

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนสิงหาคม 2558**

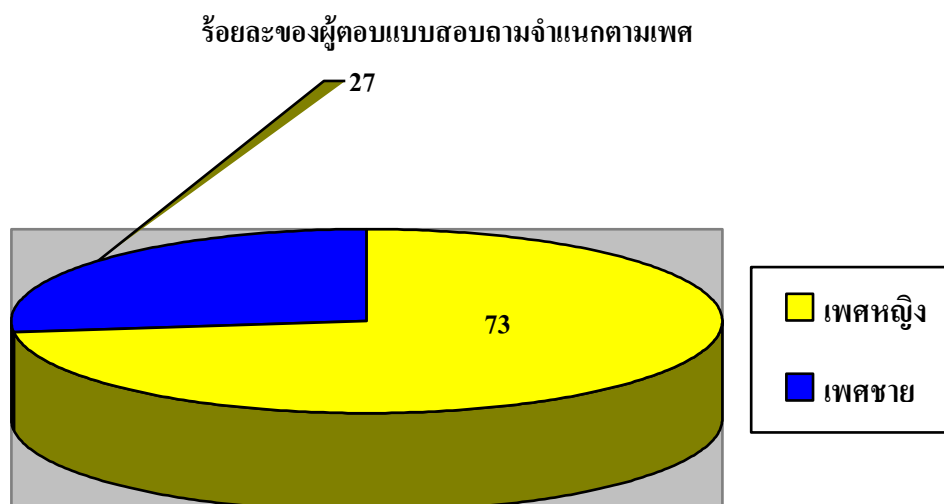
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนสิงหาคม 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	73	73.0
เพศชาย	27	27.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

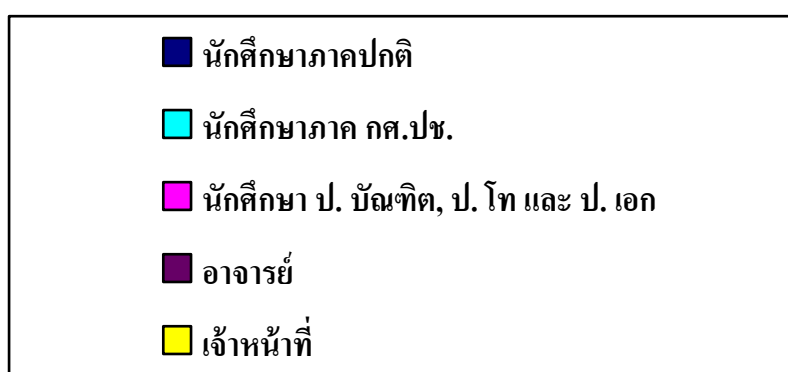
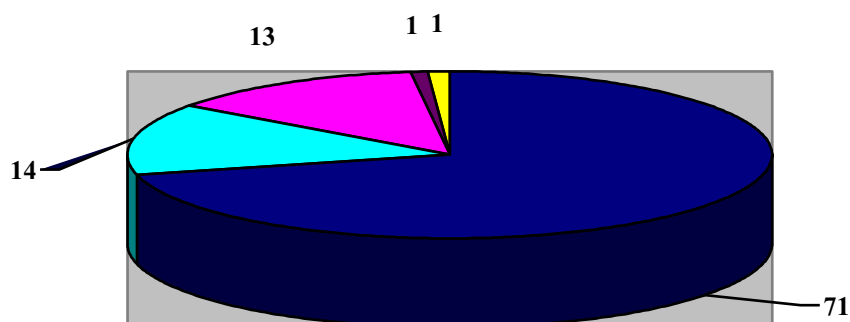


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	71	71.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	14	14.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	13	13.0
อาจารย์	1	1.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 14.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

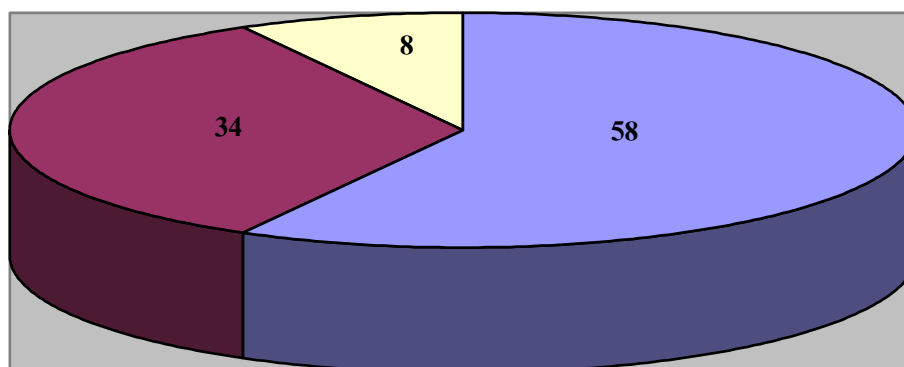


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	58	58.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	34	34.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	8	8.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

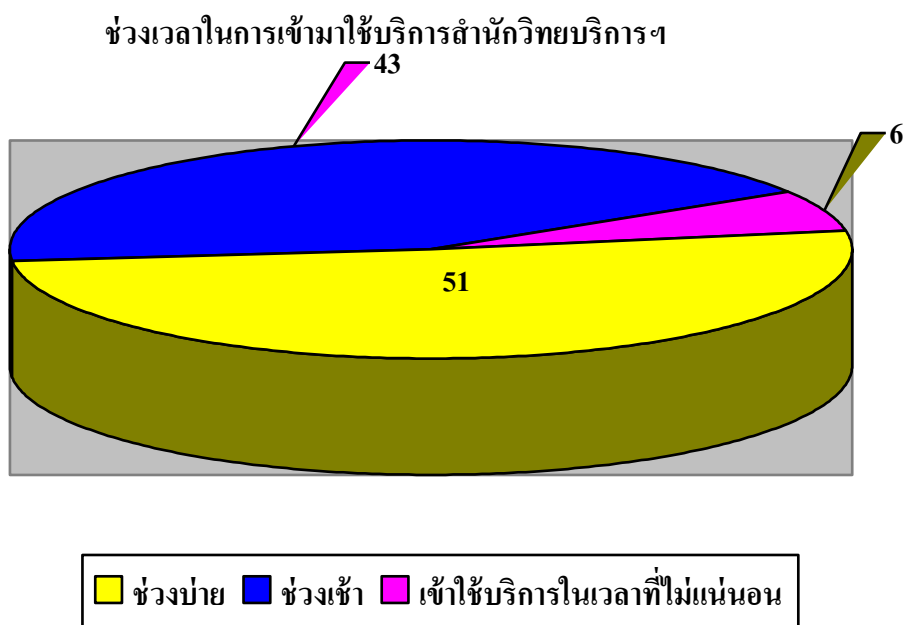


■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	51	51.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	43	43.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	6	6.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2558 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 43.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	4.00	0.70	80.00	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.94	0.63	78.80	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.93	0.69	78.60	มาก
4. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.89	0.75	77.80	มาก
5. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.85	0.69	77.00	มาก
6. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.84	0.71	76.80	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.80	0.78	76.00	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.79	0.72	75.80	มาก
9. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.78	0.73	75.60	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.76	0.68	75.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.86</b>	<b>0.71</b>	<b>77.16</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.16	0.69	83.20	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.03	0.76	80.60	มาก
3. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.88	0.82	77.60	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	3.84	0.84	76.80	มาก
5. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	3.78	0.79	75.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.94</b>	<b>0.78</b>	<b>78.76</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. สุขภาพและมีอรรถยาศัยไมตรี	4.13	0.69	82.60	มาก
2. เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.07	0.66	81.40	มาก
3. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	3.96	0.68	79.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.05</b>	<b>0.68</b>	<b>81.07</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.32	0.67	86.40	มาก
2. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.30	0.64	86.00	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.29	0.61	85.80	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.02	0.71	80.40	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	3.92	0.79	78.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.17</b>	<b>0.68</b>	<b>83.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>				
	<b>4.12</b>	<b>0.61</b>	<b>82.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2558 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.16 โดยมีความพึงพอใจต่อการสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนบริการของห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.76 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.20 รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.07 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.40 และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและน่าเข้าใช้ของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.30$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.80 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรมีหนังสือการ์ตูนไว้ให้บริการด้วย (2 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไป ภาษาศาสตร์ หนังสือเกี่ยวกับความสัมพันธ์

ระหว่างประเทศให้หลากหลาย (2 คน)

3. ควรจัดหาวิทยานิพนธ์ให้ทันสมัย เป็นงานวิจัยที่เป็นปัจจุบัน (1 คน)
4. ควรเพิ่มหนังสือสาขาวรรณคดีไทยให้ทันสมัยและหลากหลายผู้แต่ง (1 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือและวารสารให้ทันสมัยและมีความหลากหลายอยู่เสมอ (1 คน)
6. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือสาขาชีววิทยา เช่น พยาธิวิทยา ปรสิตวิทยา (1 คน)
8. ควรเพิ่มจำนวนภาพยนตร์ 3D (1 คน)
9. ควรมีรายงานการวิจัย หรือโครงการที่นักศึกษาแต่ละคณะทำไว้ให้บริการด้วย (1 คน)
10. ควรเพิ่มรายงานการวิจัยสาขาสาธารณสุขศาสตร์ (1 คน)
11. ควรจัดหาหนังสือที่มีหลายเล่มจบ หรือหนังสือที่เป็นชุดให้ครบ (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับภูมิศาสตร์โลก (1 คน)
13. ควรเพิ่มรายงานการวิจัยของมหาวิทยาลัย หรือสถาบันต่างๆ (1 คน)

#### **ด้านการบริการ**

1. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร ไม่หลุดบ่อย (10 คน)
2. ควรเพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับให้นักศึกษาใช้ทำงานกลุ่ม (8 คน)
3. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 18.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 19.00 น. (3 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึง 20.00 น. (3 คน)
4. อยากให้มีเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ แทนการต่อแถวยืมกับเจ้าหน้าที่ (1 คน)

#### **ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ**

1. ควรมีบุคลากรแนะนำในการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (3 คน)
2. ควรมีบุคลากรประจำอยู่ทุกโซนเพื่อให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ (3 คน)
3. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใสให้มากขึ้น (3 คน)
4. ไปติดต่อห้อง E-learning แต่ไม่พบเจ้าหน้าที่ (1 คน)

#### **ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก**

1. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือ (8 คน)
2. ควรเพิ่มกระดาดชำระบริการในห้องน้ำ 1 ม้วน/สัปดาห์ไม่เพียงพอ (5 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล (4 คน)
4. กรณีที่สภาพอากาศร้อน ห้องสมุดควรเลื่อนเวลาเปิดเครื่องปรับอากาศให้เร็วขึ้น (3 คน)
5. ควรเพิ่มที่จอดรถจักรยานยนต์แบบมีหลังคา (3 คน)



6. ควรให้บริการลิฟท์อย่างสม่ำเสมอ (2 คน)
7. ควรแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำ เพราะไปใช้บริการมักจะพบปัญหาน้ำไม่ไหล (2 คน)
8. ควรเพิ่มเก้าอี้ที่นั่งอ่านในห้องนวนิยาย (1 คน)
9. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องปรับอากาศ (1 คน)

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. เจ้าหน้าที่มีอรรถยาศัยดี ให้บริการดี (21 คน)
2. ห้องสมุดมีความทันสมัย สะอาด และน่าเข้าไปใช้ (4 คน)