

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนตุลาคม 2556

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก  
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนตุลาคม 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

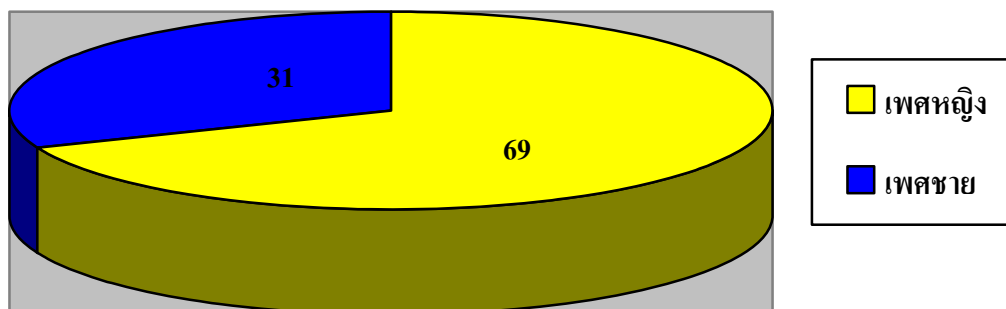
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

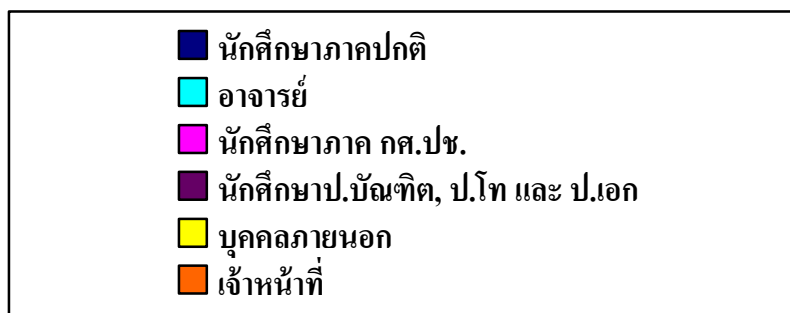
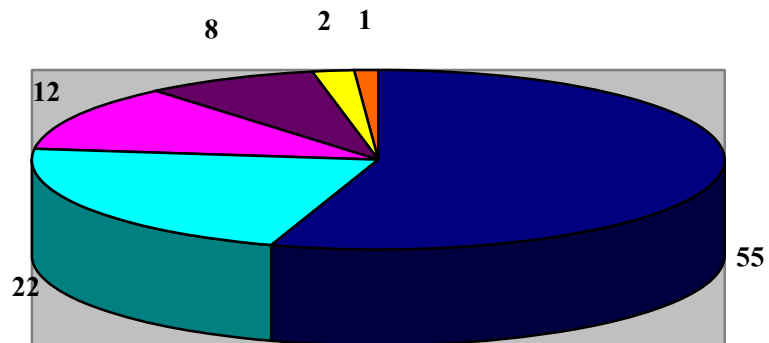


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	55	55.0
อาจารย์	22	22.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	12	12.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	8	8.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 22 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

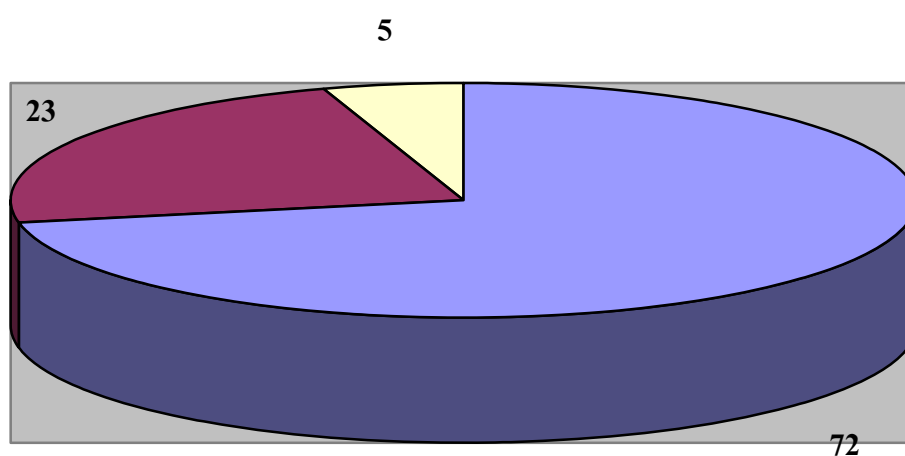


### ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	72	72.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	23	23.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

### ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



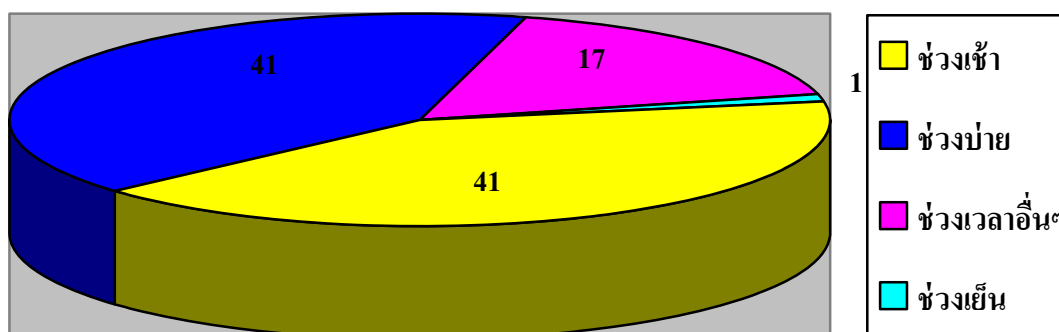
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

#### ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	41	41.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	41	41.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	17	17.0
ช่วงเย็น (หลังเวลา 17.00 น.)	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) และช่วงเวลาค่ำ (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และเข้าใช้บริการในช่วงเย็นน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

#### ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.07	0.80	81.40	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.96	0.83	79.20	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.94	0.76	78.80	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.91	0.71	78.20	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.83	0.74	76.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.94</b>	<b>0.77</b>	<b>78.84</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการสารสนเทศ</b>				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.19	0.72	83.80	มาก
2. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.16	0.79	83.20	มาก
3. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.11	0.72	82.20	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.71	79.60	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.88	0.66	77.60	มาก
6. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.85	0.96	77.00	มาก
7. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.84	0.71	76.80	มาก
8. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.81	0.78	76.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.98</b>	<b>0.75</b>	<b>79.55</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.24	0.74	84.80	มาก
2. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.23	0.79	84.60	มาก
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	0.72	83.60	มาก
4. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.14	0.74	82.80	มาก
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	4.07	0.77	81.40	มาก
6. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.04	0.76	80.80	มาก
7. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.02	0.67	80.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.13</b>	<b>0.74</b>	<b>82.63</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค</b>				
1. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.28	0.74	85.60	มาก
2. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.26	0.71	85.20	มาก
3. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.26	0.75	85.20	มาก
4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	4.12	0.84	82.40	มาก
5. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.08	0.86	81.60	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.07	0.74	81.40	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	4.03	0.99	80.60	มาก
8. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.01	0.86	80.20	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.81	1.02	76.20	มาก
10. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.80	0.96	76.00	มาก
11. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.80	0.92	76.00	มาก
12. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.66	0.95	73.20	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.58	1.01	71.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.98</b>	<b>0.87</b>	<b>79.63</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>				
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.89	0.80	77.80	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงที	3.84	0.85	76.80	มาก
3. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.78	0.92	75.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.84</b>	<b>0.86</b>	<b>76.73</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.97</b>	<b>0.80</b>	<b>79.48</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.48 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้



**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.84 โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ว่าสามารถทำให้ค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.55 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจได้ง่ายมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.19$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์) ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.63 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.23$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.63 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างภายในห้องสมุดว่ามีเพียงพอมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ และการจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 และสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.73 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ว่ามีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบวออนไลัน สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 3.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.80 และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.60 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรจัดหาวิทยานิพนธ์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น (1 คน)
2. การค้นหาหนังสือบนชั้นหายาก ควรจัดวางให้สามารถหาได้ง่าย (1 คน)
3. ควรจัดหาตำราที่จัดพิมพ์จากสำนักพิมพ์ญี่ปุ่นเพิ่มขึ้น (1 คน)
4. หนังสือทางวิชาการจริงๆ ยังมีน้อย ส่วนใหญ่เป็นเนื้อหาจำพวก How to.. ควรเพิ่มตำราภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น (1 คน)
5. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในสมัยใหม่ให้มากขึ้นเพราะที่มีอยู่ปัจจุบันค่อนข้างล้าสมัย (1 คน)
6. ควรจัดทำแบบสำรวจความต้องการหนังสือก่อนการสั่งซื้อหนังสือแต่ละครั้ง (1 คน)

### ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (7 คน))
  - (ต้องการให้เปิดถึงเวลา 19.30 น. (1 คน))
  - (ต้องการให้เปิดถึงเวลา 21.00 น. (1 คน))
2. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำด้านในห้องสมุดทุกโซนเพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (2 คน)
3. ควรกั้นห้องเฉพาะสำหรับคุณภาพยนต์ การให้บริการในปัจจุบันทำให้เกิดเสียงรบกวนกัน (1 คน)
4. งานวิจัยของต่างประเทศดาวน์โหลดได้น้อย ไม่หลากหลาย (1 คน)

### ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น เร็วขึ้นทุกจุด (3 คน)
2. สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ (2 คน)
3. ห้องน้ำไม่สะอาด/ชำรุด/ไม่มีกระดาษชำระ (2 คน)
4. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่มีเมาส์ ทำให้ลำบากในการใช้ (1 คน)
5. ควรปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศแต่ละโซนให้เหมาะสม บางโซนไม่เย็นเลย (1 คน)

### ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. ช่วงเปิดเทอม นักศึกษาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดจะส่งเสียงดังทุกโต๊ะ ทุกกลุ่ม ควรมีมาตรการจัดการกับนักศึกษาเหล่านี้ เพราะทำให้ไม่สามารถนั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดได้เลย (4 คน)

2. ควรมีการดูแล ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง ไม่ใช่มานอน หรือ มาเล่นเกมส์ (1 คน)