

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนมิถุนายน 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก  
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนมิถุนายน 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

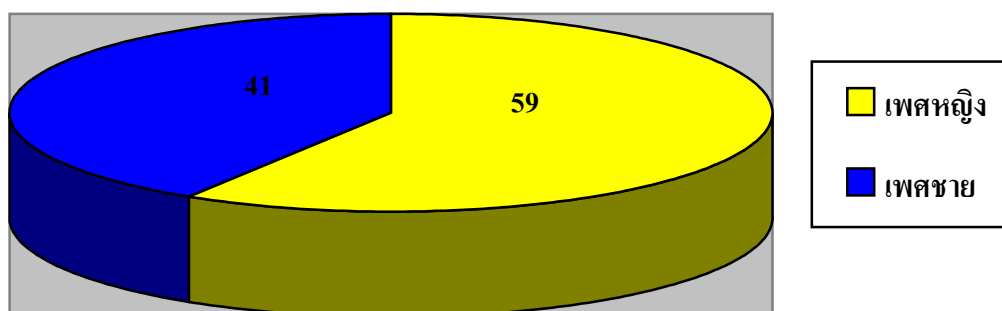
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	59	59.0
เพศชาย	41	41.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2557 ส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

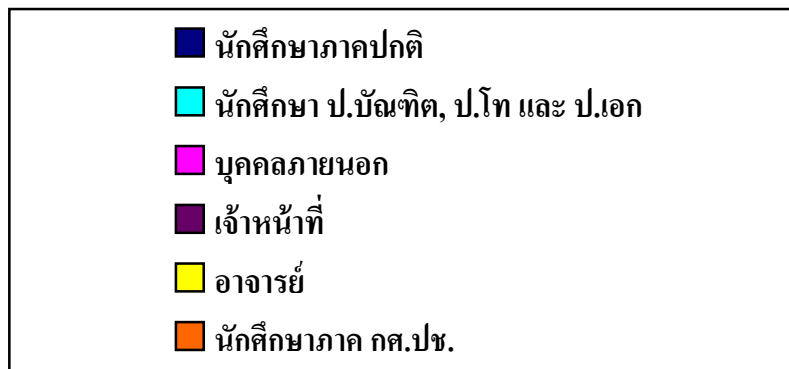
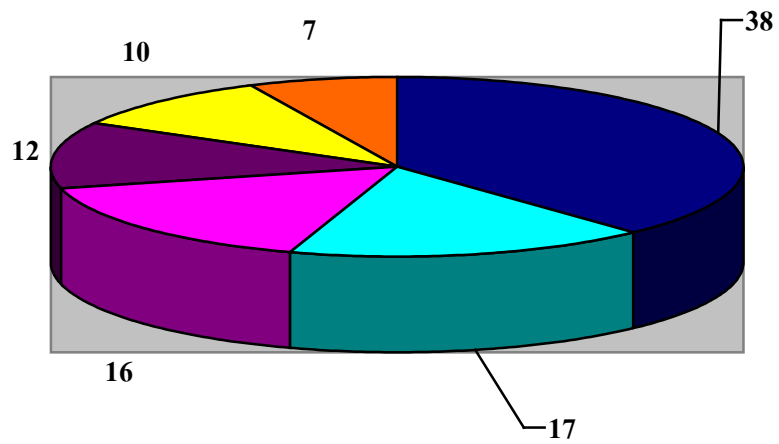


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	38	38.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	17	17.0
บุคคลภายนอก	16	16.0
เจ้าหน้าที่	12	12.0
อาจารย์	10	10.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	7	7.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 17.0 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

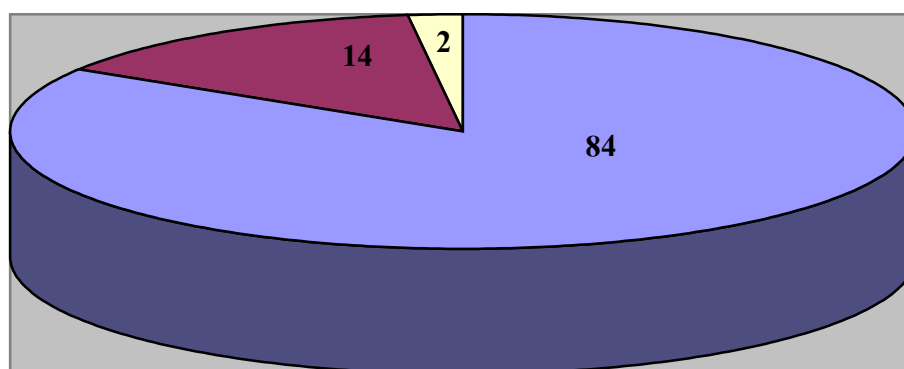


### ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	84	84.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	14	14.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	2	2.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 14.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

### ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



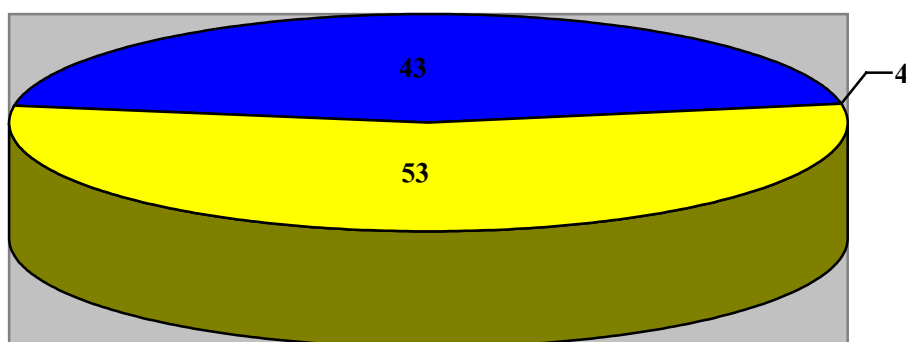
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์   ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์   ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

#### ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	53	53.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	43	43.0
หลังเวลา 17.00 น.	4	4.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 43.0 และเข้าใช้บริการหลังเวลา 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

#### ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย 
 ■ ช่วงเช้า 
 ■ หลังเวลา 17.00 น.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.11	0.67	82.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.08	0.63	81.60	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.07	0.59	81.40	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.06	0.53	81.20	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.06	0.69	81.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.08</b>	<b>0.62</b>	<b>81.52</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการสารสนเทศ</b>				
1. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.20	0.59	84.00	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.17	0.67	83.40	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.64	82.80	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.10	0.64	82.00	มาก
5. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	4.05	0.70	81.00	มาก
6. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	4.03	0.63	80.60	มาก
7. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.01	0.81	80.20	มาก
8. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.99	0.75	79.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.09</b>	<b>0.68</b>	<b>81.73</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.21	0.57	84.20	มาก
2. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.20	0.53	84.00	มาก
3. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	4.18	0.61	83.60	มาก
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.16	0.63	83.20	มาก
5. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.63	82.60	มาก
6. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.11	0.67	82.20	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.07	0.64	81.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>0.61</b>	<b>83.03</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค</b>				
1. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.29	0.62	85.80	มาก
2. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.28	0.64	85.60	มาก
3. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.24	0.68	84.80	มาก
4. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	4.22	0.65	84.40	มาก
5. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.20	0.71	84.00	มาก
6. สถานที่จัดครมมีความสะดวกและเพียงพอ	4.19	0.63	83.80	มาก
7. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	4.17	0.70	83.40	มาก
8. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.14	0.77	82.80	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ	4.12	0.73	82.40	มาก
10. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.11	0.72	82.20	มาก
11. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	4.10	0.63	82.00	มาก
12. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	4.08	0.65	81.60	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.88	0.84	77.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.16</b>	<b>0.69</b>	<b>83.11</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>				
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	4.02	0.57	80.40	มาก
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	4.00	0.55	80.00	มาก
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.95	0.70	79.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.99</b>	<b>0.61</b>	<b>79.80</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยรวมเฉลี่ย</b>	<b>4.09</b>	<b>0.64</b>	<b>81.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.84 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้



**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.52 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศว่ามีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.73 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการว่า มีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.17$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.03 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.11 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านว่า มีความเหมาะสมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.00 และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนงานวิจัย (1 คน)

### ด้านการบริการสารสนเทศ

1. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ทุกโซน เพื่อให้คำแนะนำในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ และคอยเตือนผู้ใช้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบของห้องสมุด (3 คน)

2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน))

3. ควรขยายระยะเวลาในการให้ยืมให้มากขึ้น (1 คน)

4. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานยาก เช่น สืบค้นจากชื่อหนังสือแล้วไม่พบ ทั้งที่คำนั้นเป็นส่วนหนึ่งของชื่อหนังสือ (1 คน)

### ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรมีร้านกาแฟอยู่ในบริเวณห้องสมุดด้วย (1 คน)

2. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้เร็วกว่านี้ (1 คน)

3. ควรปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้เหมาะสม (1 คน)

4. ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถให้มีหลังคาให้มากขึ้น (1 คน)

5. ควรปรับปรุงเรื่องแสงสว่างภายในอาคารในบางจุด (1 คน)

6. ควรเพิ่มจำนวนห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม (1 คน)

7. ควรปรับปรุงห้องน้ำ โดยเฉพาะอ่างล้างหน้าในห้องน้ำหญิงเสียหลายจุด (1 คน)

### ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

1. ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ (1 คน)

### ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการบางส่วนส่งเสียงดังรบกวนสมาธิในการศึกษาค้นคว้า (2 คน)

2. ผู้ใช้บริการนำอาหารมารับประทานในห้องสมุด (1 คน)