวลา 20.00 น. (3 คน)
2. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต/ช้ามาก และในบางครั้งไม่สามารถใช้งานได้/อยากให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สามารถใช้งานได้และเพียงพอ (5 คน)
3. อยากให้เพิ่มห้องติว (2 คน)
4. ต้องการมุมหรือพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือแบบเงียบๆ คนเดียว (2 คน)
5. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมสำหรับนักศึกษาเป็น 1 เดือน และจำนวนที่ให้ยืมเป็น 10 เล่ม (1 คน)
6. อยากให้ขยายระยะเวลาที่ให้ยืม และอยากให้อ่านหนังสือ ชั้น 4 ได้ (1 คน)
7. ควรมีบริการแนะนำการใช้บริการห้องสมุด (1 คน)
8. ต้องการให้ห้องสมุดมีระบบการส่งคืนหนังสือด้วยตนเอง (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใสและคอยให้คำปรึกษาในเรื่องที่นักศึกษาต้องการ เช่น การช่วยค้นหาหนังสือที่หาไม่เจอ/ควรเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ/ควรเป็นมิตรกับทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ เพราะจะทำให้รู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก (8 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 4 ห้องชมภาพยนตร์ ควรยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่และสนใจผู้ใช้บริการให้มากขึ้น (6 คน)
3. บุคลากรผู้ให้บริการไม่มีความเป็นมิตร/ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส/ผู้ให้บริการในบางจุดใช้ถ้อยคำที่ไม่น่าฟัง (3 คน)
4. ในเวลาที่ห้องสมุดใกล้ปิดบริการ มักมีบุคลากรมองตลอดเวลาทำให้รู้สึกกดดันและมีความระแวง/ไม่ว่าจะไปนั่งโซนไหน มีเจ้าหน้าที่ท่านหนึ่ง ชอบมองตามตลอดเวลา ทำให้รู้สึกอึดอัด (2 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามที่นั่งอ่านในโซนต่างๆ ให้ทั่วถึง/ควรมีปลั๊กพ่วงให้ยืม (7 คน)
2. เครื่องปรับอากาศไม่ทั่วถึง/ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ (2 คน)
3. อยากให้สำรวจบริเวณโต๊ะนั่งอ่านหนังสือ เปลี่ยนหลอดไฟและปลั๊กไฟที่ใช้งานไม่ได้ (2 คน)
4. ควรติดป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดให้ชัดเจน (2 คน)
5. กระจายชำระที่ให้บริการในห้องน้ำไม่เพียงพอ (2 คน)
6. ควรมีอาหารว่างให้บริการ เช่น กาแฟ โอวัลติน เป็นต้น (2 คน)
7. ต้องการให้เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้ (1 คน)
8. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการตามโซนต่างๆ (1 คน)
9. ควรปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลงโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้ เช่น โปรแกรมที่ต้องใช้สำหรับพิมพ์งานและทำงานให้ครบ (1 คน)

10. อยากให้มีพัดลมตรงที่นั่งสำหรับตีวงหนังสือด้านล่างอาคาร (1 คน)

11. ห้องน้ำหลายห้องใช้งานไม่ได้ (ไม่ได้ระบุชั้น) (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรผู้ให้บริการดี พุดจาไพเราะ น่ารัก ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจำนวนที่เพียงพอ (8 คน)

2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการ มีเครื่องปรับอากาศที่ให้ความเย็นสบาย (7 คน)

3. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความทันสมัย ค้นหาได้ง่าย (5 คน)

4. บรรยากาศดี มีความเงียบสงบ เหมาะสำหรับการอ่านหนังสือ (3 คน)

5. มีระบบการให้บริการที่ดี (2 คน)

6. ชั้น 4 ห้องมัลติมีเดียมีการให้บริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (2 คน)