

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนพฤศจิกายน 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

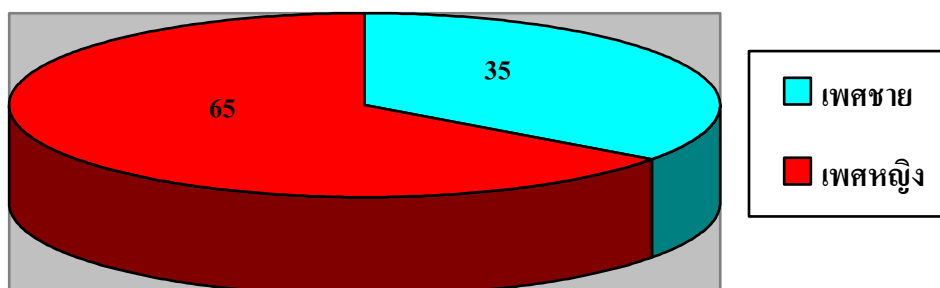
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	65	65.0
เพศชาย	35	35.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

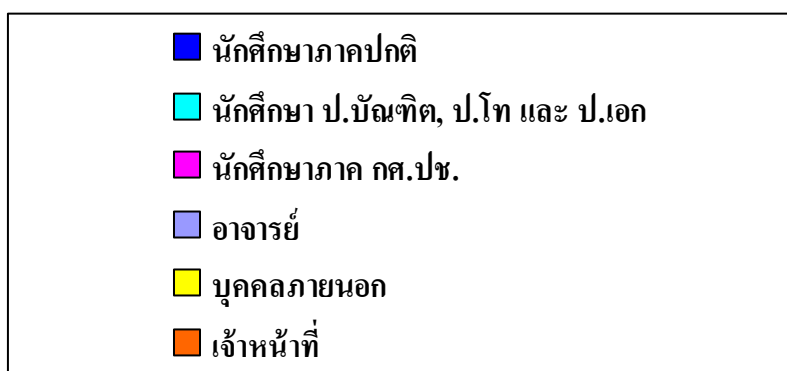
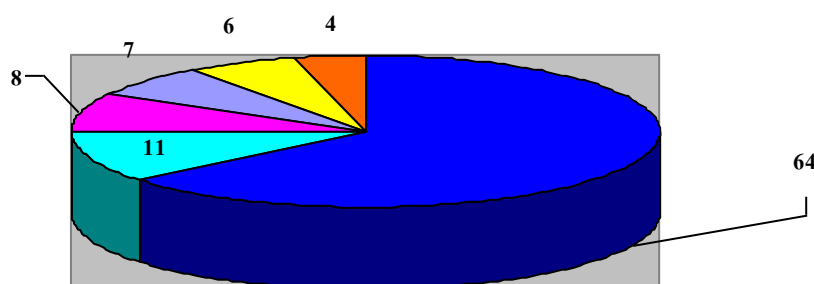


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	64	64.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	11	11.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
อาจารย์	7	7.0
บุคคลภายนอก	6	6.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 11.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

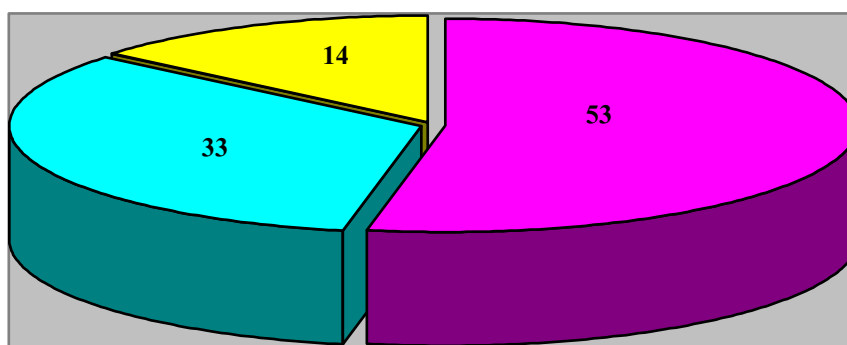


### ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	53	55.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	33	33.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	14	14.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

#### ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



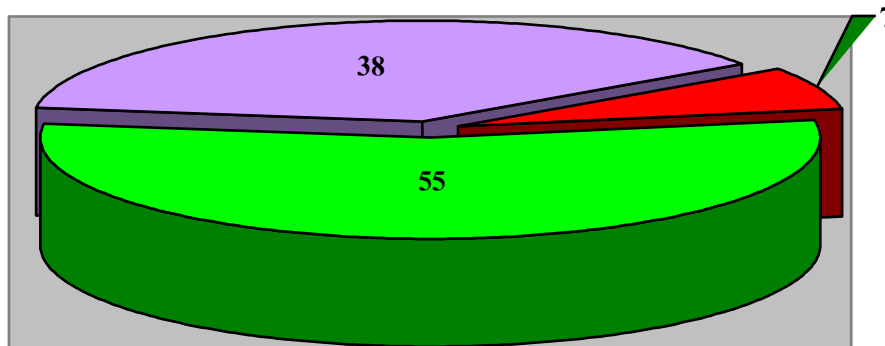
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	55	55.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	38	38.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	7	7.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 38.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย ■ ช่วงเช้า ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.03	0.80	80.60	มาก
2. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.97	0.75	79.40	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.97	0.81	79.40	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.95	0.76	79.00	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.95	0.83	79.00	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.92	0.81	78.40	มาก
7. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.91	0.78	78.20	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.90	0.79	78.00	มาก
9. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.88	0.90	77.60	มาก
10. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.87	0.81	77.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.94</b>	<b>0.80</b>	<b>78.70</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.06	0.74	81.20	มาก
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.06	0.80	81.20	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.98	0.89	79.60	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.97	0.86	79.40	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.86	0.94	77.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.99</b>	<b>0.85</b>	<b>79.72</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.06	0.78	81.20	มาก
2. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.02	0.79	80.40	มาก
3. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.00	0.74	80.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.94</b>	<b>0.77</b>	<b>80.53</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.28	0.78	85.60	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.34	0.74	84.80	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.21	0.80	84.20	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.03	0.78	80.60	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.94	0.81	78.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.14</b>	<b>0.78</b>	<b>82.80</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.16</b>	<b>0.60</b>	<b>83.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.70 โดยมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ตลอดจนสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา รวมทั้งมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.72 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.53 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้อัพเดทสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ให้หลากหลาย (6 คน)
2. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาเกษตรศาสตร์/การสอบคหกรรม (5 คน)
3. อยากให้เพิ่มจำนวนหนังสือเกี่ยวกับ CAI หรือจัดหาหนังสือ AR มาให้บริการ (2 คน)
4. ต้องการให้เพิ่มหนังสือใหม่ๆ เข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่อง (2 คน)
5. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) (2 คน)
6. หนังสือสาขาคณิตศาสตร์มีน้อย/เก่าเกินไป (2 คน)
7. หนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้านภาษาควรมีความทันสมัยกว่านี้ (1 คน)
8. อยากให้เพิ่มนวนิยายใหม่ๆ (1 คน)
9. อยากให้เพิ่มหนังสือภาษาจีนเกี่ยวกับการสัมภาษณ์งาน (1 คน)
10. เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงไม่ได้ในบางครั้ง (1 คน)

### ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (13 คน)
  - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (5 คน)
  - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (3 คน)
  - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบกลางภาคและสอบปลายภาค (3 คน)
  - 1.4 ต้องการให้เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (2 คน)
2. อยากให้เพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย/ควรเพิ่มห้องสำหรับคิวหนังสือ/ควรเพิ่มห้องสำหรับชมภาพยนตร์แบบกลุ่ม (5 คน)
3. ระบบอินเทอร์เน็ต (4 คน)
  - 3.1 WiFi ควรปรับปรุงให้เร็วกว่านี้ เวลาคนใช้เยอะๆ มักจะเชื่อมต่อไม่ได้ (1 คน)
  - 3.2 หาก Login ระบบอินเทอร์เน็ตแล้ว ควรใช้งานได้ทันที บางครั้งหลุด (1 คน)
  - 3.3 อินเทอร์เน็ตค่อนข้างช้าและหลุดบ่อย (2 คน)
4. ควรอนุญาตให้นำอาหาร/ขนม/เครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้องสมุดได้ (4 คน)
5. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน/จัดมุมสำหรับอ่านหนังสือ (2 คน)
6. ควรตัดเตือนนักศึกษาที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (1 คน)
7. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือ (1 คน)
8. การบริการในบางส่วนทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้ใช้บริการ (ไม่ได้ระบุรายละเอียดว่าเป็นการบริการในส่วนตัว) (1 คน)



9. ไม่ควรเปิดเสียงตามสาย เกี่ยวกับมารยาทและข้อควรปฏิบัติในการใช้ห้องสมุด เพราะทำให้รบกวนสมาธิ (1 คน)

10. อยากให้จำกัดจำนวนครั้งในการยืมต่อ เพราะบางชื่อเรื่อง มีการยืมต่อเนื่องหลายครั้งจากผู้ใช้บริการคนเดิม จนทำให้คนที่ต้องการใช้ต่อไม่สามารถยืมได้ (1 คน)

11. ควรมีการบริการยืม-คืนด้วยตนเอง/ยืมต่อด้วยตนเอง (1 คน)

12. ควรเข้มงวดเรื่องการนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานภายในอาคารและควบคุมการใช้ห้องสมุดให้เป็นที่เหมาะสมกับการอ่านหนังสือ (1 คน)

#### **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรพูดจาให้ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการที่ดีกว่านี้ ไม่ควรแสดงอารมณ์ออกทางสีหน้า ควรพูดโดยใช้น้ำเสียงและสีหน้าที่ดี (7 คน)

2. บุคลากรผู้ให้บริการมีน้อยเกินไป (1 คน)

3. บุคลากรผู้ให้บริการไม่ค่อยให้รายละเอียดหรือบอกวิธีการในเรื่องที่ผู้ใช้บริการสงสัย หรือบางครั้งให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความสับสน (1 คน)

#### **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

1. ควรเพิ่มจุดให้บริการน้ำดื่มในแต่ละชั้น/ชั้น 4 ไม่มีบริการน้ำดื่ม (6 คน)

2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูลทั่วไป (4 คน)

3. ควรปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ/ห้องน้ำชา/รูด (3 คน)

4. อยากให้มีปลั๊กพ่วงให้บริการ/เพิ่มปลั๊กไฟ (3 คน)

5. อยากให้เปิดเครื่องปรับอากาศตามสภาพอากาศภายนอก บางครั้งเข้ามาใช้บริการ อากาศร้อนมาก แต่ในอาคารไม่เปิดเครื่องปรับอากาศ (2 คน)

6. ห้องน้ำไม่มีกระดาษชำระ (1 คน)

#### **ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1. บุคลากรให้บริการดี พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความช่วยเหลือในการให้ข้อมูลต่างๆ เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี (10 คน)

2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความเหมาะสม สะดวกสบาย มีพื้นที่กว้างขวางสำหรับรองรับผู้ใช้บริการ (3 คน)

3. มีการบริการที่ดี (2 คน)

4. ทรัพยากรดี มีความเหมาะสม (1 คน)

5. บุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืนให้บริการดี (1 คน)