

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนกรกฎาคม 2560

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

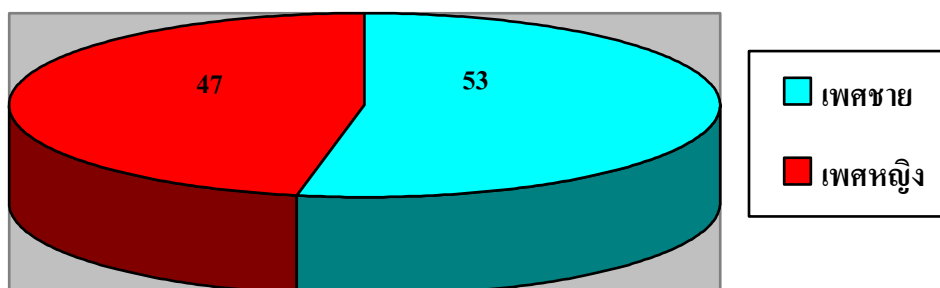
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

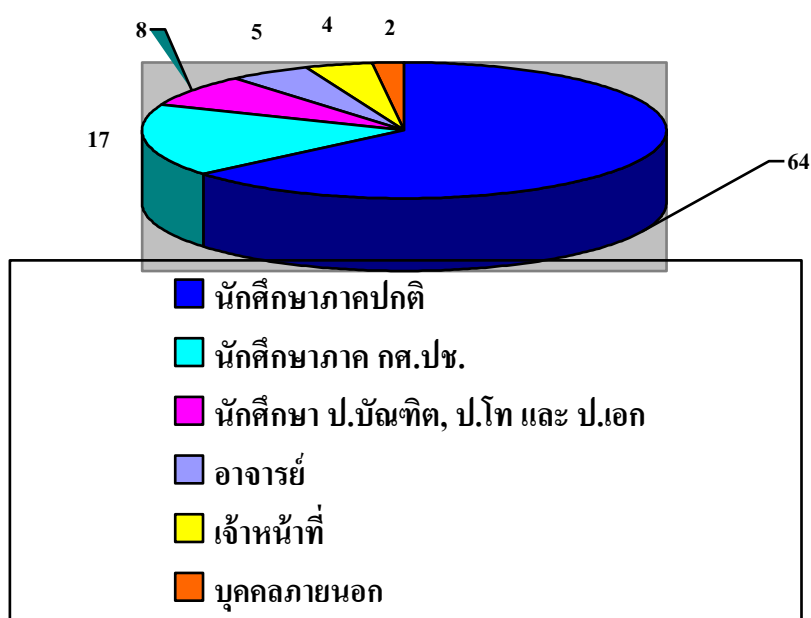


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	64	64.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	17	17.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	8	8.0
อาจารย์	5	5.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 17.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

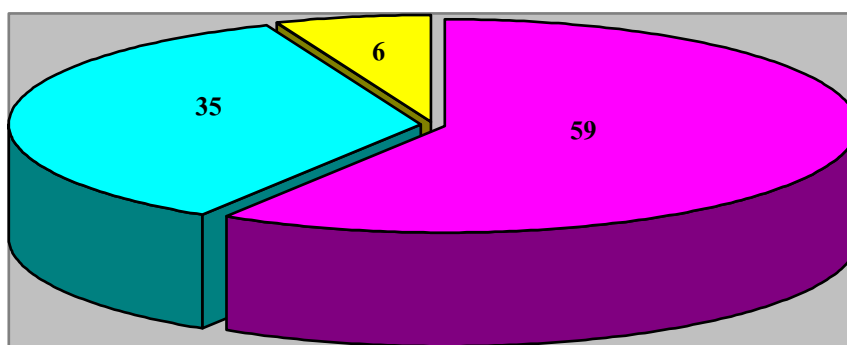


### ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	59	59.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	35	35.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 35.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

#### ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



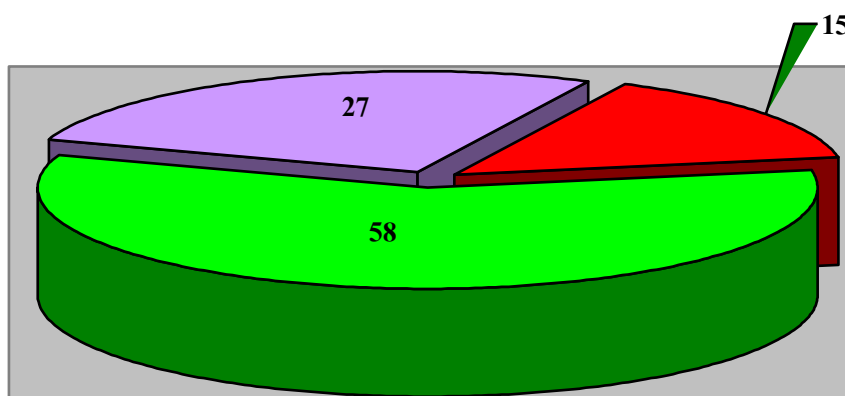
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	58	58.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	27	27.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	15	15.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย ■ ช่วงเช้า ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.09	0.81	81.80	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.04	0.70	80.80	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	4.03	0.75	80.60	มาก
4. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.02	0.77	80.40	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.01	0.73	80.20	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.00	0.77	80.00	มาก
7. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.98	0.64	79.60	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.97	0.66	79.40	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.86	0.77	77.20	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.85	0.73	77.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.99</b>	<b>0.73</b>	<b>79.70</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.12	0.76	82.40	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.98	0.78	79.60	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.93	0.86	78.60	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.90	0.75	78.00	มาก
5. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.81	0.84	76.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.95</b>	<b>0.79</b>	<b>78.96</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.99	0.73	79.80	มาก
2. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.96	0.75	79.20	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.90	0.91	78.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.95</b>	<b>0.80</b>	<b>79.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.27	0.69	85.40	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.23	0.71	84.60	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.20	0.74	84.00	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	3.95	0.86	79.00	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.94	0.78	78.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.12</b>	<b>0.76</b>	<b>82.36</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>				
	<b>4.11</b>	<b>0.53</b>	<b>82.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.70 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.09$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.96 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมาคือ เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 3.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.36 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.23$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หาหนังสือที่ต้องการไม่ค่อยเจอ ค้นหายาก ควรปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือ (6 คน)
2. ควรเพิ่มสื่อ โสตทัศนประเภทภาพยนตร์ให้ทันสมัย (3 คน)

3. ควรเพิ่มหนังสือสาขานิติศาสตร์ หรือกฎหมายทุกประเภท เนื่องจากกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขอยู่ตลอด (3 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการออกแบบ กราฟิกดีไซน์ และจัดแสดงโมเดลการออกแบบในห้องสมุด (2 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคณิตศาสตร์ให้ทันสมัย (1 คน)
6. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาภาษาศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และหนังสือเกี่ยวกับวิชาชีพครู (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือคู่มือสอบสำหรับครู (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคณิต (1 คน)
9. ห้องสมุดไม่ควรคัดหนังสือเก่าออก ควรเก็บรักษาไว้ให้นักศึกษาได้ค้นคว้า เช่น หนังสือเกี่ยวกับภาษาไทย (1 คน)
10. อยากให้จัดหาหนังสือสาขากฎหมาย เช่น คำบรรยายเนติบัณฑิต 16 เล่ม เนื่องจากกฎหมายเปลี่ยนแปลงแก้ไขบ่อย จึงต้องติดตามหาข้อมูลจากส่วนนี้แทนหนังสือกฎหมายทั่วไป (1 คน)
11. หนังสือที่ใช้ในการเรียนการสอนสาขาวิชาภาษาอังกฤษยังมีไม่ครบ (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือและงานวิจัยเกี่ยวกับภาษาไทย นิทาน นวนิยาย (1 คน)
13. อยากให้มีหนังสือด้านแฟชั่นและหนังสือเกี่ยวกับดาราศาสตร์ หรือนักร้องเกาหลี (1 คน)

#### ด้านการบริการ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 19.00 น. (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
2. ควรอนุญาตให้นำน้ำหรือขนมเข้ามารับประทานได้ เพื่อความสุขในการใช้บริการ (3 คน)
3. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือให้มากกว่า 1 สัปดาห์ (2 คน)
4. อยากให้ทางสำนักวิทยบริการฯ จัดโซนสำหรับการอ่านหนังสือแยกกันกับโซนที่ใช้เสียงได้ บางวันจะเสียงดังมาก ปัญหาแบบนี้จะเกิดเป็นช่วงๆ (1 คน)
5. อยากให้ห้องสมุดเข้มงวดเรื่องการส่งเสียงดังในห้องสมุด เพราะห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับอ่านหนังสือ ค้นคว้าหาความรู้ ไม่ควรส่งเสียงดัง ทุกๆ ครั้งที่มาอ่านหนังสือจะรู้สึกอารมณ์เสีย หากมีคนคุยกันเสียงดัง อยากให้เจ้าหน้าที่จัดการกับกลุ่มคนที่เสียงดัง (1 คน)
6. ควรจัดวางเก้าอี้ให้มีระยะห่างกันมากขึ้น เพื่อจะได้มีความเป็นส่วนตัวและลดเสียงที่รบกวน (1 คน)

#### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรรีไฝ่ใจผู้ใช้บริการ (5 คน)



2. ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเวลาต้องการจะค้นหาหนังสือประเภทต่างๆ (4 คน)
3. ควรมีบุคลากรมาช่วยแนะนำหนังสือให้ผู้ใช้บริการอ่าน (1 คน)
4. สอบถามข้อมูลจุดบริการที่มีนักศึกษาช่วยงาน แต่ไม่ได้รับคำตอบตามที่ต้องการ (1 คน)
5. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้เข้ากับสภาพอากาศ (3 คน)
2. ชั้น 4 ควรให้บริการน้ำดื่ม (2 คน)
3. เครื่องปรับอากาศ ชั้น 3 - 4 ไม่ค่อยเย็น (2 คน)
4. เสียงเครื่องปรับอากาศดังเกินไป ต้องการให้แก้ไขในเรื่องนี้ (2 คน)
5. ควรเพิ่มกระดาษชำระให้บริการในห้องน้ำหญิง ชั้น 2 และ 3 อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 - 3 ม้วน หรือเปลี่ยนเมื่อถูกใช้หมด ที่ให้บริการปัจจุบันสัปดาห์ละ 1 ม้วนไม่เพียงพอ (2 คน)
6. ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามที่นั่งอ่าน (1 คน)
7. อยากให้เพิ่มของเล่นและพื้นที่สำหรับเด็กเล่น สำหรับผู้ให้บริการที่มาเป็นครอบครัว (1 คน)
8. ชั้น 4 เกือบมาก น่ากลัว (1 คน)
9. ควรปรับปรุงเรื่องห้องน้ำ ชักโครกและสายฉีดชำระเสีย (1 คน)
10. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น (1 คน)
11. ควรจัดให้มีถังขยะเพิ่มตามชั้นต่างๆ (1 คน)

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. มีการบริการที่ดี มีความรวดเร็วในการให้บริการ (18 คน)
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความทันสมัย สะดวกสบาย สะอาด (15 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี มีความใส่ใจต่อผู้ให้บริการ มีความเป็นกันเอง (12 คน)
4. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความทันสมัย (9 คน)
5. บุคลากรจุดบริการยืม-คืน ชั้น 2 ให้บริการได้รวดเร็ว และเป็นมิตรกับผู้ให้บริการ (3 คน)
6. บุคลากรผู้ให้บริการห้องชมภาพยนตร์/ห้องประชุมกลุ่มย่อยยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)