

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกันยายน 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกันยายน 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

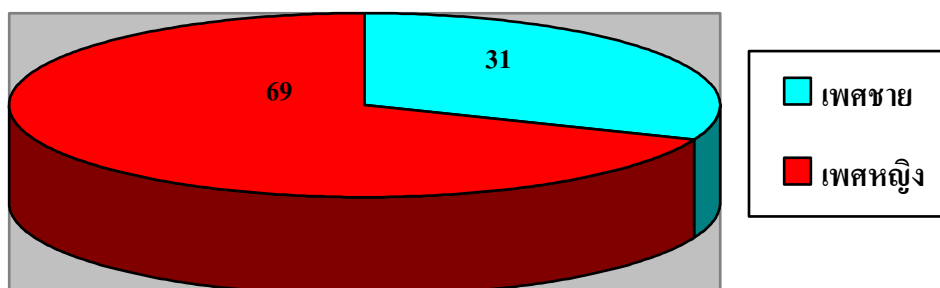
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	69	69.0
เพศชาย	31	31.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.0 ตามลำดับ

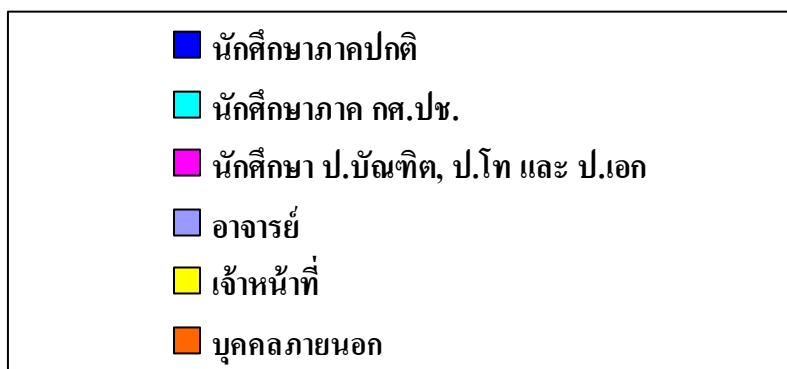
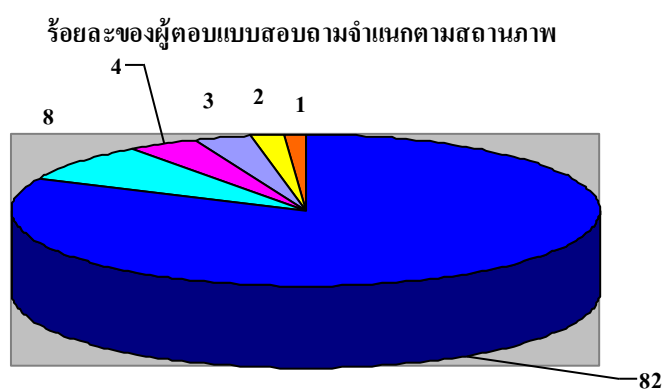
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	82	82.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	4	4.0
อาจารย์	3	3.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
บุคคลภายนอก	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 8.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

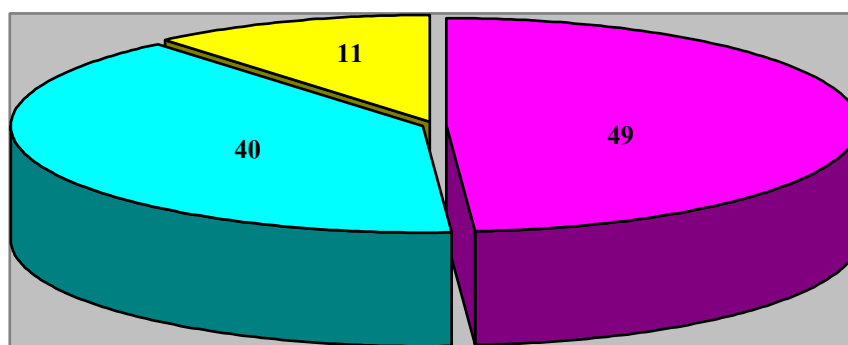


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	49	49.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	40	40.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



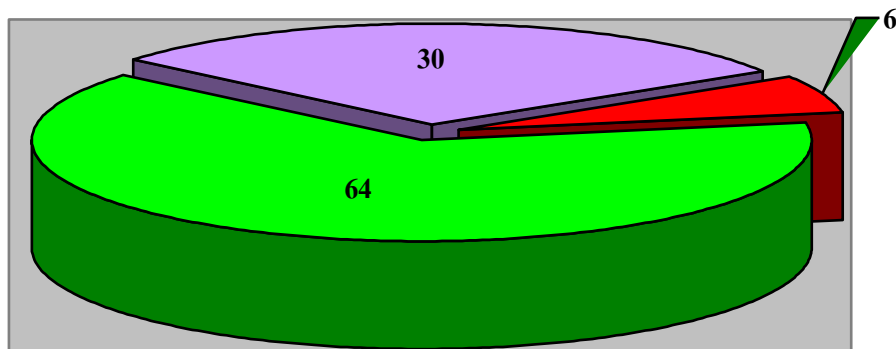
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	64	64.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	30	30.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย ■ ช่วงเช้า ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

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	4.18	0.67	83.60	มาก
2. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.13	0.60	82.60	มาก
3. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมี ข้อมูลตามที่ต้องการ	4.09	0.67	81.80	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.07	0.64	81.40	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	4.05	0.72	81.00	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	4.04	0.63	80.80	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้น ได้ตาม ความต้องการ	3.98	0.72	79.60	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้น ได้ตาม ความต้องการ	3.97	0.73	79.40	มาก
9. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.95	0.66	79.00	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.89	0.68	77.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.67	80.70	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.19	0.68	83.80	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.12	0.66	82.40	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.02	0.75	80.40	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.01	0.73	80.20	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.94	0.85	78.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.06	0.73	81.12	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.06	0.72	81.20	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.97	0.75	79.40	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.94	0.78	78.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.99	0.75	79.80	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.33	0.67	86.60	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.31	0.65	86.20	มาก
3. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.28	0.65	85.60	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.15	0.63	83.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	4.00	0.80	80.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.21	0.68	84.28	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน				
	4.18	0.48	83.60	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.70 โดยมีความพึงพอใจต่อกุม่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.12 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.28 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรอัปเดตหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (4 คน)
2. อยากให้มี e-Books ที่หลากหลายมากขึ้น (1 คน)
3. อยากให้มีหนังสือคำศัพท์ภาษาอังกฤษและหลักไวยากรณ์ภาษาอังกฤษเพิ่ม (1 คน)

4. ควรเพิ่มหนังสือและสื่อเกี่ยวกับภาษาจีน การแปล การอ่านภาษาจีน (1 คน)
5. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาภูมิศาสตร์ (1 คน)
6. อยากให้เพิ่มนวนิยายของสำนักพิมพ์ต่างๆ ให้หลากหลาย (1 คน)
7. ตำราที่ใช้ในการเรียนบางวิชายังไม่มี (1 คน)
8. ควรเพิ่มจำนวนฉบับ (Copy) ของหนังสือแต่ละชื่อเรื่อง (1 คน)
9. ควรเพิ่มจำนวนสื่อมัลติมีเดียประเภทภาพยนตร์ (1 คน)
10. อยากให้จัดหาหนังสือของ Enid Blyton มาให้บริการ (1 คน)
11. อยากให้เพิ่มมุมสำหรับนั่งอ่านในห้องนวนิยาย (1 คน)
12. การสืบค้นหนังสือผ่านระบบสืบค้นสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจง่าย (1 คน)
13. ต้องการให้เพิ่มหนังสือภาษาจีนสำหรับเด็ก (1 คน)
14. อยากให้มีหนังสือด้านภาษาที่หลากหลาย (1 คน)

ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
2. อยากให้ปรับปรุงเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต (4 คน)
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการ (4 คน)
4. โต๊ะในห้องประชุมกลุ่มย่อยเล็กเกินไป (2 คน)
5. อยากให้เพิ่มคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับส่งงาน โครงการ CRRU รักการอ่าน (2 คน)
6. ควรเพิ่มจุดปล่อยสัญญาณ WiFi (1 คน)
7. ควรจัดทำห้องประชุมกลุ่มย่อยเพิ่ม (1 คน)
8. ควรจัดโซนสำหรับนั่งทำงานแบบเดี่ยว มีคอมพิวเตอร์และปลั๊กไฟเพื่ออำนวยความสะดวก (1 คน)
9. ควรเพิ่มเก้าอี้ในห้องประชุมกลุ่มย่อย ชั้น 4 (1 คน)
10. ห้องประชุมกลุ่มย่อย ชั้น 4 ควรมีผ้า màn ปิดตรงประตูเพื่อความเป็นส่วนตัวมากขึ้น (1 คน)
11. ควรจัดให้มีมุมสำหรับพักผ่อนให้มากขึ้น (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ เป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ (6 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการบางคนพุดจาไม่ดี ไม่เต็มใจให้บริการ (4 คน)

3. ควรเพิ่มบุคลากรผู้ให้บริการ (3 คน)
4. ควรมีบุคลากรประจำชั้น 1 ทางเข้าห้องสมุด (1 คน)
5. ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประจำแต่ละโซน ผู้ให้บริการต้องการติดต่อสอบถามสามารถติดต่อได้ทันที (1 คน)

6. อยากให้มีบุคลากรแนะนำการใช้หนังสือและห้องสมุด (1 คน)

7. ควรเพิ่มบุคลากรบริเวณจุดยืม-คืนหนังสือ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้เพิ่มปลั๊กไฟ (เต้ารับ) เนื่องจากเวลานำ Notebook มาใช้งานแล้วที่นั่งอ่านเต็มทำไม่สามารถหาจุดเสียบปลั๊กทำงานได้ (5 คน)

2. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานสืบค้นข้อมูลทั่วไป (4 คน)

3. เพิ่มเครื่องปรับอากาศในบางจุด (3 คน)

4. ชั้น 4 ควรมีบริการน้ำดื่ม (2 คน)

5. ควรปรับปรุงห้องน้ำและที่จอดรถ (2 คน)

6. ควรมีปลั๊กไฟ/ปลั๊กพ่วงให้บริการ (1 คน)

7. Tablet ไม่ค่อยดี (1 คน)

8. อยากให้มีผัดอกไม้หรือต้นไม้เล็กๆ ประดับตกแต่งเพื่อให้มีพื้นที่สีเขียวไว้พักสายตา (1 คน)

9. อยากให้มีขนมและเครื่องดื่มบริการหน้าห้องชมภาพยนตร์ (1 คน)

10. ควรมีบริการรับฝากกระเป๋า/สัมภาระ (1 คน)

11. ควรเพิ่มจำนวนห้องชมภาพยนตร์ (1 คน)

12. แสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือบางจุดยังไม่เพียงพอ (1 คน)

13. อยากให้มีโซฟาเพิ่ม (1 คน)

14. ควรเปิดให้ใช้ลิฟต์ได้ทุกชั้น (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความทันสมัย (10 คน)

2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สะอาด สะดวกสบาย (10 คน)

3. บุคลากรให้บริการดี มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร (9 คน)

4. มีการบริการที่ดี มีความรวดเร็ว (7 คน)

5. บุคลากร ชั้น 2 โซน N ให้คำแนะนำในเรื่องการสมัครเข้าร่วมโครงการและการส่งงานในโครงการ CRRU รักการอ่านเป็นอย่างดี (3 คน)

6. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 4 ให้บริการดี (1 คน)