

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนกรกฎาคม 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

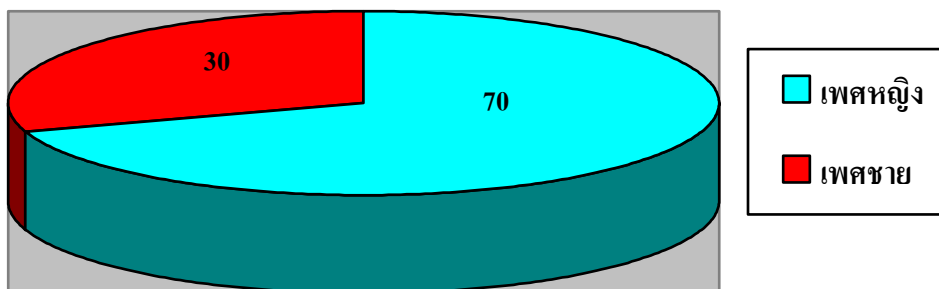
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	70	70.0
เพศชาย	30	30.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

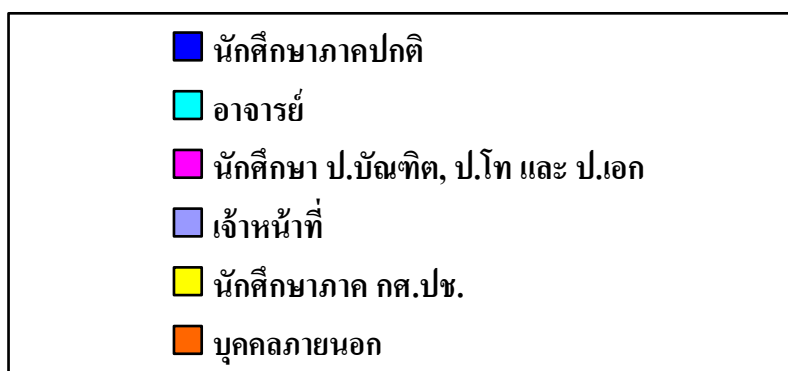
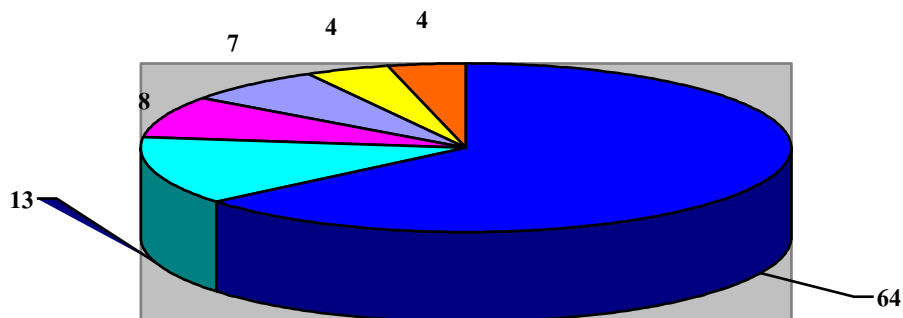


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	64	64.0
อาจารย์	13	13.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	8	8.0
เจ้าหน้าที่	7	7.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	4	4.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 13.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

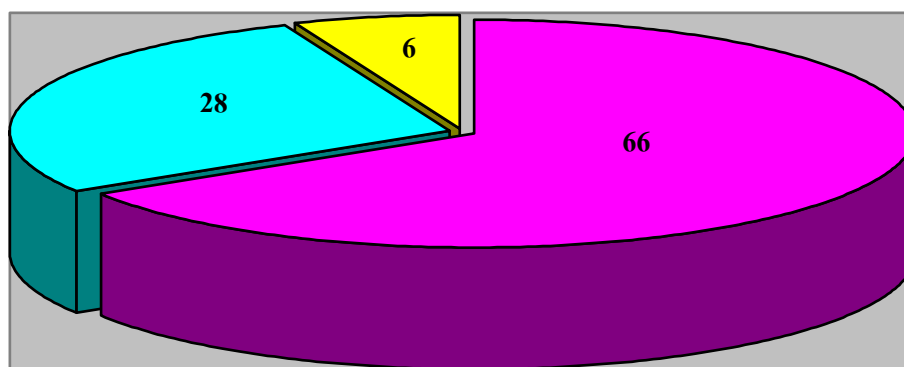


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	66	66.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	28	28.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 28.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



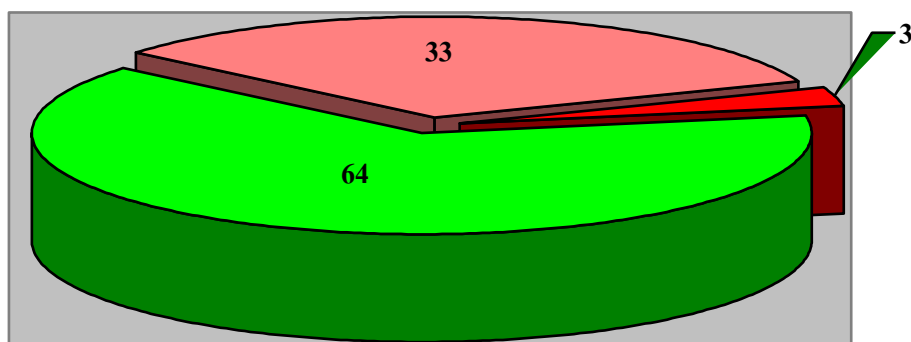
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	64	64.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	33	33.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	3	3.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 33.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 3.0 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. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.01	0.61	80.20	มาก
2. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	4.01	0.67	80.20	มาก
3. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.95	0.69	79.00	มาก
4. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.94	0.65	78.80	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.93	0.67	78.60	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.90	0.72	78.00	มาก
7. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.90	0.63	78.00	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมี ข้อมูลตามที่ต้องการ	3.80	0.71	76.00	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.76	0.65	75.20	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.71	0.72	74.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.89</b>	<b>0.67</b>	<b>77.82</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.27	0.65	85.40	มาก
2. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.09	0.74	81.80	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.97	0.80	79.40	มาก
4. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.96	0.74	79.20	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.90	0.85	78.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.04</b>	<b>0.75</b>	<b>80.76</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. สุขภาพและมีอรรถยาศัยไมตรี	4.06	0.68	81.20	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.94	0.65	78.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.90	0.76	78.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.97</b>	<b>0.70</b>	<b>79.33</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.24	0.71	84.80	มาก
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.21	0.76	84.20	มาก
3. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.20	0.65	84.00	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.08	0.63	81.60	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.87	0.76	77.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.12</b>	<b>0.70</b>	<b>82.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.21</b>	<b>0.52</b>	<b>84.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.82 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดว่ามีตามที่ต้องการ รวมทั้งคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.01$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาคือ สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 และสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.76 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือ คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.09$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.33 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ช้า และค้นหายาก (2 คน)
2. ควรมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองต่อสาขาวิชาที่เปิดใหม่ (1 คน)

3. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับอาหารและโภชนาการ อาหารนานาชาติ อาหารและเครื่องดื่ม (1 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือสาขานิติศาสตร์ การสื่อสารมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ สื่อใหม่ สื่อดิจิทัล แอนิเมชันมัลติมีเดีย และหนังสือเกี่ยวกับเว็บไซต์ (1 คน)
5. หาหนังสือบนชั้นไม่พบ (1 คน)
6. ควรจัดหาหนังสือสาขากฎหมายที่ทันสมัย เช่น คำบรรยายเนติบัณฑิตฯ (1 คน)
7. ควรเพิ่มจำนวน Copy หนังสือในสาขาสังคมศึกษา เป็นชื่อเรื่องละ 5 - 10 Copy (1 คน)
8. ควรเพิ่มรายงานการวิจัยสาขาวรรณกรรมและวรรณคดี (1 คน)
9. ควรเพิ่มหนังสือสาขาภาษาอังกฤษที่ทันสมัย เช่น TOEIC (1 คน)

#### ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (8 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์ จนถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (1 คน)
2. ควรมีห้องคิวหนังสือ หรือห้องสนทนากลุ่ม จะได้ไม่รบกวนผู้ใช้บริการท่านอื่น (4 คน)
3. ควรจัดทำห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่มเพิ่ม โดยต้องไม่จำกัดจำนวนคนที่เข้าใช้บริการ แต่ครั้ง (1 คน)
4. ควรมีห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์ (1 คน)
5. ควรมีการจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วม (1 คน)
6. ห้องนวนิยาย ควรจัดเก้าอี้ให้เป็นแบบมีพนักพิง เพื่อความสะดวกสบายในการอ่าน (1 คน)
7. ควรมีจุดบริการยืม-คืนอยู่ทุกชั้น เพื่อความสะดวกรวดเร็ว (1 คน)

#### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรควรจะมีใจใส่ใจและดูแลความเรียบร้อยของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการ ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักวิทยบริการฯ (1 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ (1 คน)

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ บริเวณชั้น 3 และ 4 (2 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนกระดาษชำระที่ให้บริการในห้องน้ำหญิง (2 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการมุมอาเซียน (1 คน)



4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลหนังสือ (OPAC) เป็นระบบสัมผัส ไม่สะดวกเวลาใช้งาน สืบค้น ไม่เหมือนเป็นพิมพ์ (1 คน)

5. ควรมีร้านกาแฟเช่นสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะทำให้บรรยากาศในการอ่านหนังสือดีขึ้น (1 คน)

6. แก้อีบางตัวชำรุด ควรมีการสำรวจและซ่อมแซม (1 คน)

7. ควรตรวจสอบโต๊ะนั่งอ่านเดี๋ยวลอดไฟฟ้าใช้ได้ทุกโต๊ะหรือไม่ (1 คน)

8. ควรปรับปรุงเรื่องน้ำในห้องน้ำ เพราะอ่างล้างมือส่วนใหญ่ไม่มีไหล (1 คน)

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เหมาะสม ทันสมัย สะดวกสบาย และสะอาด น่าเข้าไปใช้ (6 คน)

2. บุคลากรผู้ให้บริการและให้คำแนะนำดีทุกจุดบริการ (5 คน)

3. ทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมมีความหลากหลายและทันสมัย (4 คน)

4. จุดบริการยืม-คืนหนังสือให้บริการได้รวดเร็ว บุคลากรให้คำแนะนำได้ดี (3 คน)

5. ผู้ให้บริการบางคน นอนในห้องสมุด เช่น นำเก้าอี้ในห้องนวนิยายมาเรียงกันแล้วใช้นอน ทำให้ผู้ใช้บริการคนอื่นไม่สะดวกในการเข้าไปคั่นนวนิยาย (2 คน)

6. ผู้ให้บริการส่งเสียงดัง รบกวนสมาธิในการอ่านหนังสือ หรือการทำงาน (2 คน)

7. ทรัพยากรสารสนเทศค้นหาได้ง่ายและมีความสะดวกในการค้นหา (1 คน)

8. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 3 ให้บริการดี (1 คน)