

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกันยายน 2561**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกันยายน 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

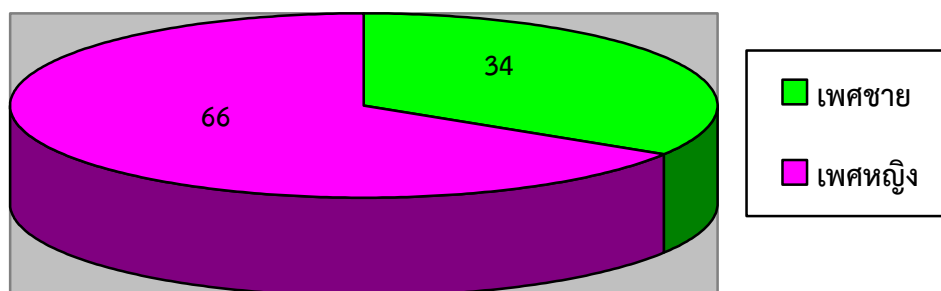
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	66	66.0
เพศชาย	34	34.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

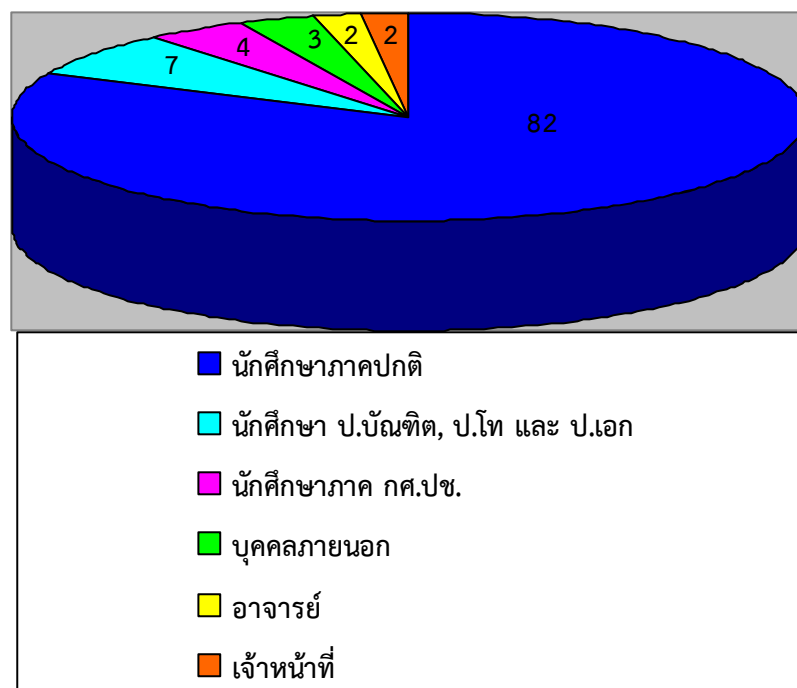


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	82	82.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	7	7.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	4	4.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
อาจารย์	2	2.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 7.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

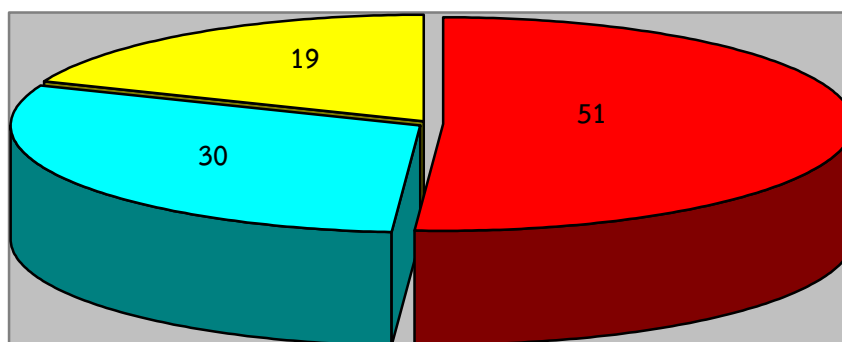


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	51	51.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	30	30.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	19	19.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



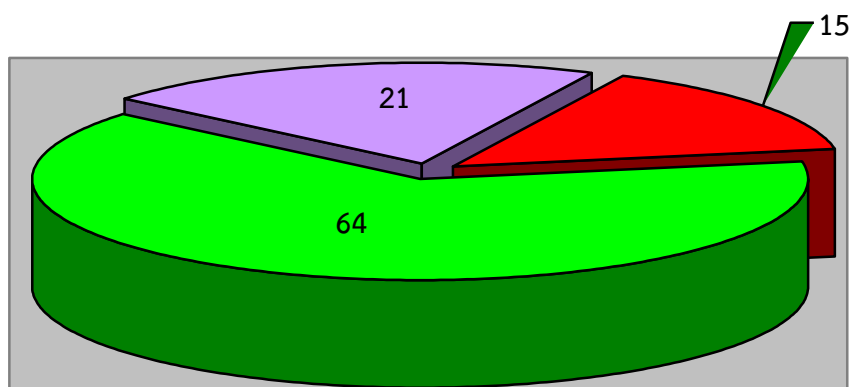
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	64	64.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	21	21.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	15	15.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 21.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย ■ ช่วงเช้า ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

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	4.20	0.62	84.00	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.16	0.75	83.20	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.15	0.69	83.00	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.15	0.73	83.00	มาก
5. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ท่านต้องการ	4.14	0.65	82.80	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	4.13	0.63	82.60	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.13	0.79	82.60	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.03	0.75	80.60	มาก
9. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.01	0.76	80.20	มาก
10. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.99	0.77	79.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.71	82.18	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.21	0.73	84.20	มาก
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.14	0.74	82.80	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.04	0.74	80.80	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.95	0.87	79.00	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.89	1.00	77.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.05	0.82	80.92	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.21	0.72	84.20	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.15	0.67	83.00	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.05	0.74	81.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.14	0.71	82.73	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.47	0.59	89.40	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.45	0.58	89.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.42	0.62	88.40	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.30	0.69	86.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.16	0.71	83.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.36	0.64	87.20	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	4.31	0.58	86.20	มาก

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

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.18 โดยมีความพึงพอใจต่อคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหา

วารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ และเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัยในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.92 โดยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.73 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่มีเพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้เพิ่มสื่อประเภทภาพยนตร์ (9 คน)
2. อยากให้มีหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์ให้หลากหลายกว่าเดิม ที่มีอยู่มีจำนวนน้อย (3 คน)
3. อัพเดททรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (4 คน)
4. ควรเพิ่มรายการวิจัยสาขาต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า (2 คน)
5. อยากให้อัพเดทหนังสือและวารสารสาขาชีววิทยา (1 คน)
6. ต้องการหนังสืออดุณิยมวิทยา และวิทยาศาสตร์ทั่วไปที่มีเนื้อหาที่ทันสมัย (1 คน)
7. อยากให้มีการแบ่งชั้นหนังสือที่ชัดเจน มีป้ายบอกประเภทที่เห็นได้ชัด (1 คน)
8. ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ สื่อ งานวิจัย) สาขาวิชาภาษาศาสตร์ที่ทันสมัย (1 คน)
9. ไม่ทราบวิธีการใช้งานฐานข้อมูลงานวิจัย (1 คน)
10. หาหนังสือไม่ค่อยพบ (1 คน)
11. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาวิชาเคมี (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับสุขภาพและสาธารณสุขศาสตร์ (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ควรเพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย/เพิ่มห้องชมภาพยนตร์/เพิ่มเก้าอี้ในห้องชมภาพยนตร์ (10 คน)
2. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (8 คน)
 - 2.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน)
 - 2.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
 - 2.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 21.30 น. (1 คน)
 - 2.4 ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (1 คน)
 - 2.5 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วง 2 สัปดาห์ก่อนสอบจนถึงเวลา 02.00 น. (1 คน)
 - 2.6 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการช่วงสอบ (1 คน)
3. ต้องปรับปรุงสัญญาณ WiFi (ไม่เสถียร/หลุดบ่อย/ช้า/เชื่อมต่อไม่ได้/ไม่ทั่วถึง) (7 คน)
4. อยากให้มีจุดยืม-คืนอยู่ทุกชั้น (3 คน)
5. นักศึกษาพูดคุยกันเสียงดังในห้องสมุด/ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (2 คน)
6. อยากให้ขยายระยะเวลาที่ยืม (2 คน)
7. การบริการด้านการสืบค้นข้อมูลในห้องสมุดบางครั้งหาข้อมูลไม่พบ/ใช้เวลาในการค้นหามากกว่าจะแสดงผล (2 คน)
8. อยากให้เพิ่มโต๊ะบริการคอมพิวเตอร์ที่มีความเป็นส่วนตัวสำหรับใช้บริการอินเทอร์เน็ต (1 คน)
9. ควรเปลี่ยนรถเข็นหนังสือ เนื่องจากล้อเสียงดัง ค่อนข้างเป็นปัญหาต่อการใช้บริการ (1 คน)
10. อยากให้มีโปรเจคเตอร์ให้บริการในห้องประชุมกลุ่มย่อย (1 คน)
11. มีกลิ่นหน่อไม้ดอง (1 คน)
12. ควรมีป้ายบอกกติกาในการเข้าใช้ห้องชมภาพยนตร์ (1 คน)
13. ควรปรับปรุงระเบียบในการเข้าชมภาพยนตร์ (5 คน/ครั้ง) (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ผู้รับบริการไม่กล้าสอบถาม (2 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรมีมิตรไมตรีและมีอัธยาศัยที่ดี (2 คน)
3. อยากให้บุคลากรผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียยิ้มแย้มแจ่มใสให้มากขึ้น (1 คน)
4. บุคลากรให้บริการได้ดี ให้คำแนะนำในการใช้บริการได้ดี แต่มักจะไม่อยู่ประจำโต๊ะตลอดเวลา (1 คน)
5. อยากให้เพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้มีบริการอาหารและเครื่องดื่มฟรี (2 คน)
2. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล (2 คน)
3. ควรมีถังขยะในแต่ละโซน (1 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนกระดาษชำระที่ให้บริการในห้องน้ำ (1 คน)
5. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศเวลา 9.00 น. และในฤดูร้อนเปิดเวลา 8.30 น. (1 คน)
6. ควรติดตั้งปลั๊กไฟบริเวณโต๊ะนั่งอ่านเดี่ยว (1 คน)
7. ด้านล่างอาคารควรมีบริการน้ำดื่ม (1 คน)

8. แก้วมีไม่เพียงพอ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ มีความสะอาด สะดวกสบาย น่าเข้าใช้บริการ ห้องน้ำสะอาด (18 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี สุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ให้บริการได้รวดเร็ว (18 คน)
3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี เพียงพอต่อการใช้ (10 คน)
4. มีการให้บริการที่ดี (5 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนหนังสือให้บริการดีมาก (1 คน)
6. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย (1 คน)
7. จัดสถานที่สำหรับให้บริการได้ดี ขอให้ทุกคนมีกำลังใจในการทำงานและทำงานอย่างมีความสุข (1 คน)