

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนเมษายน 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนเมษายน 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

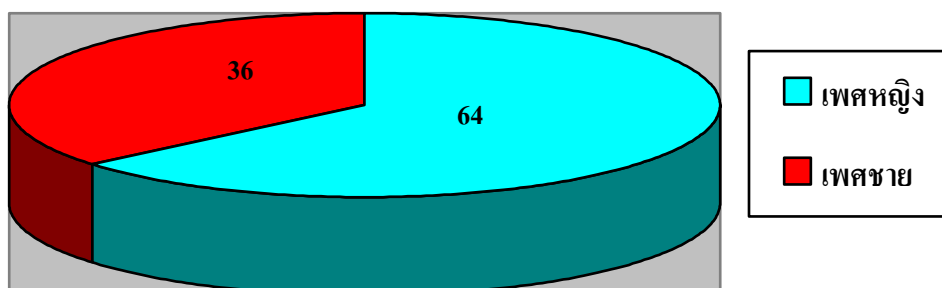
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	64	64.0
เพศชาย	36	36.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

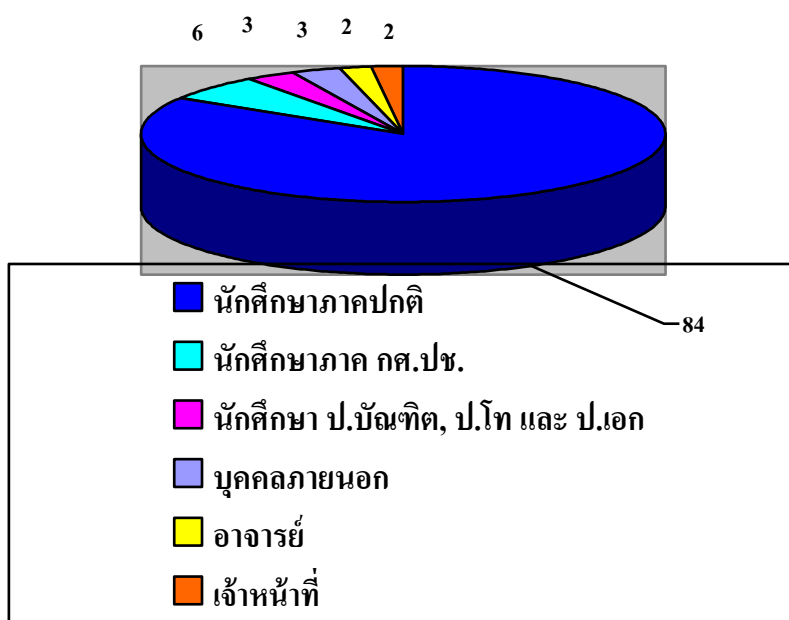


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	84	84.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	6	6.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
อาจารย์	2	2.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก และบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

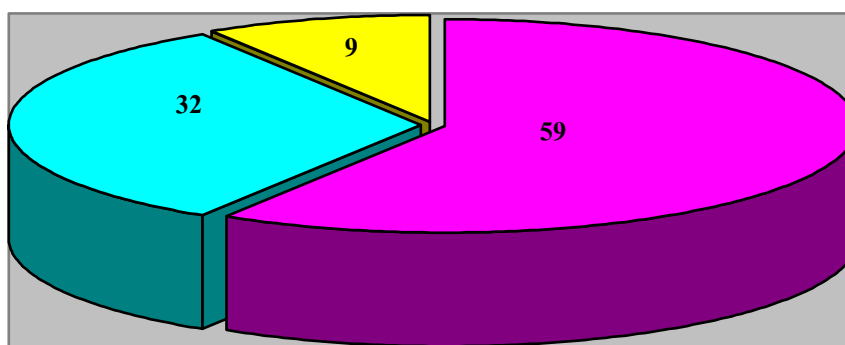


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	59	59.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	32	32.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



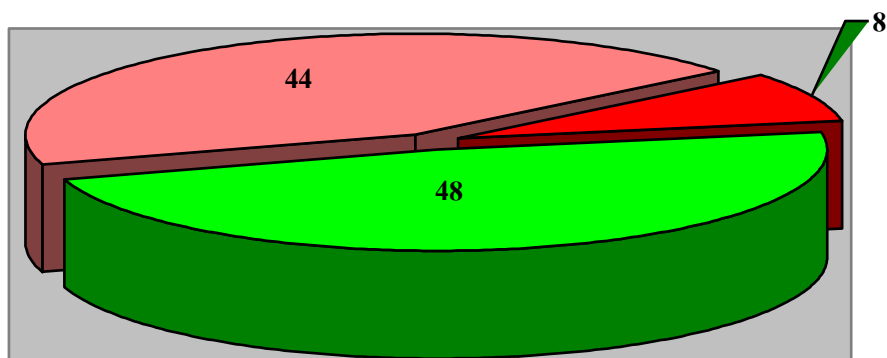
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	48	48.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	44	44.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	8	8.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 44.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 8.0 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. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.11	0.79	82.20	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.09	0.71	81.80	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.01	0.72	80.20	มาก
4. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	4.01	0.80	80.20	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.01	0.64	80.20	มาก
6. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.98	0.74	79.60	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.98	0.74	79.60	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.86	0.71	77.20	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.75	0.78	75.00	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.74	0.80	74.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.95</b>	<b>0.74</b>	<b>78.09</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.18	0.72	83.60	มาก
2. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.12	0.77	82.40	มาก
3. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.06	0.75	81.20	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.79	0.86	75.80	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.77	1.14	75.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.98</b>	<b>0.85</b>	<b>79.68</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.02	0.75	80.40	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.94	0.85	78.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.79	0.87	75.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.92</b>	<b>0.82</b>	<b>78.33</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.50	0.63	90.00	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.40	0.64	88.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.34	0.70	86.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.14	0.78	82.80	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	4.12	0.76	82.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.30</b>	<b>0.70</b>	<b>86.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>				
	<b>4.14</b>	<b>0.57</b>	<b>82.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.09 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการที่ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ตลอดจนเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.01$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.68 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.33 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือ สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ( $\bar{X} = 4.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.80 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรมีป้ายแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือในแต่ละโซน (2 คน)

2. ควรเพิ่มจำนวนสื่อภาพยนตร์ใหม่ๆ (2 คน)
3. ต้องการให้เพิ่มหนังสือสาขาวิชาการบัญชี (2 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือและสื่อทุกสาขาวิชาให้ทันสมัยและหลากหลาย (1 คน)
5. ต้องการให้จัดหาหนังสือเกี่ยวกับเด็กที่มีความต้องการพิเศษทุกประเภท รวมไปถึงเด็กอัจฉริยะในด้านต่างๆ (1 คน)
6. ควรจัดหาหนังสือสาขาชีววิทยาใหม่ๆ เพิ่ม (1 คน)
7. อยากให้อัพเดทหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์ (1 คน)
8. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือเกี่ยวกับระบบจำนวน (1 คน)
9. หนังสือส่วนใหญ่เริ่มมีอายุมากขึ้น ไม่ทันสมัย อยากให้ทางสำนักฯ เร่งจัดหาหนังสือที่มีปีที่พิมพ์ใหม่ๆ มาทดแทน (1 คน)
10. ควรจัดหาหนังสือประเภท How to วิธีทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จมาให้บริการ (1 คน)
11. อยากให้จัดหาหนังสือกฎหมาย สาขาวิชานิติศาสตร์เพิ่ม (1 คน)
12. ต้องการหนังสือสาขาการออกแบบที่มีเนื้อหาเป็นภาษาไทย ส่วนใหญ่ที่มีให้บริการเป็นภาษาอังกฤษ (1 คน)
13. ควรตรวจสอบความซ้ำซ้อนของหนังสือก่อนจัดซื้อเข้าห้องสมุด ยกตัวอย่างเช่น หนังสือสาขาการบัญชี บางรายชื่อมีแล้วจำนวนหลาย Copy แต่บางรายชื่อ/บางรายวิชายังไม่มี หรือมีแต่ปีที่พิมพ์เก่า (1 คน)
14. หนังสือยังไม่มีหลากหลาย บางรายวิชาไม่มีหนังสือ หรือเก่ามากไม่เป็นปัจจุบัน (1 คน)
15. ควรจัดหาหนังสือการ์ตูนญี่ปุ่นไว้ให้บริการ (1 คน)

#### ด้านการบริการ

1. ควรเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร หลุดบ่อย (6 คน)
2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 19.00 น. (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 21.00 น. (1 คน)



3. อยากให้เจ้าหน้าที่มาตกแต่งเดือนเวลานักศึกษาส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ช่วงบ่ายในแต่ละชั้น มักส่งเสียงดังเป็นประจำ (3 คน)
4. อยากให้อนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถนำขนมและเครื่องดื่มอื่นๆ เข้ามารับประทานในห้องสมุดได้ (3 คน)
5. ควรปรับระเบียบในการใช้ห้องชมภาพยนตร์แบบกลุ่มให้สามารถเข้าใช้บริการโดยไม่จำกัดจำนวนคน (ปัจจุบันต้องเข้าใช้บริการตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป) (2 คน)
6. อยากให้เปิดเสียงทีวีที่เปิดฉายภาพยนตร์หรือสารคดีในแต่ละชั้น (2 คน)
7. ควรมีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้และการหาหนังสือที่ต้องการ (1 คน)
8. อยากให้จัดทำห้องคิวนั่งส่วนตัวและโต๊ะสำหรับนั่งอ่านเดี่ยวเพิ่ม (1 คน)
9. ห้องคิวนั่ง ชั้น 4 ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้และกระดานไวท์บอร์ดขนาดใหญ่ (1 คน)
10. ห้องคิวนั่งมีขนาดเล็กไป (1 คน)
11. โต๊ะสำหรับนั่งอ่านเดี่ยว ไฟฟ้าไม่ทั่วถึง (1 คน)
12. ควรเพิ่มจุดบริการยืม-คืน (1 คน)

#### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ (3 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 4 ห้องมัลติมีเดียไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)
3. ควรมีบุคลากรประจำ ชั้น 2 โซน S (1 คน)

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานสืบค้นข้อมูลทั่วไปในแต่ละชั้น (9 คน)
2. กระจายชำระที่ให้บริการในห้องน้ำไม่เพียงพอ (2 คน)
3. ควรมีร้านจำหน่ายอาหารว่าง (2 คน)
4. ควรมีเก้าอี้นวดไฟฟ้าไว้ให้บริการ (2 คน)
5. อยากให้มีโซนสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ หรือนอนพักได้ (2 คน)
6. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ (ไม่ได้ระบุโซน) (2 คน)
7. ควรมีบริการน้ำดื่มอยู่ภายในโซนหนังสือแต่ละชั้น และตรวจตราให้มีน้ำดื่มพร้อมบริการอยู่เสมอ (2 คน)
8. ชั้น 4 ไม่มีบริการน้ำดื่ม (1 คน)
9. บันไดทางขึ้นห้องสมุดควรเป็นบันไดเลื่อน (1 คน)
10. ควรจัดให้มีต้นไม้ไว้ในโซนต่างๆ เพื่อให้มีบรรยากาศผ่อนคลาย (1 คน)
11. ควรเพิ่มถังขยะไว้ในโซนหนังสือชั้นต่างๆ (1 คน)
12. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (1 คน)

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ (7 คน)
2. มีการบริการที่ดี (4 คน)
3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัย สะดวกสบาย สะอาด (3 คน)
4. เจ้าหน้าที่บริการยิ้ม-คืน ชั้น 2 มีการบริการที่รวดเร็วและมีความเป็นกันเอง (3 คน)
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย หลากหลาย (2 คน)