

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนกรกฎาคม 2561

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

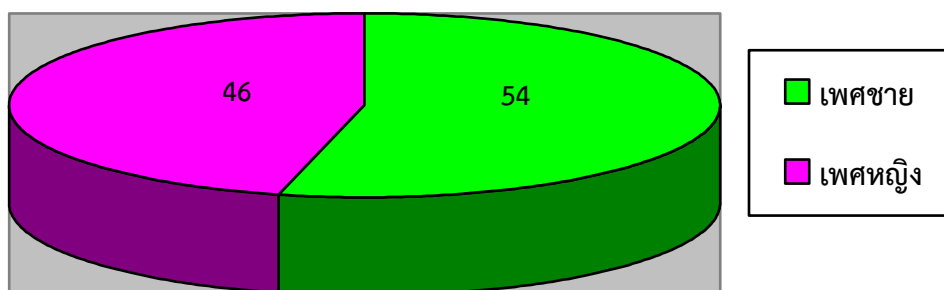
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	54	54.0
เพศหญิง	46	46.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 46.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

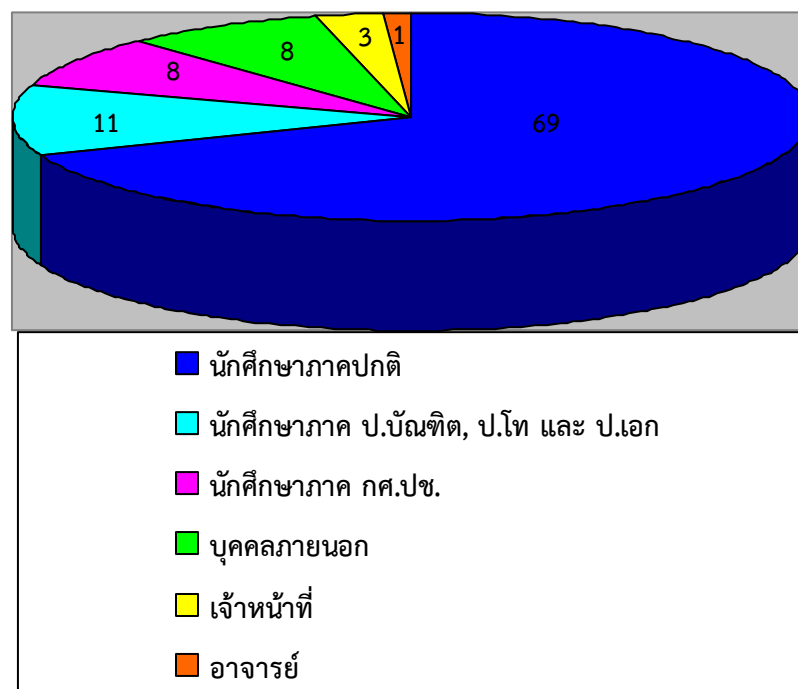


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	69	69.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	11	11.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
บุคคลภายนอก	8	8.0
เจ้าหน้าที่	3	3.0
อาจารย์	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 11.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. และบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

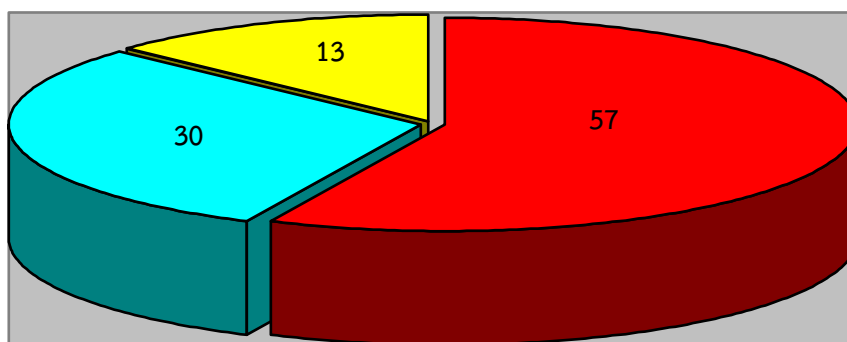


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	57	57.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	30	30.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	13	13.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



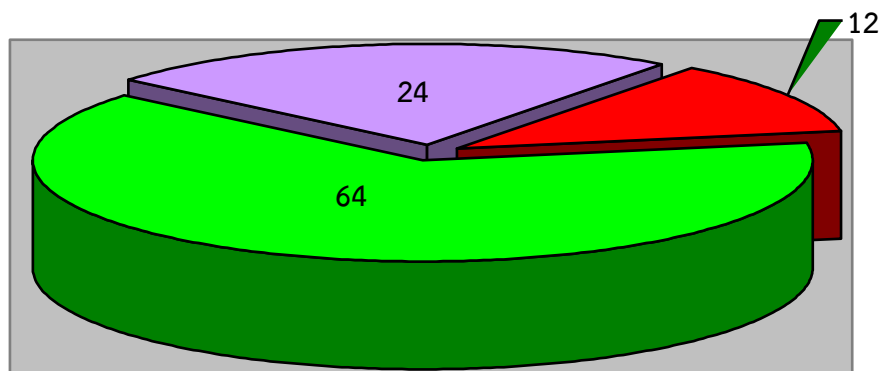
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	64	64.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	24	24.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	12	12.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก  
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.05	0.74	81.00	มาก
2. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.02	0.68	80.40	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.95	0.64	79.00	มาก
4. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.91	0.73	78.20	มาก
5. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.89	0.74	77.80	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.88	0.69	77.60	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.87	0.72	77.40	มาก
8. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.71	76.20	มาก
9. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.81	0.76	76.20	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.81	0.76	76.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.90</b>	<b>0.72</b>	<b>78.00</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	4.01	0.79	80.20	มาก
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.01	0.85	80.20	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.89	0.78	77.80	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.85	0.95	77.00	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.74	0.88	74.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.90</b>	<b>0.85</b>	<b>78.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.80	0.78	76.00	มาก
2. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.72	0.94	74.40	มาก
3. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	3.69	1.02	73.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.74</b>	<b>0.91</b>	<b>74.73</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.29	0.73	85.80	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.22	0.71	84.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.21	0.77	84.20	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.16	0.71	83.20	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งาน	3.95	0.82	79.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.17</b>	<b>0.75</b>	<b>83.32</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.16</b>	<b>0.66</b>	<b>83.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2561 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.00 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่สามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.00 รองลงมาคือสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.00 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการและความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.01$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาคือ คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.80 และเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.73 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการในเรื่องการมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือ เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.40 และสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 3.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 73.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.32 โดยผู้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่มีเพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบสืบค้นให้ใช้ง่ายกว่านี้ และควรมีวิธีใช้งานที่อ่านเข้าใจได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน ไม่ยุ่งยาก/ควรปรับปรุงเครื่องสืบค้น OPAC ชั้น 4 มุมนวนิยาย ระบบสมผัสใช้งาน ได้ไม่ดีเท่าที่ควรและบางครั้งสืบค้นไม่ได้ (2 คน)
2. อยากให้จัดหารายงานการวิจัยสาขาต่างๆ เพิ่ม (2 คน)
3. อยากให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมทุกสาขาวิชา (1 คน)
4. ต้องการให้เพิ่มอ็อปเดทหนังสือสาขาวิชากฎหมาย ที่มีอยู่มีแต่ของเก่า (1 คน)
5. จำนวน Copy หนังสือสาขาคณิตศาสตร์มีน้อย ช่วงสอบมีคนยืมเพื่ออ่านเตรียมสอบมาก ทำให้ไม่เพียงพอ (1 คน)
6. ควรมีรายงานการวิจัยสาขาการแพทย์แผนไทยมากกว่านี้ (1 คน)
7. อยากให้มีนิตยสาร นวนิยาย หนังสือการ์ตูนให้นักศึกษาได้อ่านเพื่อผ่อนคลาย (1 คน)
8. วารสารฉบับปัจจุบันควรจัดหามาให้บริการเร็วกว่านี้ (1 คน)

### ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (6 คน)
  - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
  - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 19.00 น. (1 คน)
  - 1.3 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
  - 1.4 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบจนถึงเวลา 22.00 น. (1 คน)

2. ควรปรับปรุงเรื่อง Wifi (4 คน)
3. อยากให้เพิ่ม Wifi Router เพราะบางครั้งเข้าใช้ไม่ได้ (2 คน)
4. บุคลากรผู้ให้บริการควรมีการเดินสำรวจพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ใช้บริการ เช่น รับประทานขนม คุยกันเสียงดัง อยากให้เข้มงวดในเรื่องนี้เพราะต้องการสมาธิในการอ่านและการทำงาน (2 คน)
5. ควรขยายระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ (1 คน)
6. นักศึกษาที่ไม่ได้ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนนั้นๆ ไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ ทั้งๆ ที่ยังมีสถานภาพเป็นนักศึกษาอยู่ บางครั้งต้องการใช้หนังสือมาก แต่ยืมไม่ได้ อยากให้พิจารณาเรื่องนี้ (1 คน)
7. ควรแบ่งโซนที่ใช้สำหรับทำงานกลุ่ม กับโซนสำหรับอ่านหนังสือออกจากกัน เพราะได้รับเสียงรบกวนจากกลุ่มผู้ใช้ที่เสียงดัง หรือเจ้าหน้าที่ควรมาตักเตือนกลุ่มผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดัง (1 คน)
8. อยากให้มีแอดัมกิจกรรมในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (1 คน)
9. อยากให้เพิ่มห้อง Self-study เพราะไม่เพียงพอต่อนักศึกษาที่ต้องการใช้บริการ (1 คน)

#### **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้มากกว่านี้/ควรยิ้มและทักทายผู้ใช้บริการ (4 คน)
  2. ควรมีบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ประจำห้องหรือโต๊ะตลอด เพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการ/ไปติดต่อแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ (1 คน)
  3. ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับติดต่อสอบถาม ให้ข้อมูลในการค้นหาหนังสือ (1 คน)
  4. บุคลากรผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียไม่มีความเป็นกันเอง (1 คน)
- #### **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**
1. ควรเพิ่มปลั๊กไฟตามจุดต่างๆ ในอาคารให้ทั่วถึง/ควรมีปลั๊กพ่วงให้ใช้บริการ (2 คน)
  2. ควรเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศที่ชำรุด หรือใช้พัดลมทดแทนเพื่อลดค่าใช้จ่าย (2 คน)
  3. ควรมีบริการถ่ายเอกสาร (1 คน)
  4. ควรสำรวจไฟตามโต๊ะนั่งอ่านเดี่ยว มีหลายจุดเปิดไม่ออก ควรเสียปลั๊กเพื่อให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (1 คน)
  5. ตามโต๊ะนั่งอ่านควรมีปากกา ดินสอ กระดาษเน็คสำหรับบริการผู้ใช้บริการ (1 คน)

#### **ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีบรรยากาศเหมาะสำหรับการอ่านและการเรียนรู้ (4 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี (3 คน)
3. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความทันสมัย มีแหล่งข้อมูลให้ค้นมาก ตรงกับความต้องการ (3 คน)
4. มีการให้บริการที่ดี (3 คน)