

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนสิงหาคม 2559

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนสิงหาคม 2559 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

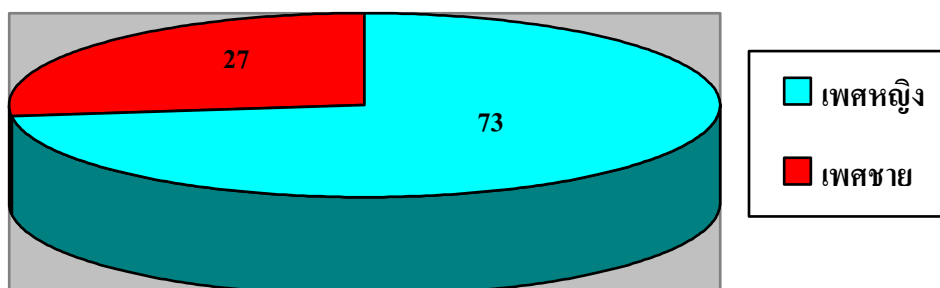
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

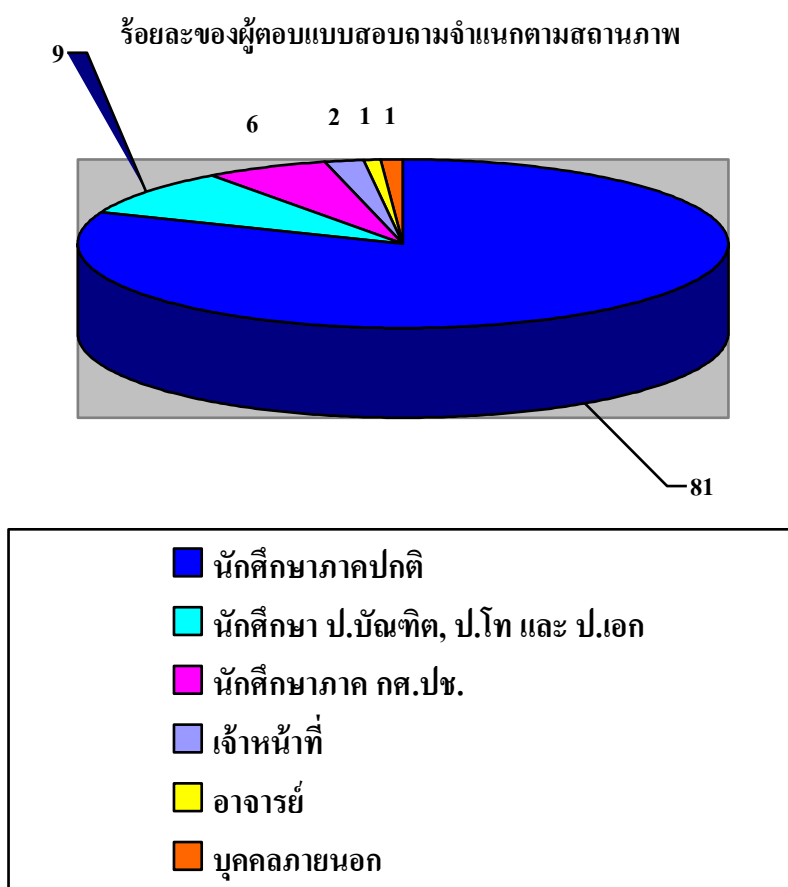
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	81	81.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	9	9.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	6	6.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
อาจารย์	1	1.0
บุคคลภายนอก	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2559 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 9.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

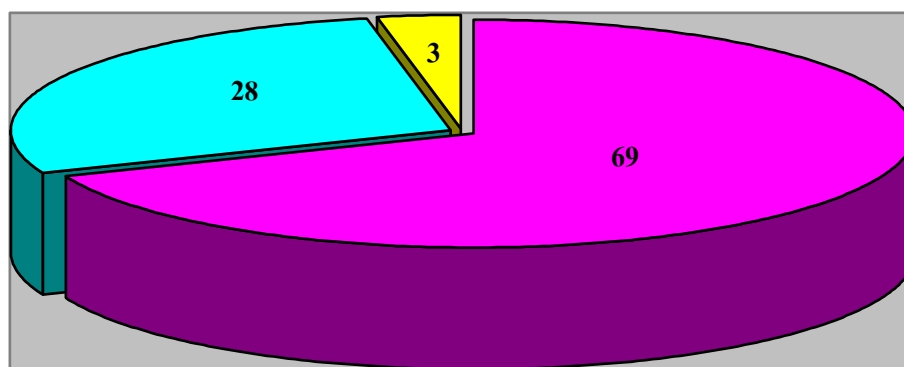


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	69	69.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	28	28.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	3	3.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 28.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



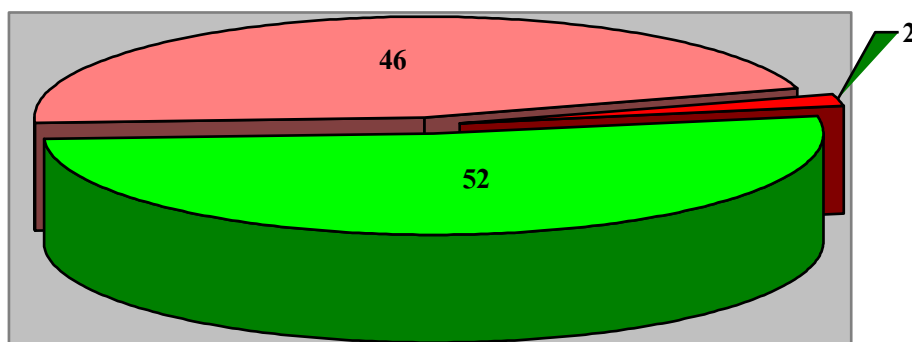
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	52	52.0
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	46	46.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	2	2.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2559 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 46.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 2.0 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. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุด	3.98	0.64	79.60	มาก
2. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	3.94	0.63	78.80	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอ ต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	3.93	0.69	78.60	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุม สาขาวิชาของท่าน	3.90	0.72	78.00	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึง และสืบค้นได้ง่าย	3.88	0.74	77.60	มาก
6. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	3.87	0.76	77.40	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และ มีข้อมูลตามที่ต้องการ	3.87	0.66	77.40	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.85	0.61	77.00	มาก
9. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตาม ความต้องการ	3.85	0.64	77.00	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.69	75.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.89</b>	<b>0.68</b>	<b>77.70</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.09	0.68	81.80	มาก
2. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.05	0.67	81.00	มาก
3. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.04	0.74	80.80	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.00	0.80	80.00	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	3.98	0.72	79.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.03</b>	<b>0.72</b>	<b>80.64</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. สุขภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.13	0.69	82.60	มาก
2. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.08	0.63	81.60	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	3.96	0.68	79.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.06</b>	<b>0.67</b>	<b>81.13</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.32	0.68	86.40	มาก
2. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.24	0.70	84.80	มาก
3. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.22	0.68	84.40	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.04	0.70	80.80	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	3.92	0.71	78.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>0.69</b>	<b>82.96</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.17</b>	<b>0.57</b>	<b>83.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2559 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.70 โดยมีความพึงพอใจต่อคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และมีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.64 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.09$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือ ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.00 และคำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.13 โดยมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.96 โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่เพียงพอของห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.40 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ใช้งานยากและช้า (4 คน)
2. ควรจัดทำป้ายบอกว่าหนังสืออยู่ชั้นไหน อยู่หมวดหมู่ใด (4 คน)

3. ห้องสมุดควรมีหนังสือและวารสารที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (3 คน)
4. ควรเพิ่มนวนิยายเก่า (3 คน)
5. ควรเพิ่มหนังสือทั่วไปและงานวิจัยสาขาปฐมวัย (1 คน)
6. ควรเพิ่มหนังสือทั่วไปและงานวิจัยสาขาการศึกษา (1 คน)
7. ควรเพิ่มหนังสือสาขาการตลาด (1 คน)
8. ควรเพิ่มหนังสือสาขากฎหมาย (1 คน)
9. ควรจัดทำป้ายระบุชื่อหนังสือให้ละเอียดและหาง่ายกว่านี้ (1 คน)
10. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศน์ (1 คน)
11. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับทรัพยากรป่าไม้ ทรัพยากรธรรมชาติ (1 คน)
12. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับกฎหมายสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย ปุ๋ยหมักชีวภาพ  
วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม (1 คน)
13. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขาชีววิทยา (1 คน)
14. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขาเทคโนโลยี (1 คน)

#### ด้านการบริการ

1. ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ต บางส่วนให้ข้อคิดเห็นว่า ครอบคลุม แต่เข้าถึงยาก/เชื่อมต่อยาก (7 คน)
2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ จนถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
3. ควรเข้มงวด หรือมีมาตรการในการจัดการเรื่องการส่งเสียงดังของผู้ใช้บริการ (3 คน)
4. ควรมีห้องสนทนากลุ่ม/ห้องประชุมกลุ่มย่อย (Self-study) (1 คน)
5. ห้องบริการชมภาพยนตร์แบบกลุ่มมีจำนวนไม่เพียงพอ (1 คน)

#### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรมีเยี่ยมแจ่มใส (2 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ (2 คน)
3. ต้องการติดต่อสอบถาม แต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่อยู่ (ไม่ได้ระบุชั้นหรือโซน) (1 คน)

#### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทั่วไป (8 คน)
2. ควรมีร้านกาแฟ เครื่องดื่ม และขนม (3 คน)
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านทั้งแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว (3 คน)



4. ควรมีปลั๊กพ่วงให้บริการ/ให้ยืม (1 คน)
5. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการ ชั้น 1 (1 คน)
6. ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศในบางโซน หรือเปิดเครื่องปรับอากาศตั้งแต่เปิดให้บริการ

(1 คน)

7. ควรมีร้านถ่ายเอกสาร (1 คน)
8. ห้องน้ำหญิง ชั้น 2 กระจายชำระไม่เพียงพอ (1 คน)

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี (3 คน)
2. บุคลากรให้บริการได้ดี แต่งกายสุภาพ พุดจาไพเราะ (3 คน)
3. มีการบริการที่ดี (3 คน)
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (1 คน)