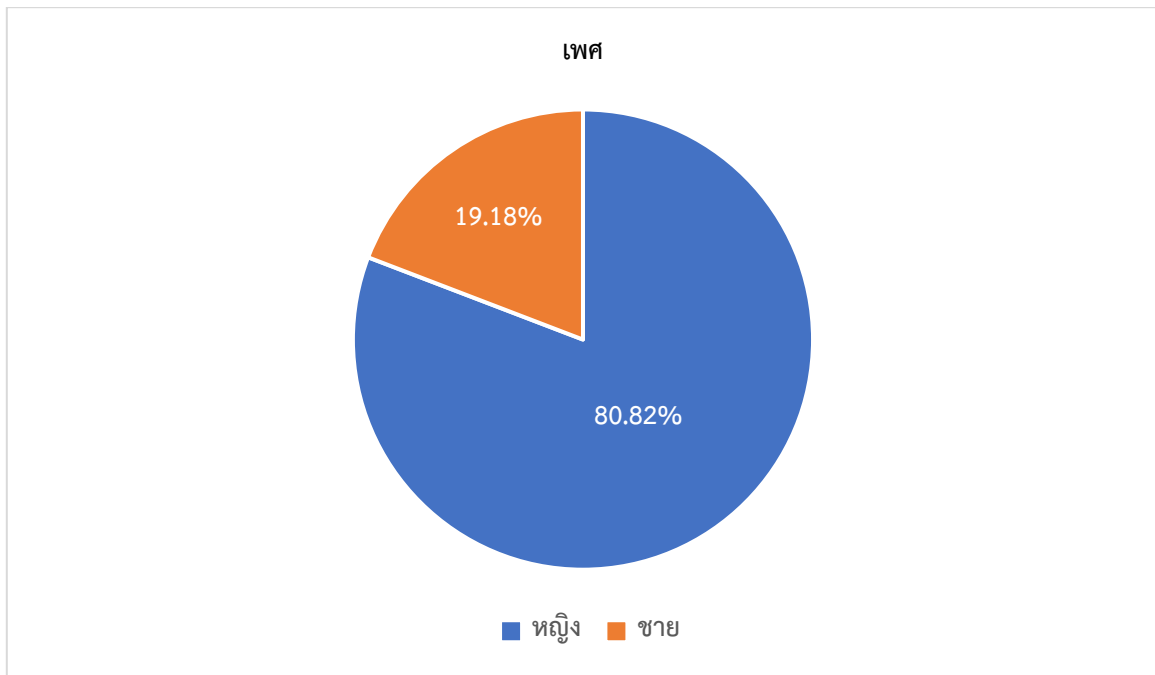


การรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of Customers) ปีงบประมาณ 2564

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ถึง วันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 73 คน โดยสามารถสรุปความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อจุดอ่อนและจุดแข็งของสำนักหอสมุด ดังนี้

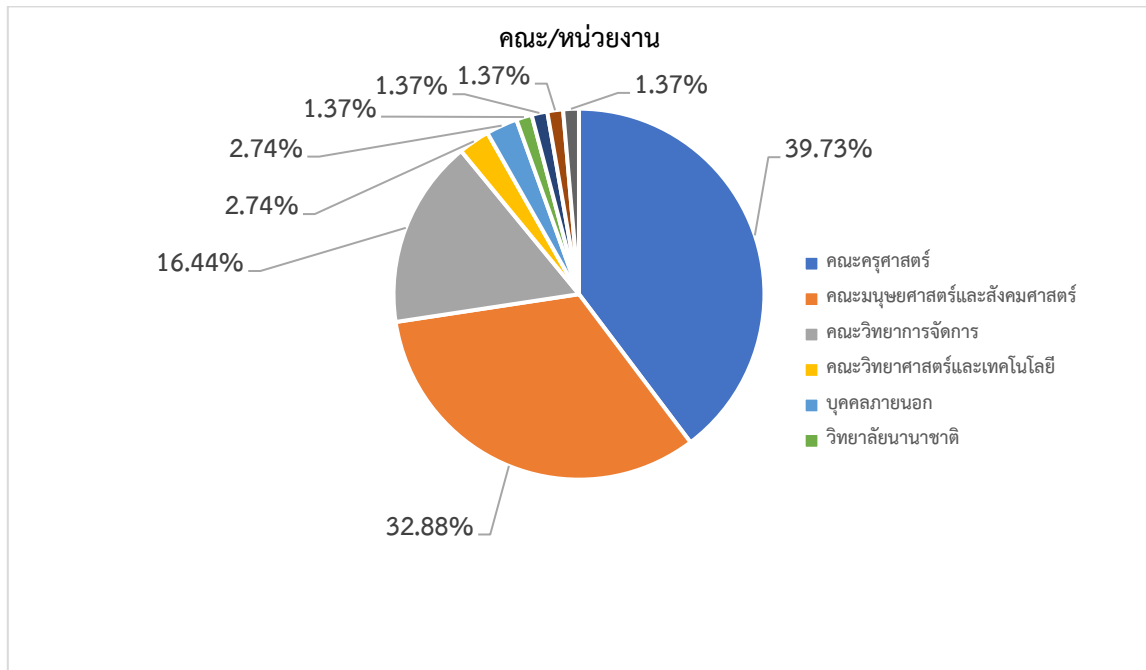
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 แผนภูมิที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



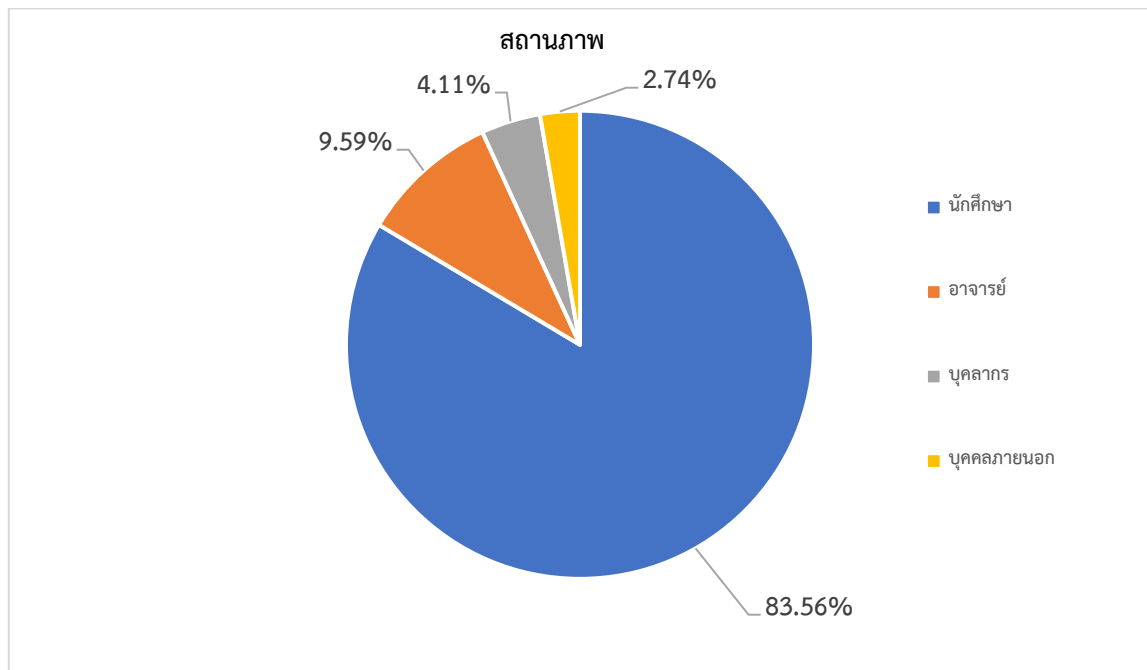
จากแผนภูมิที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 80.82 และเป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 19.18

1.2 แผนภูมิที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะ/หน่วยงาน



จากแผนภูมิที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 39.73 รองลงมาได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 32.88 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 16.44 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและเป็นบุคคลภายนอก มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดวิทยาลัยนานาชาติ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และไม่ระบุ มีจำนวนเท่ากันคือจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.37

1.3 แผนภูมิที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



จากแผนภูมิที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 83.56 รองลงมาได้แก่ อาจารย์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.59 บุคลากร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.11 และเป็นบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อจุดอ่อนและจุดแข็งของสำนักหอสมุด

2.1 จุดแข็งของสำนักหอสมุด (S)

ผลการศึกษาจุดแข็งของสำนักหอสมุดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าห้องสมุดมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี (ร้อยละ 67.12) รองลงมาคือห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย (ร้อยละ 65.75) และ ห้องสมุดมีบริการเชิงรุก (ร้อยละ 30.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 1

จุดแข็งของสำนักหอสมุด ($N = 73$)

ประเด็นจุดแข็ง	จำนวน	ร้อยละ
สำนักหอสมุดมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี	49	67.12
สำนักหอสมุดมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย	48	65.75
สำนักหอสมุดมีบริการเชิงรุก	22	30.14

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมโดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับจุดแข็งของสำนักหอสมุด มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น จำนวน 68 คน (ร้อยละ 93.15) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดแข็งของสำนักหอสมุด 3 ประเด็น ดังนี้

- **จุดแข็งด้านบริการ** ($f = 33$, ร้อยละ 48.52) โดยมีตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการดังนี้ บริการที่ดี ($f = 8$) มีบริการเชิงรุก ($f = 2$) บริการให้คำปรึกษาดีมากและตอบคำถามดีมาก ($f = 2$) มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและสม่ำเสมอ ($f = 2$) สุดปัง ($f = 1$) และดีเยี่ยม ($f = 1$)
- **จุดแข็งด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ($f = 28$, ร้อยละ 41.18) โดยมีตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการดังนี้ หนังสือมีจำนวนมาก หลากหลายและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($f = 17$) หนังสือมีคุณภาพและจัดเป็นหมวดหมู่เรียบร้อย ($f = 2$) มีหนังสือตรงตามความต้องการของผู้เรียน และค้นหาง่าย สะดวก ($f = 1$)
- **จุดแข็งเชิงพื้นที่** ($f = 15$, ร้อยละ 22.06) โดยมีตัวอย่างความคิดเห็นของผู้ใช้บริการดังนี้ มีพื้นที่เพียงพอและเอื้อต่อการเรียนรู้และพักผ่อน ($f = 6$) เงียบสงบ ($f = 5$) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอร์ ร้านกาแฟ ($f = 5$) ห้องสมุดมีความสะอาด ($f = 2$)
- **จุดแข็งด้านการประชาสัมพันธ์** ($f = 2$, ร้อยละ 2.94) ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ($f = 1$) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ($f = 1$)

2.2 จุดอ่อน (Weakness) ของสำนักหอสมุด

ผลการศึกษาจุดอ่อนของสำนักหอสมุดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักหอสมุดมีจุดอ่อนดังนี้ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการไม่

ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 54.79) การประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดยังไม่ทั่วถึง (ร้อยละ 39.73) บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการทั้งสองพื้นที่ (เวียงบัวและศูนย์แมริม) (ร้อยละ 28.77) และ พื้นที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย และไม่สะดวกสบาย (ร้อยละ 12.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 2

จุดอ่อนของสำนักหอสมุด (N = 73)

ประเด็นจุดอ่อน	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับการให้บริการไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	40	54.79
การประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดยังไม่ทั่วถึง	29	39.73
บุคลากรไม่เพียงพอต่อการให้บริการทั้งสองพื้นที่ (เวียงบัวและศูนย์แมริม)	21	28.77
พื้นที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย และไม่สะดวกสบาย	17	12.41

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เมื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมโดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับจุดอ่อนของสำนักหอสมุด มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น จำนวน 62 คน (ร้อยละ 84.93) โดยสามารถจำแนกความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดอ่อนของสำนักหอสมุดตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ประเด็นหลักดังนี้

- จุดอ่อนด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($f = 21$, ร้อยละ 33.87) ได้แก่ หนังสือน้อยและเนื้อหาไม่อัปเดต ($f = 11$) หาหนังสือยากเนื่องจากจัดเรียงไม่ตรงหมวดหมู่และป้ายหมวดหมู่ไม่ชัดเจน ($f = 11$) หนังสือที่ต้องการอยู่ที่วิทยาเขตอื่น ($f = 2$)
- จุดอ่อนด้านพื้นที่ ($f = 14$, ร้อยละ 22.58) ได้แก่ พื้นที่ให้บริการคับแคบและไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงสอบ ($f = 8$) เสียงดัง ($f = 4$) เวลาเดินพื้นเสียงดังรบกวนการอ่านหนังสือ ($f = 2$) อาคารเก่า ($f = 1$) ประตูทางเข้าไม่เป็นประตูอัตโนมัติ ($f = 1$) จำนวนที่นั่งอ่านน้อย ($f = 1$) ชั้น 1 น่าจะกว้างกว่านี้ ($f = 1$)
- จุดอ่อนด้านอุปกรณ์และบริการอิเล็กทรอนิกส์ ($f = 12$, ร้อยละ 19.35) เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยและไม่ทันสมัย ($f = 8$) มีจุดให้บริการปลั๊กไฟน้อย ($f = 3$) ระบบคอมพิวเตอร์สับสนไม่ดี ($f = 2$)
- จุดอ่อนด้านบริการ ($f = 11$, ร้อยละ 17.74) บุคลากรไม่เพียงพอ ($f = 3$) บางชั้นไม่มีบุคลากรให้บริการ ($f = 3$) ข้อจำกัดด้านเวลาให้บริการ (เปิด-ปิด และการบริการในวันเสาร์อาทิตย์) ($f = 3$) หมวดหมู่ในระบบกับบนชั้นไม่ตรงกัน ($f = 2$)
- จุดอ่อนเรื่องการประชาสัมพันธ์ ($f = 4$, ร้อยละ 6.45) ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ($f = 3$) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ผ่านเว็บไซต์และ Facebook ของสำนักหอสมุด ($f = 1$)

มีผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะด้านจุดแข็งของห้องสมุด จำนวน 58 คน แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนังสือมีจำนวนมาก หลากหลายและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	17	29.31
พื้นที่มีเยอะ เพียงพอและเอื้อต่อการเรียนรู้และพักผ่อน	6	10.34
มีบริการที่ดี	6	10.34
เงียบสงบ	6	10.34
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอร์ ร้านกาแฟ เป็นต้น	5	8.62
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย	3	5.17
ผู้ให้บริการช่วยเหลือการในการค้นคว้าและตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว	2	3.45
หนังสือมีคุณภาพและจัดเป็นหมวดหมู่เรียบร้อย	2	3.45
มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ	2	3.45
มีบริการเชิงรุก	2	3.45
ห้องสมุดมีความสะอาด	2	3.45
มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	1.72
การอบรมสอนการใช้ฐานข้อมูล	1	1.72
มีความรู้ด้านการฝึกงานวิชาชีพที่ดี	1	1.72
มีกิจกรรมเยอะ	1	1.72
มีความทั่วถึง	1	1.72
รวม	58	100.00

มีผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะด้านจุดอ่อนของห้องสมุด จำนวน 54 คน แบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีหนังสือน้อยและเนื้อหาไม่อัปเดต	11	20.37
หนังสือหายาก เนื่องจากจัดเรียงไม่ตรงตามหมวดหมู่และป้ายบอกหมวดหมู่ไม่ชัดเจน	11	20.37
พื้นที่ให้บริการคับแคบและไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงสอบ	8	14.81
อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยและไม่ทันสมัย	6	11.11
การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	4	7.41
เสียงดัง	4	7.41
มีจุดให้บริการปลั๊กไฟน้อย	3	5.56
เมื่อต้องการสอบถามข้อมูล ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ชั้น	2	3.70
หนังสือที่ต้องการอยู่ที่วิทยาเขตอื่น	2	3.70
อาคารเก่ามาก	1	1.85
บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ	1	1.85
ประตูทางเข้า	1	1.85
รวม	54	100.00

ป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดต่าง ๆ



บอกเราหน่อย...



คุณคิดอย่างไร ?

กับห้องสมุด

ร่วมแสดงความคิดเห็นได้ที่

shorturl.at/fjrM4

หรือสแกน QR Code



หากทำแล้วสามารถ Capture หน้าจอ และรับของรางวัลได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืนชั้น 1

 **บอกเล่าหน่อย...**

คุณคิดอย่างไร? กับห้องสมุด

ร่วมแสดงความคิดเห็นได้ที่ shorturl.at/fjrM4 หรือสแกน QR Code



หากทำแล้วสามารถ Capture หน้าจอ และรับของรางวัลได้ที่คณบดีหรือบรรณารักษ์ชั้น 1



คุณคิดอย่างไร? กับห้องสมุด



 **บอกเล่าหน่อย...**

คุณคิดอย่างไร? กับห้องสมุด

ร่วมแสดงความคิดเห็นได้ที่ shorturl.at/fjrM4 หรือสแกน QR Code

