

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนพฤษภาคม 2558

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก  
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

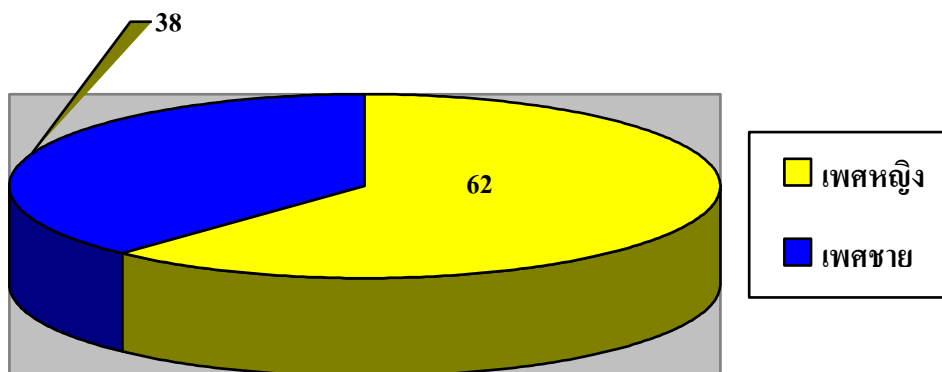
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| เพศหญิง | 62         | 62.0   |
| เพศชาย  | 38         | 38.0   |
| รวม     | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

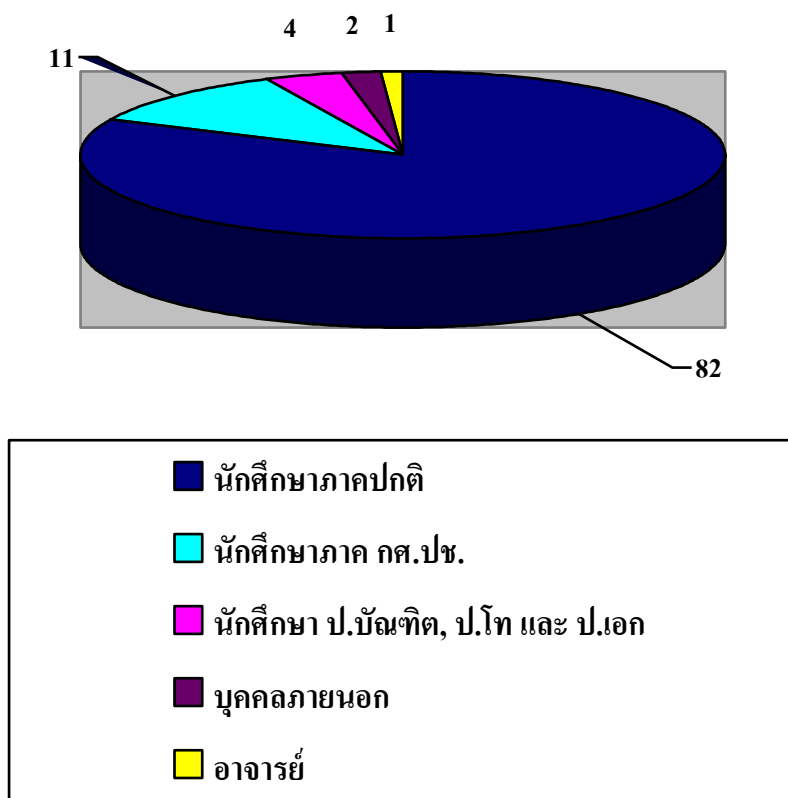


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ประเภท                            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| นักศึกษาภาคปกติ                   | 82         | 82.0   |
| นักศึกษาภาค กศ.ปช.                | 11         | 11.0   |
| นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก | 4          | 4.0    |
| บุคคลภายนอก                       | 2          | 2.0    |
| อาจารย์                           | 1          | 1.0    |
| รวม                               | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 11.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

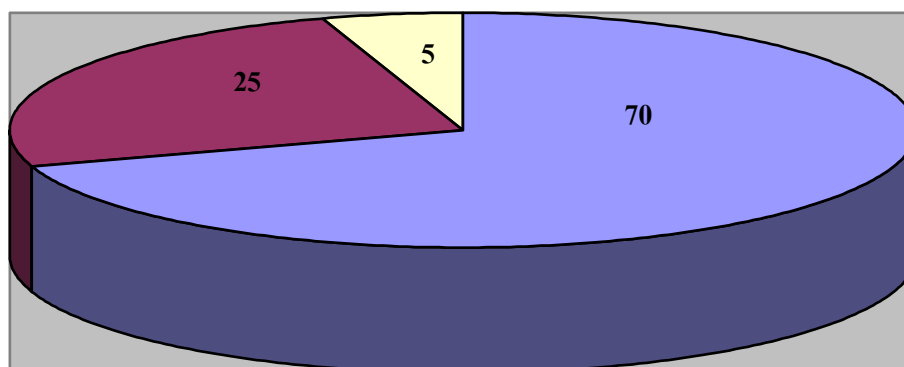


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

| ความถี่ในการเข้าใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------------|------------|--------------|
| 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์       | 70         | 70.0         |
| 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์       | 25         | 25.0         |
| มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์   | 5          | 5.0          |
| <b>รวม</b>                | <b>100</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



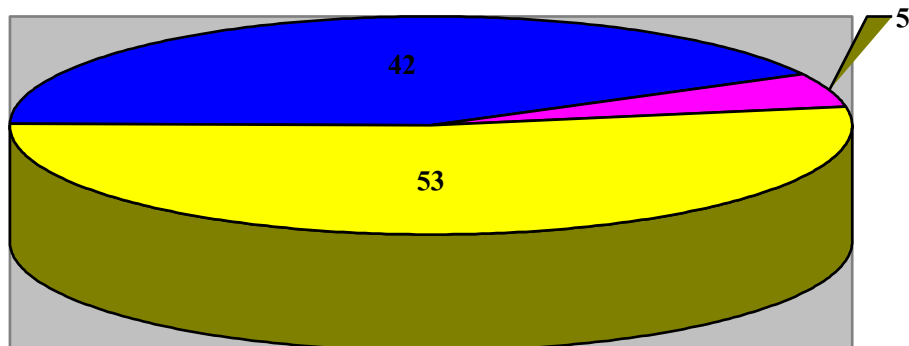
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

| ช่วงเวลา                        | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------------------|------------|--------------|
| ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)     | 53         | 53.0         |
| ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)     | 42         | 42.0         |
| เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน | 5          | 5.0          |
| <b>รวม</b>                      | <b>100</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 42.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ช่วงบ่าย
  ช่วงเช้า
  เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

| รายการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| <b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>   |             |             |              |                  |
| 1. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ  | 4.04        | 0.67        | 80.80        | มาก              |
| 2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน  | 3.96        | 0.68        | 79.20        | มาก              |
| 3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด        | 3.94        | 0.69        | 78.80        | มาก              |
| 4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ  | 3.93        | 0.64        | 78.60        | มาก              |
| 5. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย | 3.90        | 0.61        | 78.00        | มาก              |
| 6. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ   | 3.88        | 0.67        | 77.60        | มาก              |
| 7. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย  | 3.86        | 0.73        | 77.20        | มาก              |
| 8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ  | 3.81        | 0.66        | 76.20        | มาก              |
| 9. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย   | 3.80        | 0.64        | 76.00        | มาก              |
| 10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง   | 3.76        | 0.70        | 75.20        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>3.89</b> | <b>0.67</b> | <b>77.76</b> | <b>มาก</b>       |

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

| รายการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| <b>ด้านการบริการ</b>  |             |             |              |                      |
| 1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน                       | 4.07        | 0.74        | 81.40        | มาก                  |
| 2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ<br>ความต้องการของท่าน    | 3.96        | 0.71        | 79.20        | มาก                  |
| 3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต                            | 3.93        | 0.82        | 78.60        | มาก                  |
| 4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด                        | 3.87        | 0.80        | 77.40        | มาก                  |
| 5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม                                | 3.82        | 0.81        | 76.40        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>3.93</b> | <b>0.78</b> | <b>78.60</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>                                    |             |             |              |                      |
| 1. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ                     | 4.16        | 0.63        | 83.20        | มาก                  |
| 2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี  | 4.08        | 0.68        | 81.60        | มาก                  |
| 3. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ                           | 4.07        | 0.62        | 81.40        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.10</b> | <b>0.64</b> | <b>82.07</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                           |             |             |              |                      |
| 1. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้                     | 4.32        | 0.68        | 86.40        | มาก                  |
| 2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้                             | 4.30        | 0.68        | 86.00        | มาก                  |
| 3. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ                                      | 4.22        | 0.73        | 84.40        | มาก                  |
| 4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน                         | 4.05        | 0.66        | 81.00        | มาก                  |
| 5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ<br>เหมาะสมต่อการใช้งาน | 4.00        | 0.70        | 80.00        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.18</b> | <b>0.69</b> | <b>83.56</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม<br/>ทั้ง 4 ด้าน</b>    | <b>3.95</b> | <b>0.63</b> | <b>79.00</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2558 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.76 โดยมีความพึงพอใจต่อการค้นหาหนังสือบนชั้นว่า สามารถค้นหาได้ตามความต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาที่เรียน ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.60 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.07 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.56 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดว่ามีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ( $\bar{X} = 4.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.40 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน (5 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือสาขาชีววิทยาให้ทันสมัยทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (3 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย (3 คน)

4. ควรเพิ่มวารสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี (2 คน)
5. ควรเพิ่มสื่อภาพยนตร์แนวฆาตกรรม การผจญภัย และแนววิทยาศาสตร์ (2 คน)
6. ควรเพิ่มจำนวน Copy ของหนังสือ บางชื่อเรื่องมีจำนวนไม่เพียงกับความต้องการใช้ของนักศึกษา (1 คน)

7. หนังสือสำหรับใช้ในการอ้างอิงมีน้อย (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือในสาขาวัฒนธรรมและมานุษยวิทยา (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับกฎหมายต่างประเทศ (1 คน)
10. ควรเพิ่มหนังสือสาขาดาราศาสตร์ (1 คน)
11. ควรมีการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ให้มากกว่าเดิม (1 คน)
12. เพิ่มจำนวนภาพยนตร์ 3D ใหม่ๆ (1 คน)
13. ทรัพยากรสารสนเทศมีน้อย ค้นหาไม่ค่อยเจอ (1 คน)
14. ควรเพิ่มหนังสือสาขากฎหมาย และการเมืองการปกครอง (1 คน)
15. ควรเพิ่มหนังสือภาษาต่างประเทศในแต่ละสาขาวิชา เช่น ภาษาญี่ปุ่น ฯลฯ (1 คน)

#### ด้านการบริการ

1. ควรเพิ่มห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม เพื่อไม่ให้เสียงของแต่ละกลุ่มรบกวนกัน (8 คน)

2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (5 คน)

ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (1 คน)

3. อินเทอร์เน็ตช้า บางช่วงเชื่อมต่อไม่ได้ (1 คน)
4. ควรมีป้ายบอกประเภทของหนังสือแต่ละชั้นให้ชัดเจน (1 คน)

#### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้ประจำอยู่ทุกโซน เพื่อให้คำแนะนำการค้นหาหนังสือตลอดจนบริการด้านต่างๆ ของห้องสมุด (9 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการบางส่วนพูดจาไม่สุภาพ (2 คน)
3. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (2 คน)
4. ควรมีการอ่านชั้นหนังสือ เพราะสืบค้นข้อมูลหนังสือจาก OPAC แล้วไปหาตัวเล่มบนชั้นไม่พบ (1 คน)

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ (4 คน)
2. ควรปรับปรุงห้องน้ำที่ชำรุด (3 คน)



3. ควรมีจอโทรทัศน์ 3D สำหรับบริการให้ชมภาพยนตร์ในภายในห้องมัลติมีเดีย (3 คน)
4. ควรตรวจสอบเครื่องปรับอากาศให้ใช้ได้ทุกห้อง เมื่อเสียควรรีบทำการแก้ไข (2 คน)
5. ควรมีเก้าอี้สำหรับนั่งชมภาพยนตร์เป็นกลุ่มเหมือนในโรงภาพยนตร์ (2 คน)
6. ควรเพิ่มปลั๊กไฟ (1 คน)
7. ควรเพิ่มกระดาษชำระในห้องน้ำ (1 คน)
8. ควรมีบริการน้ำดื่มภายในโซนหนังสือแต่ละโซน (1 คน)
9. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านเดี่ยว (1 คน)