

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนสิงหาคม 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก  
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

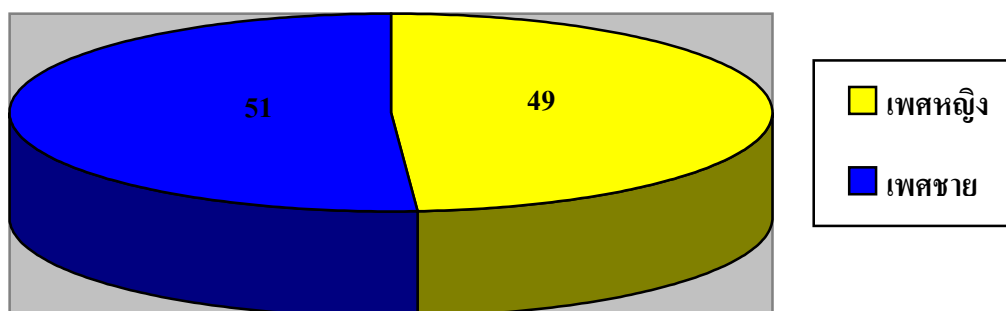
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| เพศชาย  | 51         | 51.0   |
| เพศหญิง | 49         | 49.0   |
| รวม     | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็น  
เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

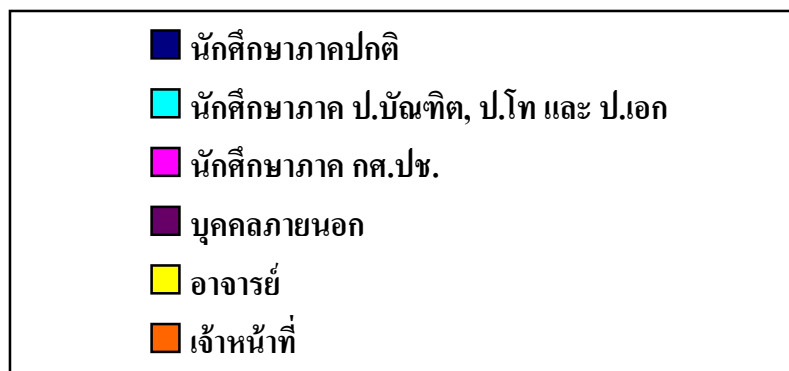
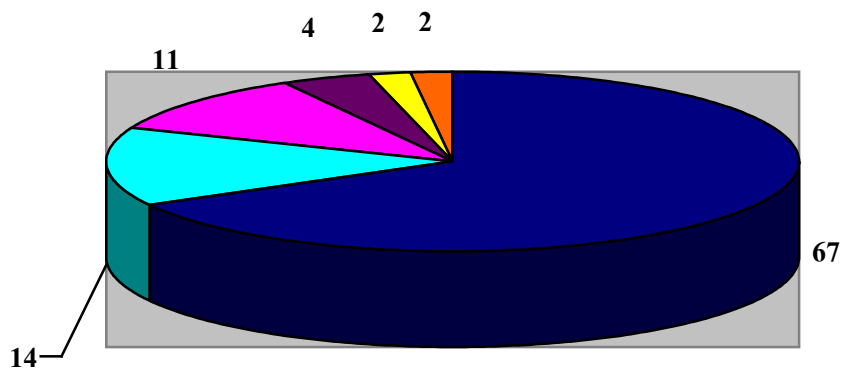


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ประเภท                            | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|-----------------------------------|------------|--------------|
| นักศึกษาภาคปกติ                   | 67         | 67.0         |
| นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก | 14         | 14.0         |
| นักศึกษาภาค กศ.ปช.                | 11         | 11.0         |
| บุคคลภายนอก                       | 4          | 4.0          |
| อาจารย์                           | 2          | 2.0          |
| เจ้าหน้าที่                       | 2          | 2.0          |
| <b>รวม</b>                        | <b>100</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 14.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

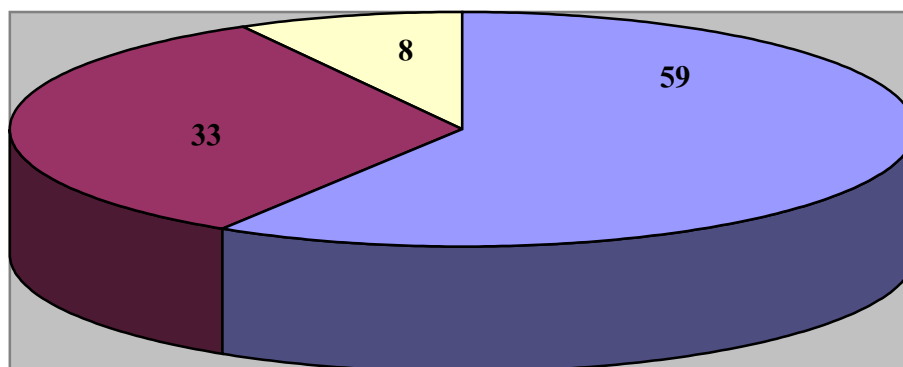


### ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

| ความถี่ในการเข้าใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------------|------------|--------------|
| 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์       | 59         | 59.0         |
| 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์       | 33         | 33.0         |
| มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์   | 8          | 8.0          |
| <b>รวม</b>                | <b>100</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

### ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



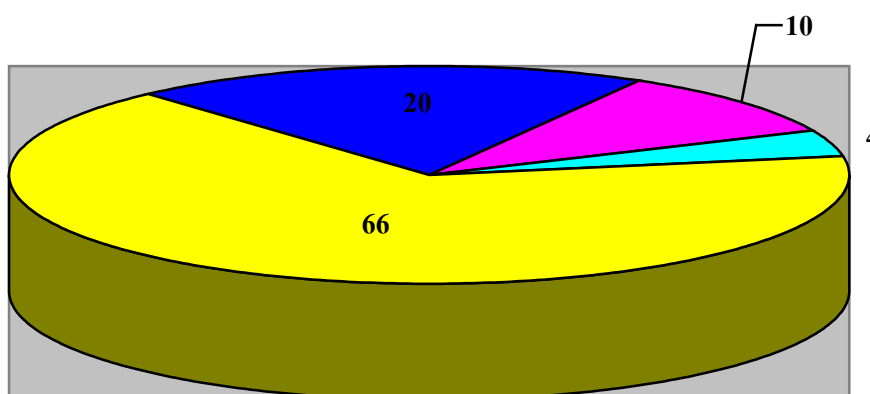
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

#### ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

| ช่วงเวลา                        | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------------------|------------|--------------|
| ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)     | 66         | 66.0         |
| ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)     | 20         | 20.0         |
| เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน | 10         | 10.0         |
| หลังเวลา 17.00 น.               | 4          | 4            |
| <b>รวม</b>                      | <b>100</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย 
 ■ ช่วงเช้า 
 ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน 
 ■ 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. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย  | 4.20        | 0.70        | 84.00        | มาก              |
| 2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย   | 4.18        | 0.70        | 83.60        | มาก              |
| 3. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ   | 4.08        | 0.71        | 81.60        | มาก              |
| 4. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว                              | 4.04        | 0.82        | 80.80        | มาก              |
| 5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ  | 4.01        | 0.70        | 80.20        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.10</b> | <b>0.72</b> | <b>82.04</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>ด้านการบริการสารสนเทศ</b>  |             |             |              |                  |
| 1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย   | 4.18        | 0.73        | 83.60        | มาก              |
| 2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว  | 4.16        | 0.74        | 83.20        | มาก              |
| 3. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)   | 4.05        | 0.83        | 81.00        | มาก              |
| 4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ                                   | 4.04        | 0.76        | 80.80        | มาก              |
| 5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ | 4.03        | 0.78        | 80.60        | มาก              |
| 6. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม  | 3.93        | 0.90        | 78.60        | มาก              |
| 7. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)                | 3.87        | 0.85        | 77.40        | มาก              |
| 8. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC   | 3.82        | 0.91        | 76.40        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.01</b> | <b>0.81</b> | <b>80.40</b> | <b>มาก</b>       |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| รายการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| <b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>  |             |             |              |                      |
| 1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ                     | 4.29        | 0.70        | 85.80        | มาก                  |
| 2. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ   | 4.21        | 0.73        | 84.20        | มาก                  |
| 3. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ                                   | 4.20        | 0.62        | 84.00        | มาก                  |
| 4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ                  | 4.17        | 0.68        | 83.40        | มาก                  |
| 5. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ                            | 4.14        | 0.73        | 82.80        | มาก                  |
| 6. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่                          | 4.12        | 0.77        | 82.40        | มาก                  |
| 7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ                             | 4.08        | 0.75        | 81.60        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.22</b> | <b>0.70</b> | <b>83.46</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/<br/>ระบบสาธารณูปโภค</b>                    |             |             |              |                      |
| 1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ                             | 4.41        | 0.65        | 88.20        | มาก                  |
| 2. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม                                       | 4.41        | 0.71        | 88.20        | มาก                  |
| 3. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ   | 4.29        | 0.80        | 85.80        | มาก                  |
| 4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า                       | 4.23        | 0.78        | 84.60        | มาก                  |
| 5. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย | 4.21        | 0.73        | 84.20        | มาก                  |
| 6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม                                   | 4.18        | 0.88        | 83.60        | มาก                  |
| 7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ                                 | 4.008       | 0.77        | 81.60        | มาก                  |
| 8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ  | 3.97        | 0.88        | 79.40        | มาก                  |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| รายการ  | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| 9. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ<br>สืบค้นข้อมูล   | 3.85        | 0.86        | 77.00        | มาก                  |
| 10. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน<br>เพียงพอ  | 3.84        | 0.84        | 76.80        | มาก                  |
| 11. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น<br>ข้อมูล  | 3.79        | 0.83        | 75.80        | มาก                  |
| 12. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร   | 3.60        | 0.91        | 72.00        | มาก                  |
| 13. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย<br>(WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ  | 3.56        | 1.06        | 71.20        | ปานกลาง              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>4.03</b> | <b>0.82</b> | <b>80.65</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>  |             |             |              |                      |
| 1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร<br>แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน<br>และเพียงพอ   | 3.94        | 0.75        | 78.80        | มาก                  |
| 2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ<br>กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ<br>มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์                                   | 3.92        | 0.75        | 78.40        | มาก                  |
| 3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น<br>เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว<br>ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ<br>เป็นต้น | 3.87        | 0.80        | 77.40        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  | <b>3.91</b> | <b>0.77</b> | <b>78.20</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>โดยรวมเฉลี่ย</b>   | <b>4.05</b> | <b>0.76</b> | <b>80.95</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ  
การใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.95  
หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้



**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.04 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.40 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการว่า ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และช่วงเวลาที่ใช้ 1 สัปดาห์ มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.46 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.65 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุดว่าอยู่ในที่ที่สะดวกต่อการไปใช้บริการ และการจัดบริเวณที่นั่งอ่านว่ามีความเหมาะสมมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.80 และสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ( $\bar{X} = 4.23$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.40 และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.40 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. เพิ่มจำนวนนวนิยายของสำนักพิมพ์แจ่มใส (2 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาการแพทย์แผนไทย เช่น หนังสือเวชกรรมไทย ตำราการตรวจรักษาโรคทั่วไป (1 คน)

### ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบกลางภาคและปลายภาคจนถึง 21.00 น. (1 คน)

### ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีการขัดข้อง หลุดบ่อย ช้า (8 คน)
2. หลอดไฟเสียหลายจุด (2 คน)
3. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น / เย็นไม่ทั่วถึง (1 คน)
4. ควรเพิ่มที่จอดรถจักรยานยนต์ (1 คน)

### ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

1. อยากให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วม กับกิจกรรม (1 คน)

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มีประสิทธิภาพ (1 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี (1 คน)