

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนมีนาคม 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมีนาคม 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

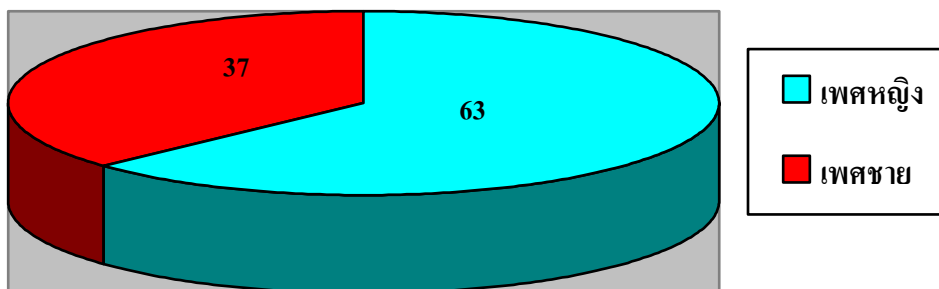
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	63	63.0
เพศชาย	37	37.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

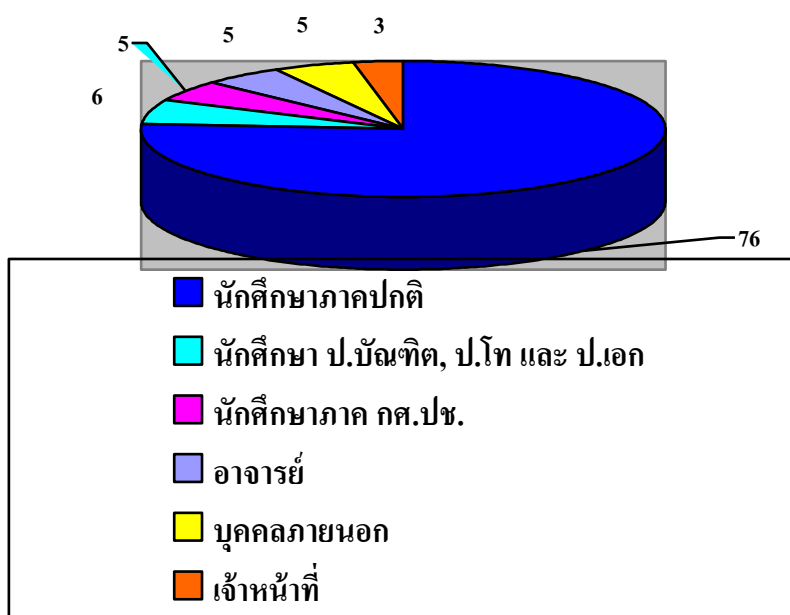


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	76	76.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	6	6.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
อาจารย์	5	5.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
เจ้าหน้าที่	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็น ร้อยละ 6.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. อาจารย์ และบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

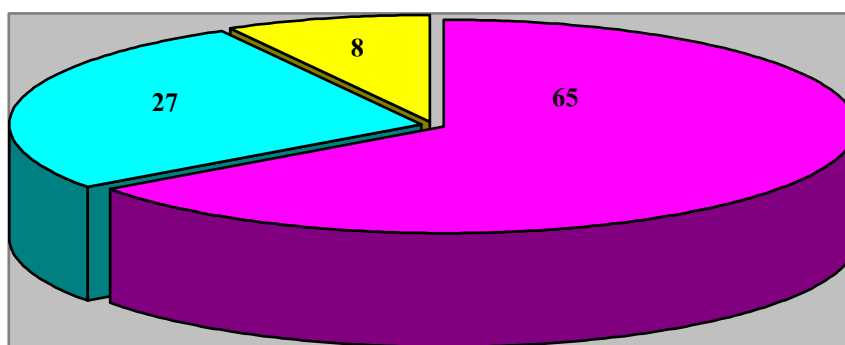


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	65	65.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	27	27.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	8	8.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



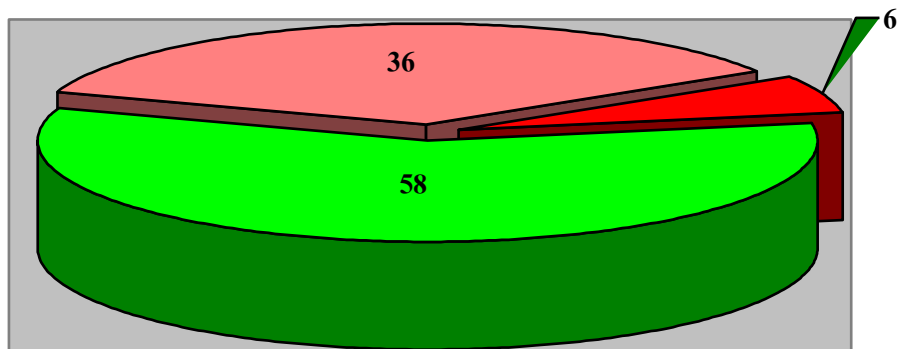
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	58	58.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	36	36.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	6	6.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 36.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย 
 ■ ช่วงเช้า 
 ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.01	0.58	80.20	มาก
2. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.98	0.68	79.60	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.94	0.71	78.80	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.91	0.73	78.20	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.88	0.83	77.60	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมี ข้อมูลตามที่ต้องการ	3.87	0.76	77.40	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.86	0.70	77.20	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.83	0.71	76.60	มาก
9. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.81	0.85	76.20	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.79	0.72	75.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.89</b>	<b>0.73</b>	<b>77.76</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.26	0.65	85.20	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.04	0.72	80.80	มาก
3. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.02	0.86	80.40	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.92	0.81	78.40	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.79	0.90	75.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.01</b>	<b>0.79</b>	<b>80.12</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.96	0.70	79.20	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.91	0.79	78.20	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.86	0.83	77.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.91</b>	<b>0.77</b>	<b>78.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.30	0.66	86.00	มาก
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.28	0.67	85.60	มาก
3. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.27	0.62	85.40	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.02	0.77	80.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	3.89	0.78	77.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>0.70</b>	<b>83.04</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>				
	<b>4.13</b>	<b>0.63</b>	<b>82.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.76 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.01$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.12 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.40 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือ สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 3.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.20 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.04 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.27$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.40 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือทุกสาขาวิชาให้ทันสมัยและหลากหลาย (5 คน)
2. ต้องการให้เพิ่มหนังสือทั่วไปและรายงานการวิจัยสาขาการศึกษาปฐมวัย (3 คน)
3. ควรจัดหาหนังสือชื่อเรื่องละ 4 - 5 Copy (2 คน)

4. การสืบค้นหนังสือผ่านระบบสืบค้น (OPAC) มีความล่าช้า/มีระบบซอฟต์แวร์ที่ช้า (2 คน)
5. ควรเพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (1 คน)
6. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์จีน (1 คน)
6. ควรเพิ่มหนังสือสาขาจิตวิทยา (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือด้านคณิตศาสตร์เต็มหน่วย (ภินทอนคณิตศาสตร์, คณิตศาสตร์คีตกริต) แทนเซอร์คณิตศาสตร์ ที่เป็นคณิตศาสตร์สมัยใหม่ (1 คน)
8. จำนวนหนังสือในระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (CRRU e-Books) มีจำนวนน้อย (1 คน)
9. ควรแนะนำวิธีการใช้เครื่องมือสืบค้นให้ละเอียดและเข้าใจง่าย (1 คน)

#### ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (8 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
2. ควรปรับระเบียบในการใช้ห้องชมภาพยนตร์แบบกลุ่มให้สามารถเข้าใช้บริการได้ 2 คนขึ้นไป (ปัจจุบันต้องเข้าใช้บริการตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป) (3 คน)
3. ควรให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ในช่วงปิดภาคเรียน (3 คน)
4. อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อย (3 คน)
5. อยากให้มีห้องหรือโต๊ะคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่สามารถใช้คู่มือได้ (1 คน)
6. การสืบค้นข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ใช้ได้ไม่เต็มที่ มีการบล็อกเว็บ (1 คน)
7. กรณีที่มีนักศึกษาจีนมาช่วยงานบริการในโซนต่างๆ ควรมีคนแปลด้วย เนื่องจากส่วนใหญ่พูดภาษาไทยไม่ได้ หรือพูดได้น้อยมาก ทำให้มีปัญหาในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (1 คน)
8. ต้องการให้ดูแลความเรียบร้อยในห้องนวนิยาย เนื่องจากมีผู้ใช้บริการเข้าไปนอน ทำให้ไม่สะดวกในการเข้าไปค้นหานวนิยาย และการจัดวางเก้าอี้ไม่ควรจัดวางไว้ตรงมุมเพราะไม่สะดวกในการค้นหา เนื่องจากมีผู้ใช้บริการนั่งอยู่ (1 คน)
9. ควรเพิ่มจำนวนห้องสนทนากลุ่ม (1 คน)

#### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรพูดจาให้สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส (2 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการบางท่านไม่ค่อยอ่อนโยนต่อการตอบคำถามของนักศึกษา (1 คน)

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานสืบค้นข้อมูลทั่วไป (5 คน)
2. ควรสำรวจและปรับปรุงที่เสียบปลั๊กไฟให้เชื่อมกันทุกที่นั่ง/ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (2 คน)
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (2 คน)



4. ควรปรับปรุงประตูห้องน้ำ (1 คน)
5. ควรมีบริการน้ำดื่มภายในแต่ละโซน (1 คน)
6. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศตั้งแต่เวลา 8.30 น. บางครั้งแม่บ้านมาเปิดเวลา 11.00 น.

เข้าเกินไป เนื่องจากสภาพอากาศร้อน (1 คน)

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการได้ดี เป็นมิตร (12 คน)
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัย สะดวกสบาย สะอาด (10 คน)
3. มีการบริการที่ดี (9 คน)
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย หลากหลาย (7 คน)
5. เจ้าหน้าที่บริการยืม-คืน ชั้น 2 ให้บริการดี พุดจาสุภาพ (2 คน)
6. ผู้ให้บริการในห้องมัลติมีเดีย (ห้องดูหนัง) ให้บริการและอธิบายการใช้งานได้ดี (1 คน)
7. ห้องคิว/ห้องสนทนากลุ่มมีความเป็นส่วนตัวดีมาก (1 คน)
8. ผู้ให้บริการบางส่วนส่งเสียงดัง (1 คน)