

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนเมษายน 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนเมษายน 2562 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

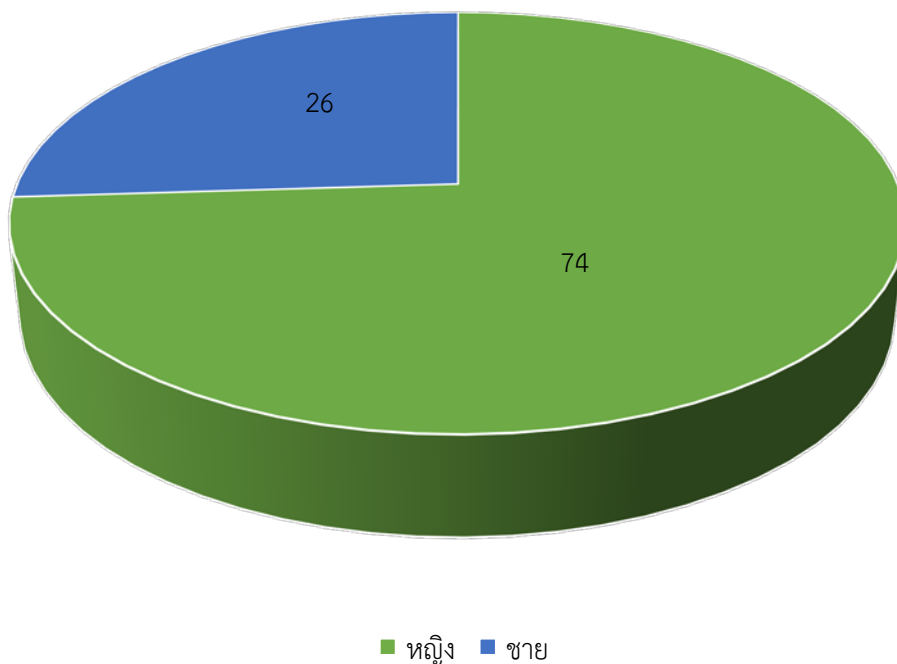
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	26	26.0
เพศหญิง	74	74.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2562 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

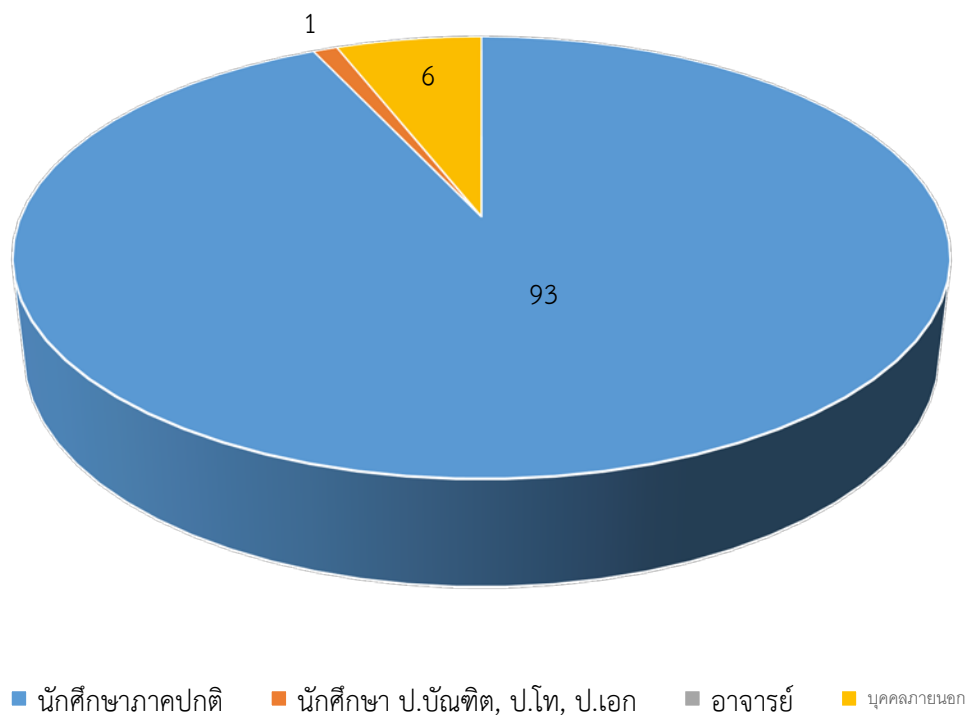


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	93	93.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	1	1.0
อาจารย์	0	0.0
บุคคลภายนอก	6	6.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2562 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

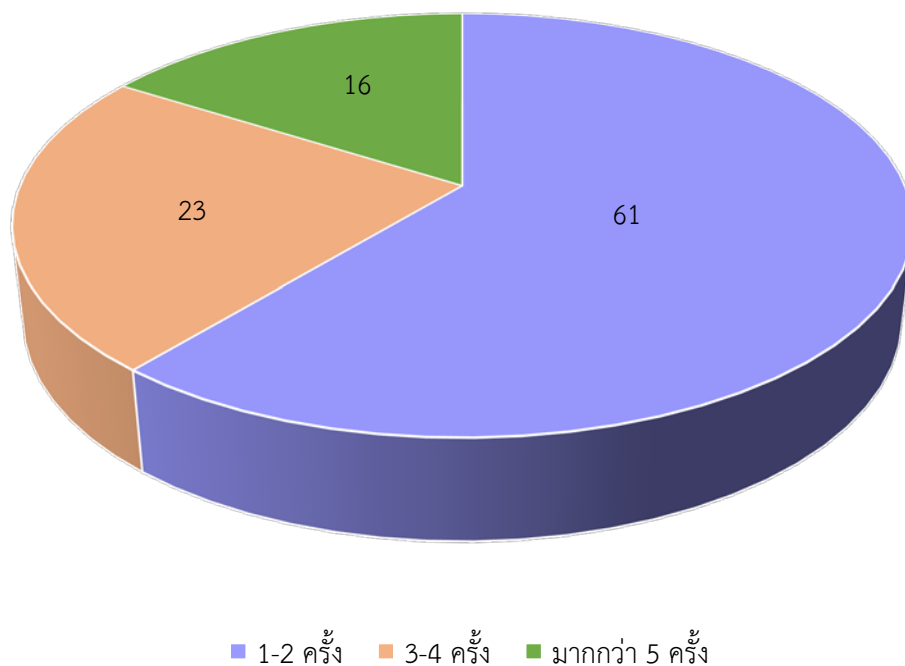


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	61	61.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	23	23.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	16	16.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.0 และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

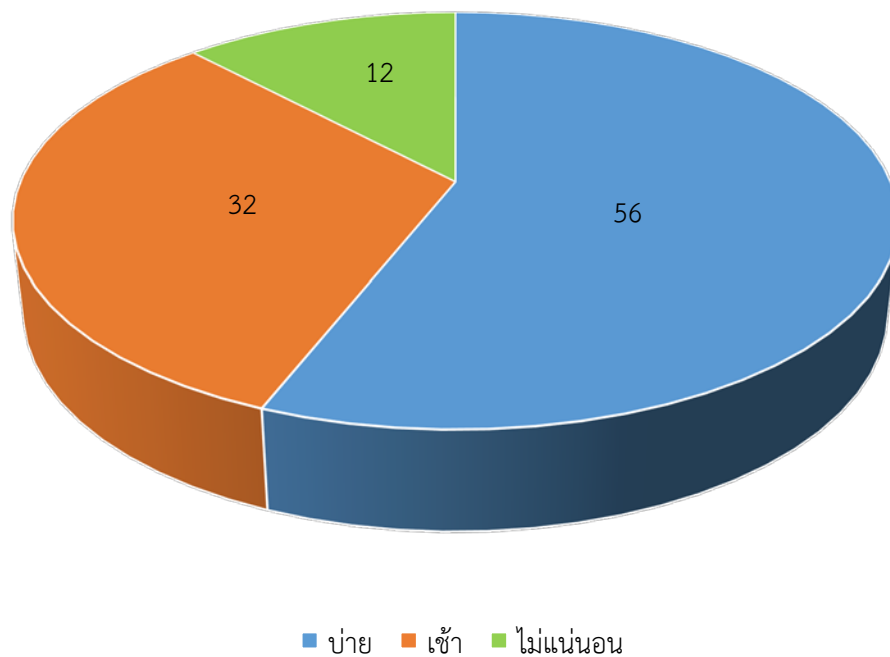


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	32	32.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	56	56.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	12	12.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 32.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 12.0 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	4.08	0.63	81.60	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.84	0.72	76.80	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.02	0.74	80.40	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.79	0.72	75.80	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	3.86	0.70	77.20	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	4.06	0.68	81.20	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.97	0.69	79.40	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	3.99	0.69	79.80	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.05	0.70	81.00	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.05	0.67	81.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.97</b>	<b>0.69</b>	<b>79.42</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.98	0.68	79.60	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.97	0.76	79.40	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.08	0.68	81.60	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.96	0.68	79.20	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.98	0.40	79.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.99</b>	<b>0.64</b>	<b>79.88</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.06	0.65	81.20	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.94	0.71	78.80	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	3.89	0.74	77.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.96</b>	<b>0.70</b>	<b>79.27</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.99	0.67	79.80	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.27	0.60	85.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.33	0.64	86.60	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.32	0.62	86.40	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.10	0.73	82.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.20</b>	<b>0.65</b>	<b>84.04</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.05</b>	<b>0.50</b>	<b>81.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2562 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.00 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.42 โดยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากร

สารสนเทศและบริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.00 และเว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัยในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.80

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.88 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.27 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และสุภาพและมีอัธยาศัย ( $\bar{X} = 3.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.04 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ มากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไป ( $\bar{X} = 4.27$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.10$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.80

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้เพิ่มสาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาให้มากขึ้น และเป็นปีปัจจุบันล่าสุด (1 คน)
2. อยากให้เพิ่มหนังสือและวารสารเกี่ยวกับการลงทุนให้มากขึ้น และมีการอัปเดตตลอดเวลา (2 คน)
3. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับด้านแฟชั่นและสื่อเกี่ยวกับแฟชั่น (1 คน)
4. อยากให้เพิ่มหนังสือเกี่ยวกับวิชาคณิตศาสตร์ (3 คน)
5. อยากให้มีหนังสือเพิ่มขึ้นมากกว่านี้ (2 คน)
6. อยากให้มีหนังสือการ์ตูน (1 คน)

7. อยากให้มีวารสารที่ทันสมัยมากขึ้น (1 คน)
8. ควรมีการจัดประเภทของหนังสือที่เข้ามาล่าสุดเป็นโซนๆที่มองเห็นได้ชัดเจน (1 คน)
9. อยากให้ประเภทและจำนวนหนังสือใหม่มีตามความต้องการของผู้อ่าน (1 คน)
10. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือหนึ่งชื่อเรื่องให้มีมากกว่า 5 ถึง 10 เล่ม (2 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับด้านวิชาต่างๆ เช่น เหมือนข้อมูลเบื้องต้น หรือ สาขาวิศวกรรมพลังงาน (2 คน)
12. ควรมีสื่อใหม่ๆให้มากขึ้น (1 คน)
13. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับวรรณคดีมากกว่านี้ (1 คน)

### ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (5 คน)
  - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
  - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
  - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในบางชั้น/บางโซนช่วงที่มีการสอบกลางภาคและปลายภาค (2 คน)
2. อยากให้มีการยืมหนังสือได้นานมากขึ้นจาก 7 วัน เป็น 14 วัน เนื่องจากในบางกรณีผู้ยืมอาจติดธุระ และไม่สามารถนำมาคืนได้ในเวลาที่กำหนด (1 คน)
3. อยากให้มีการเพิ่มหมายเลขการจัดหมวดหมู่ให้ละเอียดและชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาหนังสือหรือวารสารมากยิ่งขึ้น (1 คน)
4. อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อย ควรเพิ่มความเร็วและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (6 คน)
5. ควรมีคอมพิวเตอร์ไว้ใช้สืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น (2 คน)
6. ควรมีการสืบค้นหาหนังสือผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดีกว่านี้ (1 คน)
7. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น (1 คน)
8. คอมพิวเตอร์ควรเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เลยโดยไม่ต้องใส่ User และ Password (1 คน)
9. พัฒนาเว็บไซต์ให้ทันสมัยและไม่ให้ล่มหรือหลุดบ่อย (2 คน)
10. อยากให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมและไม่หลุด โดยเฉพาะห้องมัลติมีเดีย (2 คน)
11. อยากให้ทำโซนหนังสือที่มีผู้ใช้ยืมบ่อยๆ และหาง่ายๆ (1 คน)
12. ควรจัดให้มีคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวใช้ (4 คน)
13. ควรจัดนิทรรศการหนังสือให้กับผู้ที่สนใจ (1 คน)
14. อยากให้เพิ่มจุดบริการยืม-คืน ให้ชัดเจน (1 คน)
15. ควรมีการจัดติดการสอบ และหาบุคลากรที่เก่งๆมาช่วยติวก่อนสอบ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้ทบทวน (1 คน)



### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส (5 คน)
2. ผู้ให้บริการตามจุดต่างๆตามชั้น ควรให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือให้นักศึกษามากกว่านี้ (2 คน)

### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ห้องน้ำชั้น 1 และ ชั้น 2 ไม่ค่อยสะอาด (3 คน)
2. อยากให้มีห้องสำหรับทำงานที่ Work in ได้ / จัดกิจกรรมได้ (1 คน)
3. เพิ่มเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากอากาศร้อน และผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น (1 คน)
4. อยากให้เพิ่มห้องอ่านหนังสือ (1 คน)
5. อยากให้มีร้านกาแฟ (1 คน)
6. อยากให้ขยายห้องประชุมย่อยให้กว้างขึ้น (1 คน)
7. อยากให้เพิ่มห้องประชุมย่อยให้มากขึ้น (4 คน)
8. อยากให้มีห้องพักผ่อนสำหรับนักศึกษา เช่น ห้องนอนพักผ่อนก่อนเรียน (1 คน)
9. อยากให้จัดโซนสำหรับทานอาหารหรือขนมต่างๆ (1 คน)
10. อยากให้มีมุมสำหรับใช้ทำงานเพิ่มมากขึ้น (1 คน)
11. อยากให้มีห้องสำหรับทำงานกลุ่มส่วนตัวเพื่อที่นักศึกษาจะได้ใช้ห้องในการปรึกษาและทำงาน เพื่อเสียงจะได้ไม่ไปรบกวนคนอื่น (1 คน)
12. อยากให้เพิ่มจุดให้บริการคอมพิวเตอร์มากขึ้น (3 คน)
13. อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำหญิง (1 คน)
14. อยากให้มีเครื่องถ่ายเอกสาร (2 คน)
15. อยากให้เพิ่มโต๊ะและที่นั่ง บริเวณลานจอดรถจักรยานยนต์ (1 คน)
16. อยากให้เพิ่มแสงสว่างและไฟฟ้ามากขึ้น เพื่อความปลอดภัยของนักศึกษาเวลาทำงานกันดึกๆ (1 คน)
17. ห้องและโต๊ะไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาและผู้ที่มาใช้บริการ (3 คน)
18. ผู้ให้บริการห้องสมุดพูดคุยกันเสียงดัง โดยเฉพาะชั้น 2 และ ชั้น 3 (1 คน)

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษา อยู่ (1 คน)
2. มีการให้บริการที่ดี (6 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ (14 คน)
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความสวยงาม น่าเข้าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (5 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (2 คน)

6. <sup>๕</sup>ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (1 คน)

\*\*\*\*\*