

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนมิถุนายน 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมิถุนายน 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

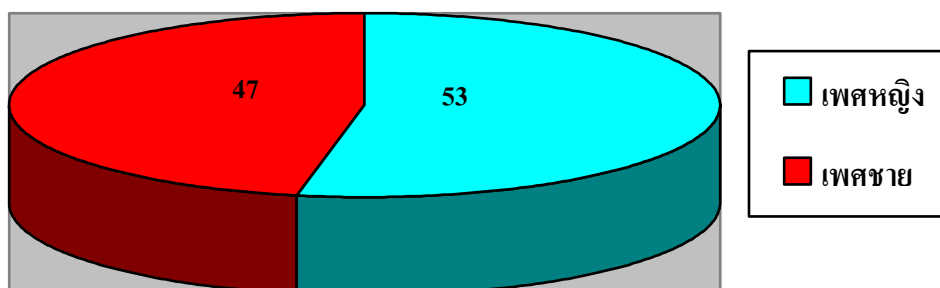
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	53	53.0
เพศชาย	47	47.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.0 ตามลำดับ

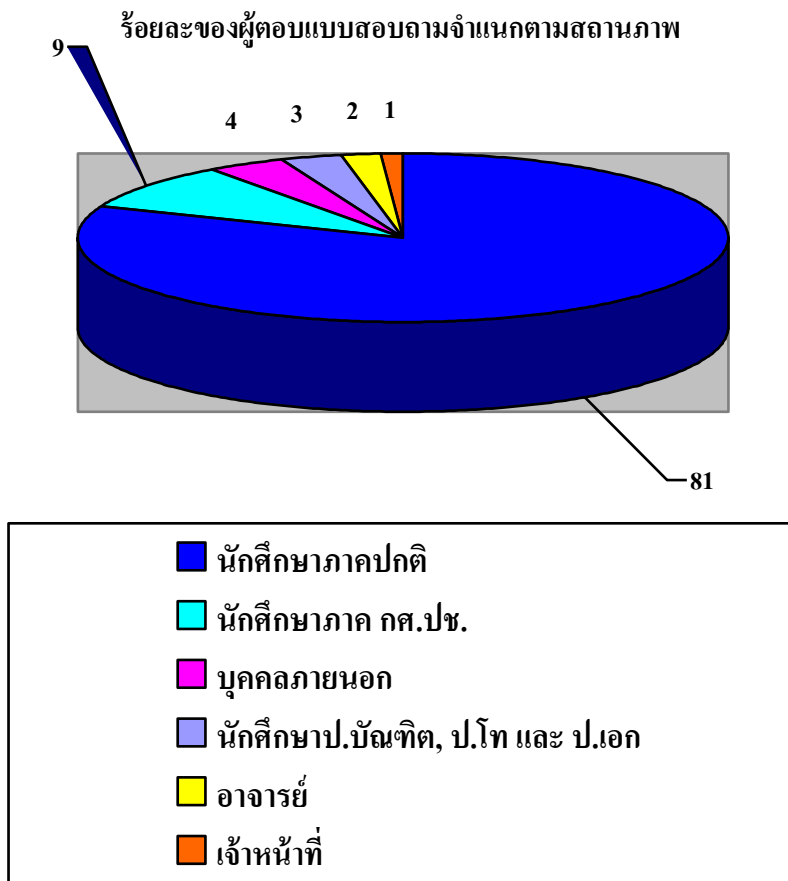
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	81	81.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	9	9.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
อาจารย์	2	2.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 9.0 และ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

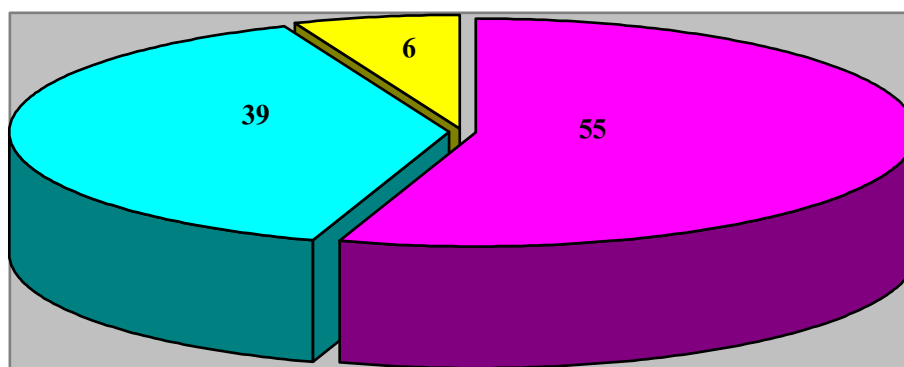


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	55	55.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	39	39.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 39.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



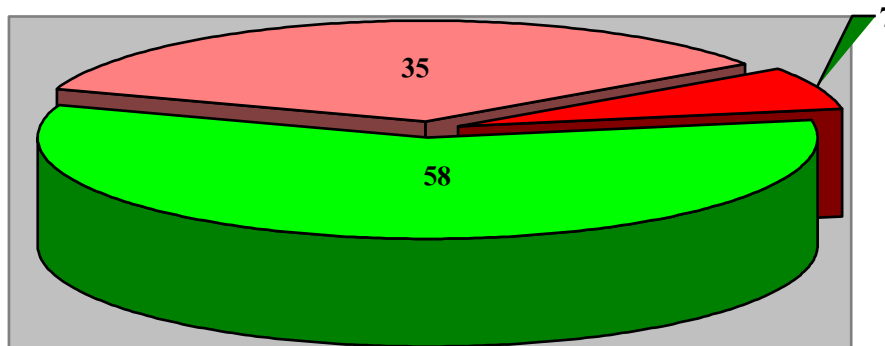
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	58	58.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	35	35.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	7	7.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 35.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 7.0 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. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.98	0.77	79.60	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.98	0.71	79.60	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.96	0.68	79.20	มาก
4. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.95	0.72	79.00	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.92	0.73	78.40	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.91	0.74	78.20	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.90	0.67	78.00	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.87	0.72	77.40	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.76	0.81	75.20	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหา ครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.71	0.72	74.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.89</b>	<b>0.73</b>	<b>77.88</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.14	0.75	82.80	มาก
2. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.04	0.72	80.80	มาก
3. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.99	0.73	79.80	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.88	0.99	77.60	มาก
5. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.81	0.78	76.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.97</b>	<b>0.79</b>	<b>79.44</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.92	0.73	78.40	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.87	0.77	77.40	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.80	0.71	76.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.86</b>	<b>0.74</b>	<b>77.27</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.32	0.70	86.40	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.31	0.76	86.20	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.30	0.66	86.00	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.07	0.71	81.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	4.02	0.79	80.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.20</b>	<b>0.72</b>	<b>84.08</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>				
	<b>4.10</b>	<b>0.60</b>	<b>82.00</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.00 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.88 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือและวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาคือ คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และมีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.44 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.27 โดยมีความพึงพอใจต่อการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.40 รองลงมาคือ สุภาพและมีธรรมาภิบาล ( $\bar{X} = 3.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.40 และเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.08 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ( $\bar{X} = 4.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.20 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มนิชยสารภาษาจีนและนวนิยายแปลของจีนที่เหมาะสมกับระดับอุดมศึกษา (3 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือที่ใช้สำหรับการเรียนการสอนโปรแกรมวิชาภาษาจีน (2 คน)

3. หนังสือทั่วไปสาขาทฤษฎีวรรณคดีมีน้อย (2 คน)
4. ควรเพิ่มนวนิยายแปลให้มากขึ้น (2 คน)
5. อยากให้จัดหาหนังสือที่ทันสมัยเข้าห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง (1 คน)
6. ควรเพิ่มหนังสือสาขาจิตวิทยา และหนังสือเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง (1 คน)
7. ควรเพิ่มรายงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า (1 คน)
8. ควรจัดหาหนังสือที่หลากหลายและครอบคลุมสาขาต่างๆ หนังสือบางสาขา เช่น หนังสือเกี่ยวกับนก มีน้อยมาก (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือสาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา (1 คน)
10. ควรเพิ่มนวนิยาย หรือหนังสือการ์ตูนภาพ (1 คน)
11. ควรจัดหาหนังสือสาขาวรรณกรรมของไทยให้มากขึ้น (1 คน)

#### ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 19.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 21.00 น. (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 22.00 น. (1 คน)
2. ควรจัดทำห้องหรือมุมสำหรับชมภาพยนตร์เพิ่ม จำนวนห้องไม่พอให้บริการ (5 คน)
3. ควรเพิ่มจุดพักหนังสือแต่ละชั้น และอยู่ในจุดที่ผู้ใช้บริการเห็นได้ชัด (3 คน)
4. ไอแพดที่จัดไว้ให้บริการในโซนวารสารไม่มีประโยชน์ ควรเปลี่ยนเป็นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้บริการสำหรับการทำงานกลุ่ม (2 คน)
5. ควรเพิ่มจุดบริการยืม-คืน เพราะบางช่วงคนใช้บริการเยอะ ทำให้บริการล่าช้า (1 คน)
6. ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต (WiFi) (1 คน)
7. ควรให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงปิดภาคเรียนได้ (1 คน)
8. ควรทำป้ายแจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบด้วยว่า หนังสือใหม่อยู่ชั้นไหน โซนไหน (1 คน)
9. ควรมีแท็บเล็ตไว้ให้นักศึกษายืมใช้งาน (1 คน)

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้นักศึกษาใช้งาน (2 คน)
2. ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามจุดต่างๆ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ (2 คน)
3. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากความเย็นไม่ทั่วถึง (2 คน)
4. ควรจัดให้มีมมนั่งอ่านกับพื้น (1 คน)



5. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการเยอะ หรือช่วงใกล้สอบพื้นที่นั่งอ่านจะเต็มทุกโซน (1 คน)
  6. ควรเพิ่มมุมอ่านหนังสือที่มีความเป็นส่วนตัวให้มากขึ้น (1 คน)
  7. ควรจัดมุมนั่งอ่านหนังสือให้มีบรรยากาศเหมือนอยู่ที่บ้าน ไม่ใช่สถานศึกษา เช่น ให้มีต้นไม้ ดอกไม้ เป็นต้น (1 คน)
  8. ควรเพิ่มที่จอดรถ (1 คน)
  9. การเปิดเครื่องปรับอากาศในหน้าร้อน ห้องสมุดควรเปิดตั้งแต่ 08.00 น. (1 คน)
- ข้อเสนอแนะอื่นๆ**
1. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ (9 คน)
  2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทันสมัย สะดวกสบาย และสะอาด นำเข้าใช้
- (9 คน)
3. มีการบริการที่ดี บริการได้ทั่วถึง ให้คำปรึกษาในทุกๆ ด้านเกี่ยวกับห้องสมุด (7 คน)
  4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายและทันสมัย (5 คน)
  5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ชั้น 2 ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการดี (2 คน)
  6. ชั้น 2 โชนวารสารและหนังสือพิมพ์สะอาด เงียบสงบ เหมาะกับการทำงานกลุ่ม ทำการบ้าน หรืออ่านหนังสือ (2 คน)