

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนมกราคม 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมกราคม 2562 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

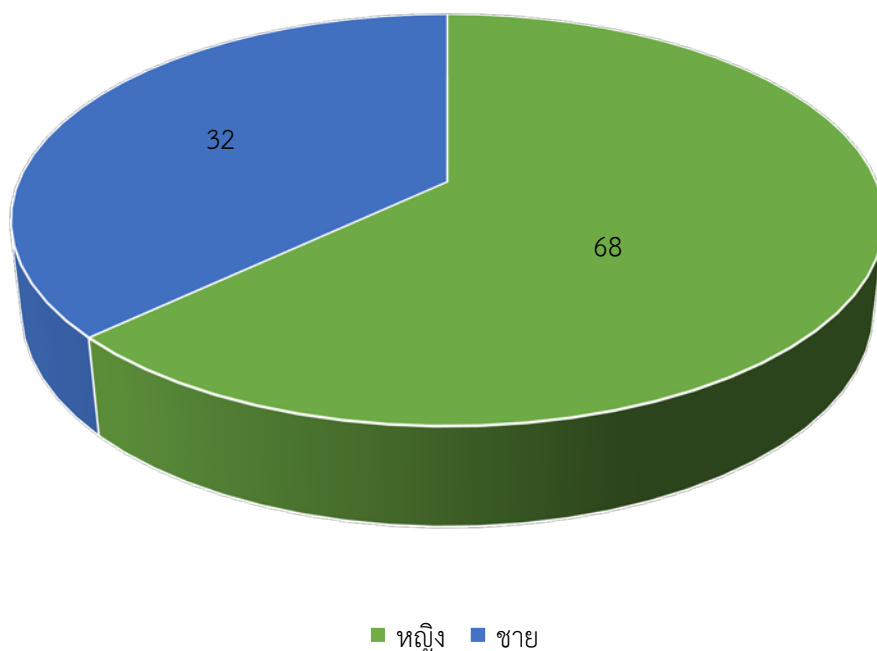
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	32	32.0
เพศหญิง	68	68.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2562 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

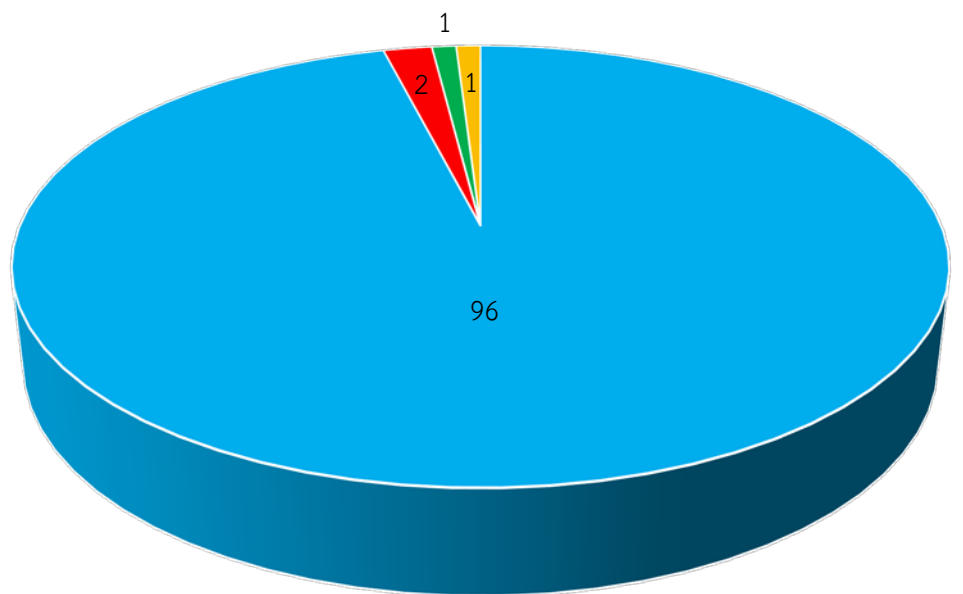


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	96	96.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	2	2.0
อาจารย์	1	1.0
บุคคลภายนอก	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2562 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 2.0 และอาจารย์และบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



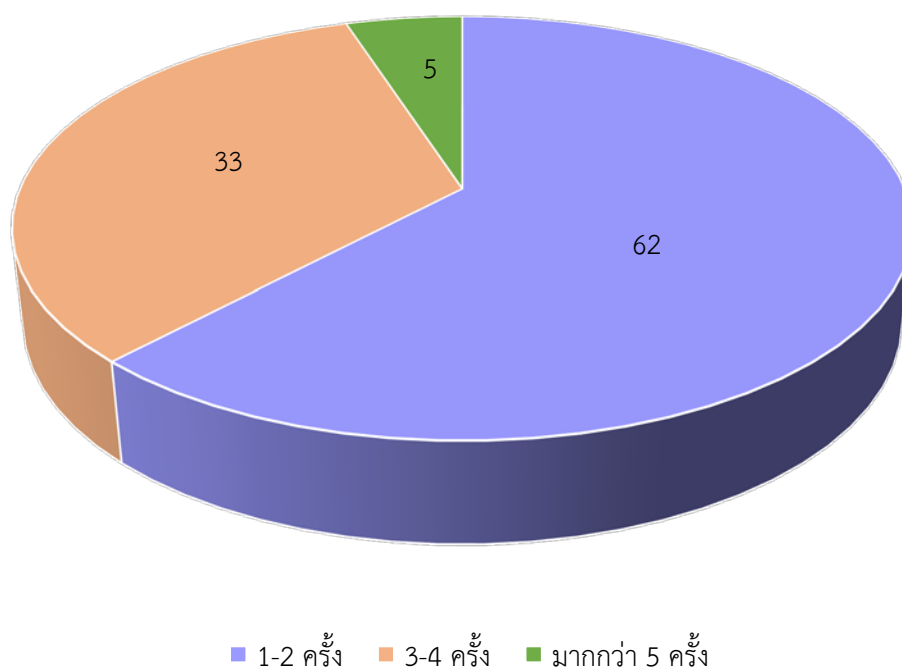
■ นักศึกษาภาคปกติ ■ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก ■ อาจารย์ ■ บุคคลภายนอก

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	62	62.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	33	33.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

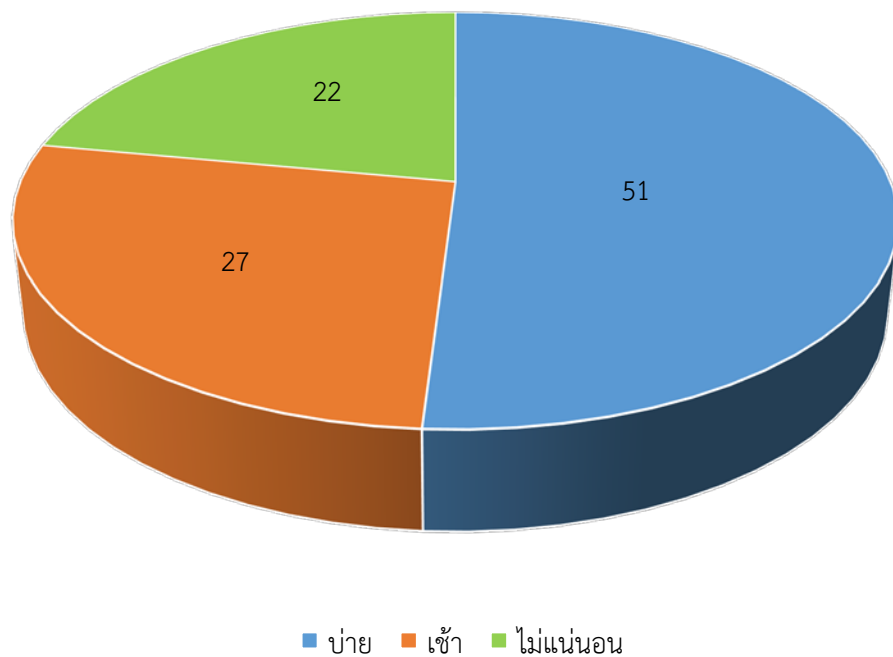


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	27	27.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	51	51.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	22	22.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก  
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.76	0.73	75.20	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.69	0.84	73.80	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.76	0.77	75.20	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.77	0.74	75.40	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.82	0.81	76.40	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	3.79	0.78	75.80	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.73	0.98	74.60	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.74	0.81	74.80	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.72	0.81	74.40	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.66	0.83	73.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.74</b>	<b>0.81</b>	<b>78.28</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.90	0.67	78.00	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.83	0.89	76.60	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.03	0.75	80.60	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.77	0.74	75.40	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.65	1.00	73.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.84</b>	<b>0.81</b>	<b>76.72</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.86	0.67	77.20	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.82	0.66	76.40	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	3.80	0.75	76.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.83</b>	<b>0.69</b>	<b>76.53</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.75	0.81	75.00	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.18	0.61	83.60	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.13	0.65	82.60	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.30	0.58	86.00	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.04	0.65	80.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.08</b>	<b>0.66</b>	<b>81.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>3.88</b>	<b>0.60</b>	<b>78.28</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2562 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.28 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.28 โดยมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่ายมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.40 รองลงมาคือ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูล

ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.80 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อเว็บไซต์ของห้องสมุดที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 73.20

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.72 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.00 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 73.00

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.53 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมาคือเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.40 และความสุภาพและมีอัธยาศัย ( $\bar{X} = 3.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.00

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. คอมพิวเตอร์ไหลดช้า (1 คน)
2. อยากให้มีคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้างานเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
3. อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับสาขาวิชาให้มากขึ้น (1 คน)
4. อยากให้มีหนังสือด้านภาษาเกาหลีเพิ่มขึ้น (1 คน)
5. อยากให้มีหนังสือเพิ่มขึ้นมากกว่านี้ (1 คน)
6. อยากให้มีหนังสือด้านปรัชญาเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
7. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หรือ หนังสือที่สร้างแรงบันดาลใจ (1 คน)
8. อยากให้มีหนังสือนวนิยายกำลังภายในเพิ่มรวมถึงหนังสือนวนิยายใหม่ๆ ที่ออกขายตามร้านทั่วไป และเพิ่มหนังสือการ์ตูนด้วย (1 คน)
9. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการสอนภาษาไทย (1 คน)

10. อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับคณิตศาสตร์ให้มากขึ้น เช่น คณิตศาสตร์โอลิมปิก (1 คน)
11. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการเตรียมสอบตำรวจที่ทันสมัย (1 คน)
12. อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับรายวิชาภาษาไทย และ หนังสือวรรณคดีไม่เพียงพอ (4 คน)
13. อยากให้หนังสือมีความทันสมัยมากขึ้น (1 คน)
14. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น (1 คน)

### ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ ( คน)
  - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
  - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (4 คน)
  - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 22.00 น. (2 คน)
  - 1.4 ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (2 คน)
  - 1.5 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในบางชั้น/บางโซนช่วงที่มีการสอบกลางภาคและปลายภาค (1 คน)
2. หนังสือบนชั้นหายาก เลขบอกหมวดหมู่ตัวเล็ก (1 คน)
3. อยากให้มีหนังสือเพิ่มมากขึ้น, มีความหลากหลาย และมีความทันสมัย (1 คน)
4. อยากให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อยเพิ่มมากขึ้น (2 คน)
5. ห้องน้ำบางห้องไม่สามารถใช้ได้ (1 คน)
6. อยากให้แต่ละชั้น มีผู้ให้คำปรึกษาโดยตรง ทั้งด้านคอมพิวเตอร์ หรือเรื่องอื่นๆที่นักศึกษาทำไม่ได้หรือไม่เข้าใจ (2 คน)
7. อยากให้มีการหาหนังสือที่ต้องการได้ง่ายขึ้น โดยการพิมพ์ชื่อหนังสือลงในเครื่องสืบค้นข้อมูล แล้วเครื่องสืบค้นจะบอกตำแหน่งที่อยู่ของหนังสือเล่มนั้นให้ได้ทราบ (1 คน)
8. อยากให้เพิ่มป้ายหนังสือแต่ละประเภทให้ชัดเจน (1 คน)
9. อยากให้เพิ่มจำนวนการยืมหนังสือให้มากกว่า 2 เล่ม และ ลดจำนวนเงินค่ามัดจำหนังสือให้เหลือครึ่งราคาของหนังสือ
10. อยากให้เพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือบริเวณชั้น 1 ที่ไม่ต้องเข้าไปในตัวอาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้บริการหลังเวลาปิด (3 คน)
11. อยากให้เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต (7 คน)
12. อยากให้ยืมหนังสือได้มากกว่า 7 วัน (1 คน)

### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส (8 คน)
2. อยากให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจผู้ใช้อย่างในบางครั้ง (2 คน)
3. จุดบริการควรอยู่ในจุดที่นักศึกษาหรือผู้ใช้บริการมองเห็นได้ง่าย (1 คน)
4. อยากให้เพิ่มบุคลากร/เจ้าหน้าที่ (2 คน)



### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เก้าอี้ไม่นุ่มเหมือนแบบเดิม (2 คน)
2. อยากให้มีพัดลมตรงที่นั่งด้านหน้าห้องสมุดที่มีไวท์บอร์ดสำหรับตัวและมีที่นั่งเพิ่ม (1 คน)
3. อยากให้มีที่ชาร์จในที่นั่งตลอดเวลา, ห้องน้ำควรสะอาดมากกว่านี้ และที่ฉีดน้ำในห้องน้ำบางห้องใช้งานไม่ได้ (1 คน)
4. อยากให้มีมุมนวนิยายและวรรณกรรม จัดอยู่ในห้องส่วนตัวเหมือนเมื่อก่อน (1 คน)
5. อยากให้มีห้องอ่านหนังสือส่วนตัว เพื่อหลีกเลี่ยงเสียงที่ดังรบกวนสมาธิ (1 คน)
6. อยากให้เพิ่มคอมพิวเตอร์ในการใช้งาน (4 คน)
7. อยากให้มีไฟสำหรับอ่านหนังสือประจำโต๊ะอ่านเดี่ยวทุกตัว (1 คน)
8. อยากให้ห้องชมภาพยนตร์เก็บเสียงได้มากกว่านี้ (1 คน)
9. อยากให้เพิ่มห้องชมภาพยนตร์ (1 คน)
10. ขาดการดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการ (1 คน)
11. อยากให้มีกระถางต้นไม้หรือดอกไม้เล็กวางไว้บนโต๊ะ (1 คน)
12. อากาศไม่ค่อยถ่ายเท (3 คน)
13. อยากให้เพิ่มเครื่องปรับอากาศ (2 คน)
14. อยากให้มีมุมสำหรับนอนพักผ่อน (1 คน)

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความสวยงาม น่าเข้าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (7 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ (7 คน)
3. มีการให้บริการที่ดี (8 คน)
4. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (6 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (7 คน)
6. ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (6 คน)
7. ผู้ใช้บริการหอสมุด เช่น นักศึกษา บางคนใส่กางเกงขาสั้นเข้ามาใช้บริการ ซึ่งไม่ค่อยเหมาะสมเวลาที่ทำงานตามโต๊ะอ่านหนังสือ เคยเห็นมีคนแอบถ่ายภาพนักศึกษาบางคนใส่กางเกงขาสั้น หรือกระโปรงสั้น ในบางครั้ง (1 คน)

\*\*\*\*\*