

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนสิงหาคม 2561**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนสิงหาคม 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

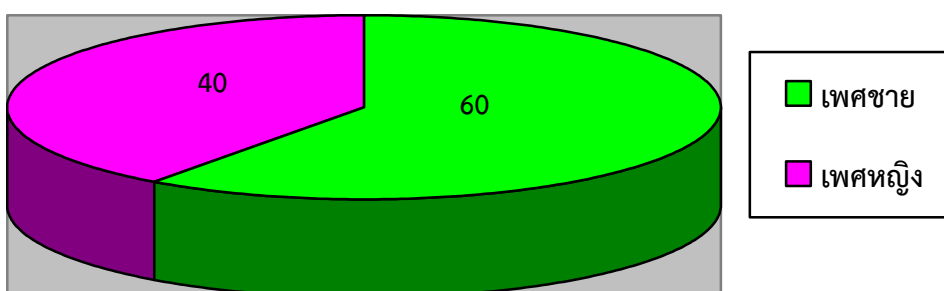
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	60	60.0
เพศหญิง	40	40.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

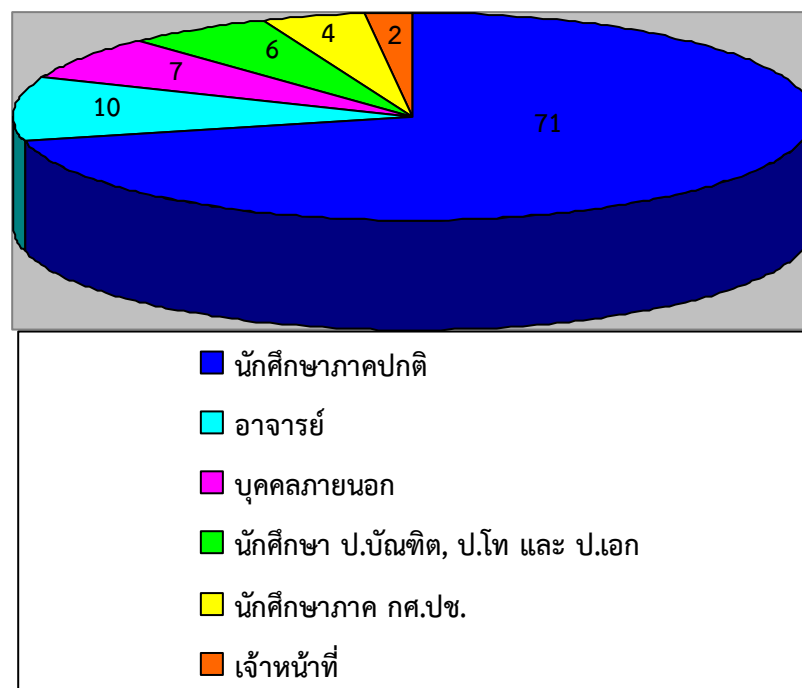


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	71	71.0
อาจารย์	10	10.0
บุคคลภายนอก	7	7.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	6	6.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	4	4.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

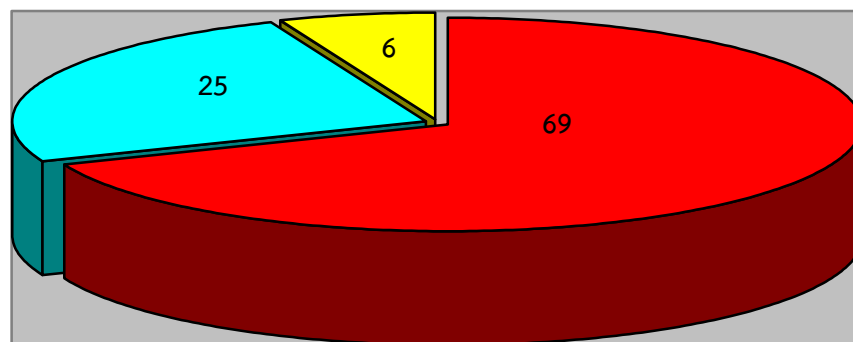


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	69	69.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	25	25.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



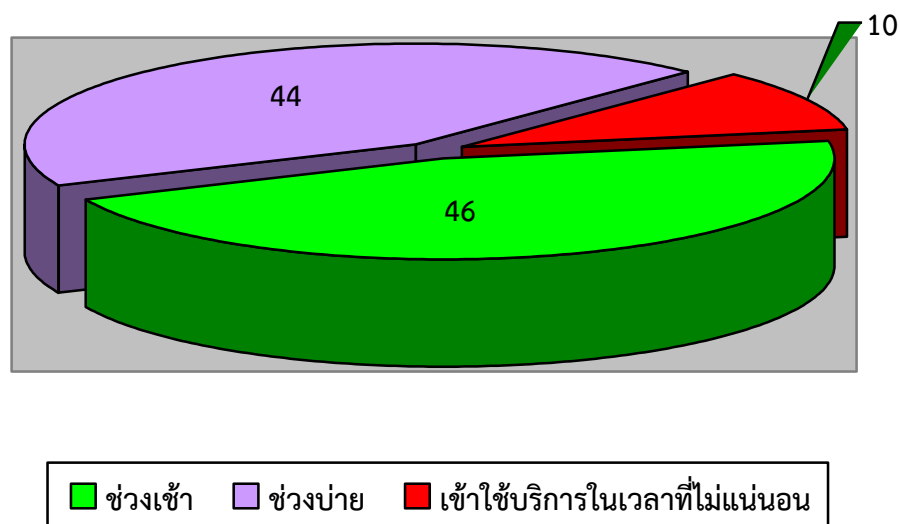
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	46	46.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	44	44.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 44.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.16	0.69	83.20	มาก
2. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.15	0.76	83.00	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.14	0.67	82.80	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.08	0.75	81.60	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.08	0.76	81.60	มาก
6. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.02	0.89	80.40	มาก
7. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.97	0.83	79.40	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านต้องการ	3.95	0.80	79.00	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.94	0.79	78.80	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.88	0.83	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.78	80.74	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.25	0.66	85.00	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.21	0.66	84.20	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.11	0.78	82.20	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.07	0.89	81.40	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.01	0.89	80.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.77	82.60	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.24	0.67	84.80	มาก
2. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.22	0.69	84.40	มาก
3. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.05	0.77	81.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.17	0.71	83.40	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.43	0.67	88.60	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.40	0.71	88.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.36	0.69	87.20	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.21	0.73	84.20	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะ ต่อการใช้งาน	4.07	0.78	81.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.29	0.72	85.88	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.31	0.63	86.20	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.31) คิดเป็นร้อยละ 86.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.74 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด (\bar{X} = 4.16) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย (\bar{X} = 4.15) คิดเป็นร้อยละ 83.00 และการที่สามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ (\bar{X} = 4.14) คิดเป็นร้อยละ 82.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการเยี่ยม-คืบมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.88 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่มีเพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้เพิ่มหนังสือประกอบการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาภาษาอังกฤษให้มีจำนวนที่เพียงพอและมีความทันสมัย (2 คน)
2. ทรัพยากรสารสนเทศด้านภาษาศาสตร์ยังมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่ครอบคลุม (1 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือสาขาเคมี ที่มีอยู่น้อยเกินไป ไม่เพียงพอ (1 คน)
4. หนังสือที่ต้องใช้ประกอบการเรียนในรายวิชาภาษาอังกฤษและศิลปะมีน้อย (1 คน)
5. ต้องการให้อัพเดทหนังสือสาขาคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย (1 คน)
6. หนังสือสาขาภาษาไทยส่วนใหญ่ค่อนข้างเก่า ควรมีการจัดหาเพิ่มเติม โดยเฉพาะเอกสารจากสถาบันการศึกษาต่างๆ (1 คน)
7. ค้นหาหนังสือได้ยาก ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้ (1 คน)
8. ควรจัดเก็บหนังสือบนชั้นให้หาได้ง่าย (1 คน)
9. ต้องการหนังสือทางด้านเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ (1 คน)
10. อยากให้อัพเดทหนังสือทางด้าน IT ให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน (1 คน)
11. ป้ายบอกหมวดหมู่หนังสืออยากให้ตัวใหญ่กว่านี้และอ่านได้สบายตา (1 คน)
12. อยากให้มีหนังสือประกอบการเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทุกวิชา (1 คน)
13. อยากให้มีการจัดหมวดหมู่แยกตำราภาษาไทย/ภาษาอังกฤษอย่างชัดเจน (1 คน)
14. บริการสืบค้นข้อมูลบางจุดเข้าถึงยาก ควรมีข้อเสนอแนะการใช้ไว้ใกล้ๆ (1 คน)
15. อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและหนังสือสาขาภาษาไทย (1 คน)
16. วารสาร/นิตยสารมาช้า ไม่อัพเดทเท่าที่ควร (1 คน)

17. ต้องการให้เพิ่มหนังสือด้านสังคมวิทยา มานุษยวิทยา ประวัติศาสตร์ อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ วัฒนธรรม ความเชื่อ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (11 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (3 คน)
 - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 19.00 น. (2 คน)
 - 1.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น. (1 คน)
 - 1.5 ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (1 คน)
 - 1.6 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบจนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
 - 1.7 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในบางชั้น/บางโซนช่วงที่มีการสอบกลางภาคและปลายภาค (1 คน)
2. อินเทอร์เน็ตช้า (5 คน)
3. ควรมีพื้นที่สำหรับนักศึกษาที่ต้องการทำงานกลุ่ม จำเป็นต้องใช้เสียง จะได้ไม่รบกวนผู้ใช้บริการที่ต้องการความสงบ/ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับให้นักศึกษาทำงานกลุ่ม/ต้องการห้องสำหรับติวเพิ่ม มีกระดานไวท์บอร์ดและสามารถจองห้องล่วงหน้าได้ผ่านเว็บหรือแอปพลิเคชันของสำนักวิทยบริการฯ (4 คน)
4. อยากให้อินเทอร์เน็ตมีความเสถียรมากกว่านี้ (2 คน)
5. ควรมีการแนะนำบริการต่างๆ สำหรับผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการหรือใช้บริการเป็นครั้งแรก/ควรมีการให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุดและสื่อต่างๆ อย่างชัดเจน (2 คน)
6. บางครั้งมีนักศึกษากลุ่มใหญ่คุยกันเสียงดัง รบกวนสมาธิ/ควรมีมาตรการสำหรับนักศึกษาที่คุยกันเสียงดัง (2 คน)
7. อยากให้มีพนักงานต้อนรับ และมีตู้ยืม-คืนที่ทันสมัย มีความรวดเร็วในการใช้บริการ (1 คน)
8. อยากให้มีจุดยืม-คืนอยู่ทุกชั้น (1 คน)
9. อยากให้เพิ่มที่นั่งอ่าน ช่วงสอบที่นั่งอ่านเต็มทุกชั้น (1 คน)
10. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านเดี่ยว (1 คน)
11. อยากให้จัดโซน Relax ที่แยกเป็นสัดส่วนสำหรับนักศึกษา (1 คน)
12. ควรแยกโซนที่ใช้เสียงได้กับโซนที่ต้องการความเงียบสงบ เพื่อให้มีสมาธิในการทำงาน (1 คน)
13. ควรมี Wifi สำหรับบุคคลภายนอก (1 คน)
14. อยากให้มีร้านถ่ายเอกสาร (1 คน)
15. ควรเปิดให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงปิดภาคเรียนสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการชั้น 4 ชอบซักสีหน้าและบางครั้งบริการไม่ดี/ไม่มีอัธยาศัย (2 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการห้องคอมพิวเตอร์ควรปรับปรุงในเรื่องของความสะดวกและควมมีอัธยาศัย (1 คน)
3. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)
4. บุคลากรผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (1 คน)
5. บุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนน้อย (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรจัดบริการขนมและกาแฟในช่วงสอบ/ควรมีมุมกาแฟ (2 คน)
2. ห้องน้ำบางห้องชำรุด ไม่สามารถใช้งานได้/ห้องน้ำหญิงบางห้องชำรุด (2 คน)
3. ควรมีมาตรการประหยัดพลังงาน (สลับเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ) (1 คน)
4. อยากรู้เห็นเทคโนโลยีใหม่ๆ ในห้องสมุด (1 คน)
5. สิ่งอำนวยความสะดวกล้ำสมัย (1 คน)
6. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความสวยงาม น่าเข้าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (11 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (8 คน)
3. มีการให้บริการที่ดี (7 คน)
4. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษา อยู่ (2 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (2 คน)
6. ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (1 คน)