

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกันยายน 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกันยายน 2562 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

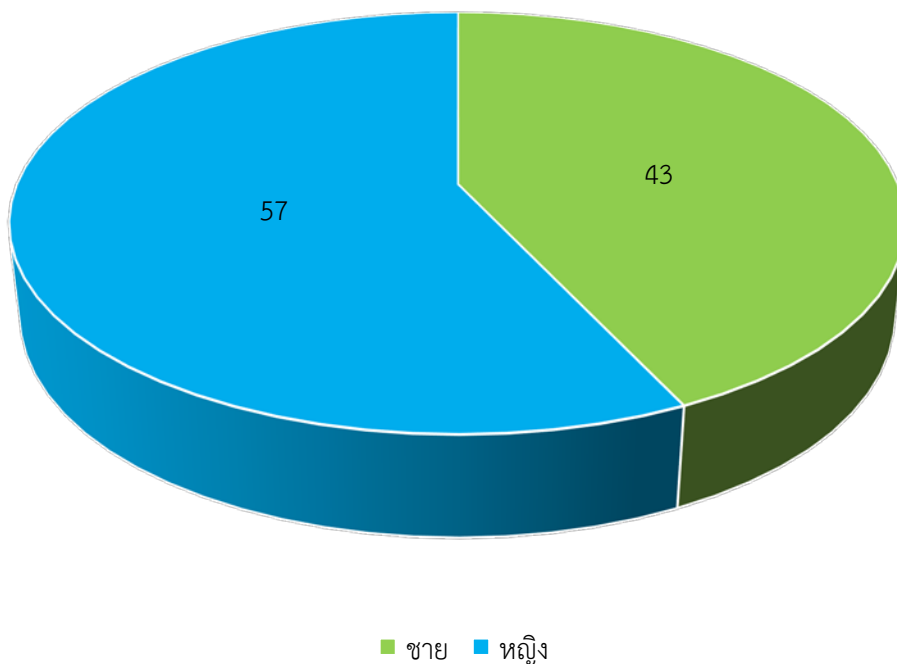
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	43	43.0
เพศหญิง	57	57.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2562 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

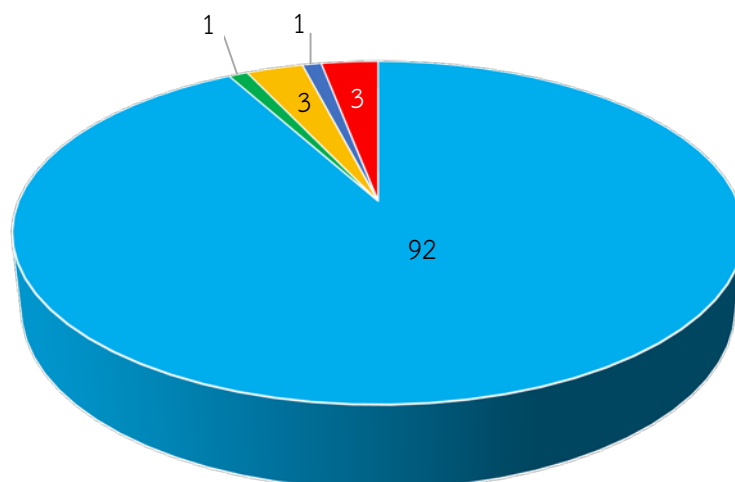


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	92	92.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	0	0.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	1	1.0
อาจารย์	3	3.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2562 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ อาจารย์และบุคคลภายนอกในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอกและเจ้าหน้าที่ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



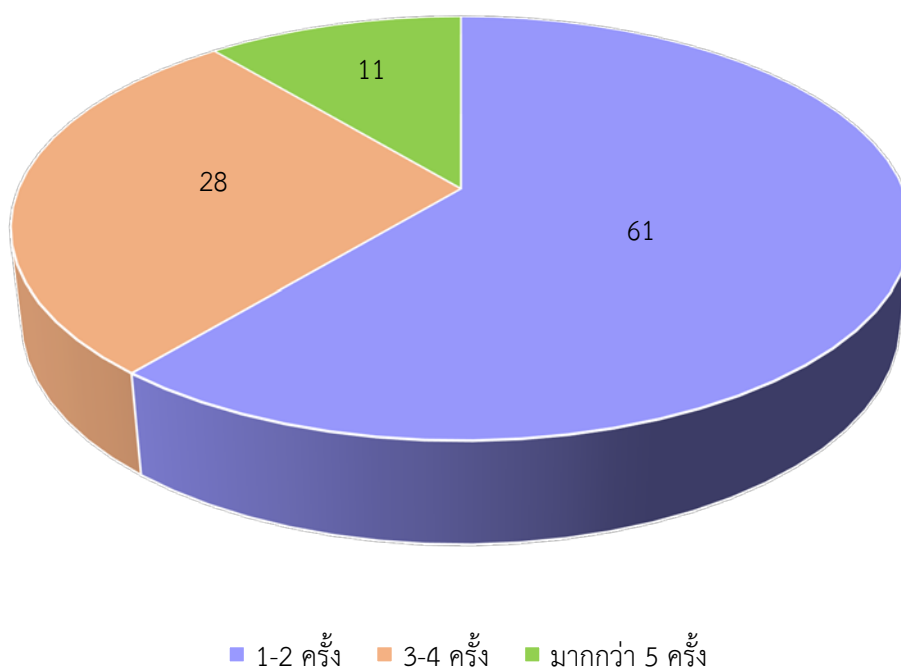
- นักศึกษาภาคปกติ
- นักศึกษาภาค กศ.ปช.
- นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก
- อาจารย์
- เจ้าหน้าที่
- บุคคลภายนอก

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	61	61.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	28	28.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 28.0 และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

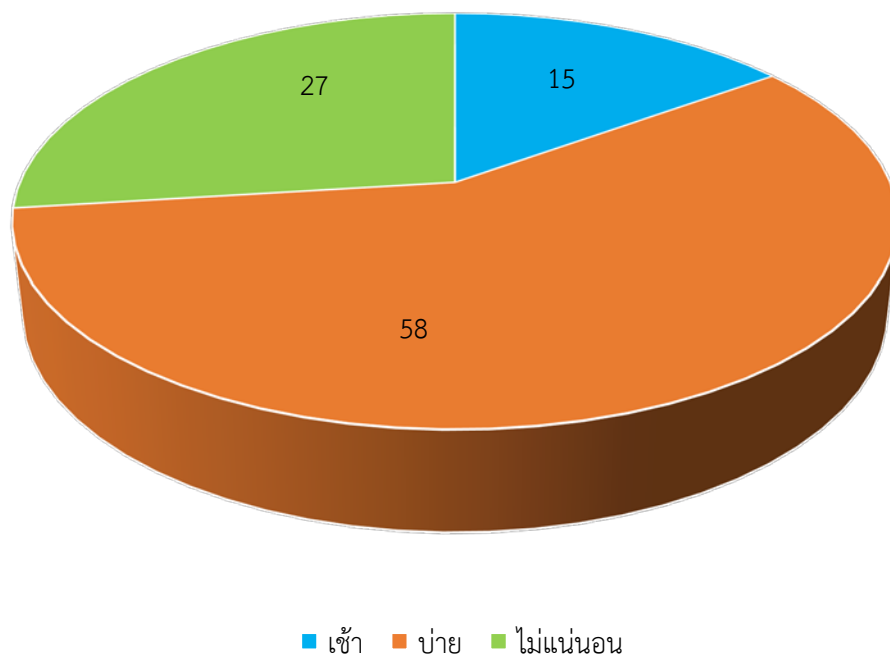


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	15	15.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	58	58.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	27	27.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.98	0.68	79.60	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.83	0.75	76.60	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.88	0.76	77.60	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.80	0.75	76.00	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.95	0.76	79.00	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	3.95	0.80	79.00	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.92	0.80	78.40	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.98	0.78	79.60	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.93	0.78	78.60	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.89	0.80	77.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.91	0.77	78.22	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการบริการ				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.02	0.72	80.40	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.79	1.07	75.80	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.07	0.73	81.40	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.88	0.76	77.60	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.89	0.92	77.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.93	0.84	78.60	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.98	0.70	79.60	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.76	0.79	75.20	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	3.92	0.81	78.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.89	0.77	77.73	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.99	0.72	79.80	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไป	4.32	0.68	86.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.26	0.73	85.20	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.33	0.65	86.60	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.14	0.70	82.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.21	0.70	84.16	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน	3.96	0.68	79.20	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2562 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.22 โดยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการและท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการในระดับที่เท่ากันมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาคือ เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

(OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่ายและคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดในระดับที่เท่ากัน (\bar{X} = 3.95) คิดเป็นร้อยละ 79.00 และเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ (\bar{X} = 3.93) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.80) คิดเป็นร้อยละ 76.00

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.93) คิดเป็นร้อยละ 78.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด (\bar{X} = 4.07) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน (\bar{X} = 4.02) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต (\bar{X} = 3.89) คิดเป็นร้อยละ 77.80 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม (\bar{X} = 3.79) คิดเป็นร้อยละ 75.80

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.89) คิดเป็นร้อยละ 77.73 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 3.98) คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาคือสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี (\bar{X} = 3.92) คิดเป็นร้อยละ 78.40 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ (\bar{X} = 3.76) คิดเป็นร้อยละ 75.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.16 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอมากที่สุด (\bar{X} = 4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาคือห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ (\bar{X} = 4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ (\bar{X} = 4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะต่อการใช้งาน (\bar{X} = 3.99) คิดเป็นร้อยละ 79.80

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือบางเล่มที่ต้องการมีไม่มาก (1 คน)
2. อยากให้มีหนังสือภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น (2 คน)
3. อยากให้นำนวนิยายใหม่ๆ มาเยอะๆ (1 คน)
4. อยากให้มีหนังสือเฉพาะสาขาวิชามากกว่านี้ (1 คน)
5. มีหนังสือเกี่ยวกับ Jazz น้อยเกินไป (1 คน)
6. หนังสือทางด้านวิชาการที่เป็นความรู้ล่าสุดในด้านต่างๆ (1 คน)
7. อยากให้งานวิจัยด้านต่างๆ มีภาษาไทยเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
8. หนังสือบางชื่อเรื่องที่ต้องการไม่มี และหาหนังสือที่ต้องการไม่เจอ (1 คน)
9. ประเภทบทความของรัฐศาสตร์ที่ทันสมัย (1 คน)

10. หนังสือด้านโปรแกรมคณิตศาสตร์ บางวิชาไม่มีหนังสืออ่านเพิ่มเติม หนังสือบางชื่อเรื่องมีไม่เยอะ (1 คน)
11. วารสารหรือบทความที่เกี่ยวกับคณิตศาสตร์ของปีล่าสุดอัปเดตเข้า และมีจำนวนวารสารที่เป็นภาษาอังกฤษน้อยมาก (1 คน)
12. หนังสือเกี่ยวกับ Set Index (2 คน)
13. อยากให้ซื้อหนังสือเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
14. หนังสือเกี่ยวกับความทันสมัยของโลกอนาคต (1 คน)
15. หนังสือเกี่ยวกับด้านการเงินในสภาพโลกปัจจุบัน (1 คน)

ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (18 คน)
 - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (6 คน)
 - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
 - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
 - 1.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 21.00 น. (2 คน)
 - 1.5 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 23.00 น. (1 คน)
 - 1.6 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 24.00 น. (2 คน)
 - 1.7 ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (1 คน)
 - 1.8 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในบางชั้น/บางโซนช่วงที่มีการสอบกลางภาคและปลายภาค (3 คน)
2. อยากให้มีห้อง Meeting Room (2 คน)
3. อยากให้มีบริการถ่ายเอกสาร (2 คน)
4. อยากให้มีห้องประชุมย่อยเพิ่มมากขึ้น (2 คน)
5. อยากให้มีห้องคาราโอเกะ หรือ ห้องสำหรับร้องเพลงเพื่อผ่อนคลาย (2 คน)
6. อยากให้ห้องสมุดสามารถใช้เสียงได้มากกว่านี้ (1 คน)
7. อยากให้มีการแบ่งโซนอ่านหนังสือเกี่ยวกับโซนอ่านหนังสือแบบกลุ่มให้ชัดเจน (1 คน)
8. อยากให้มีห้องติวหนังสือสำหรับนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาพูดคุยกันได้ (1 คน)
9. อยากให้ระบุวันเวลาที่เปิด-ปิดบริการให้ชัดเจน และระบุวันที่ห้องสมุดปิดบริการล่วงหน้าอย่างน้อย 2 - 3 วัน และแจ้งในเพจด้วย (1 คน)
10. อยากให้มีห้องสำหรับดูหนังและทำงานกลุ่มมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและไม่ทันสมัย (1 คน)
11. ควรปรับปรุงการบริการและให้ความกระจ่างมากกว่านี้ (1 คน)
12. อยากให้ทุกชั้น มีหูฟังเก็บเสียง เพื่อความเงียบในการอ่านหนังสือ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บรรณารักษ์บางคนพูดไม่ดีกับผู้มาใช้บริการ (1 คน)
2. บางครั้งโต๊ะอื่นๆ พูดคุยกันเสียงดังไม่เกรงใจ อยากจะให้ช่วยตักเตือน (1 คน)
3. อยากให้ผู้ดูแลมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เข้าใช้ เช่น ยิ้มแย้ม หรือ ทักทายกันบ้าง (1 คน)
4. บุคลากรควรที่จะยิ้มแย้ม แจ่มใส มากกว่านี้ เนื่องจากบางครั้ง อยากสอบถามข้อมูล แต่ไม่กล้าไปถาม (1 คน)
5. อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทำหน้าบึ้งตึง ทำให้ไม่อยากเข้ามาใช้บริการ (1 คน)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้เพิ่มโต๊ะสำหรับนั่งอ่านหนังสือ (1 คน)
2. อยากให้มีถังขยะเพิ่มมากกว่านี้ (2 คน)
3. ห้องน้ำชั้น 4 ควรเปิดให้ใช้ และ ห้องน้ำชั้น 1 ควรปรับปรุงเรื่องระบบน้ำ (3 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนกระดาษชำระในห้องน้ำทุกชั้น (1 คน)
5. ห้องน้ำบางชั้น บางห้อง สังกะตว่าชำรุดมานานสักพักแล้ว แต่ก็ยังไม่มีการซ่อมแซมให้สามารถใช้งานตามปกติ โดยเฉพาะชั้น 4 ไม่สามารถใช้น้ำได้ (3 คน)
6. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องปรับอากาศในห้องประชุมย่อยบางห้องให้สามารถใช้งานได้ (1 คน)
7. คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้งานไม่ได้ โดยเฉพาะคอมของชั้น 3 บางเครื่องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ได้ (1 คน)
8. ห้องน้ำบางห้อง น้ำไม่ไหล (1 คน)
9. ปรับปรุงห้องน้ำและเพิ่มกระดาษชำระ (1 คน)
10. ซ่อมแซมเครื่องปรับอากาศที่ชำรุด (1 คน)
11. อยากให้มีจุดรับประทานเครื่องดื่มและอาหารภายในอาคารได้ด้วย (2 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (19 คน)
2. มีการให้บริการที่ดี (22 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้ให้บริการ (17 คน)
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความสวยงาม น่าเข้าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (11 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (12 คน)
6. ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (8 คน)
