

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนสิงหาคม 2560**

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนสิงหาคม 2560 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

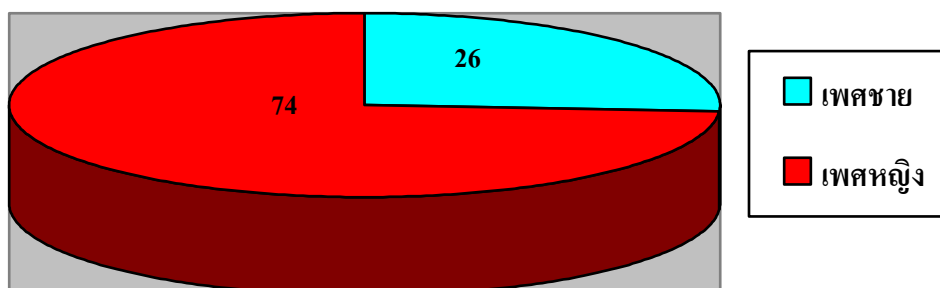
**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ**

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	74	74.0
เพศชาย	26	26.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.0 ตามลำดับ

**ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ**

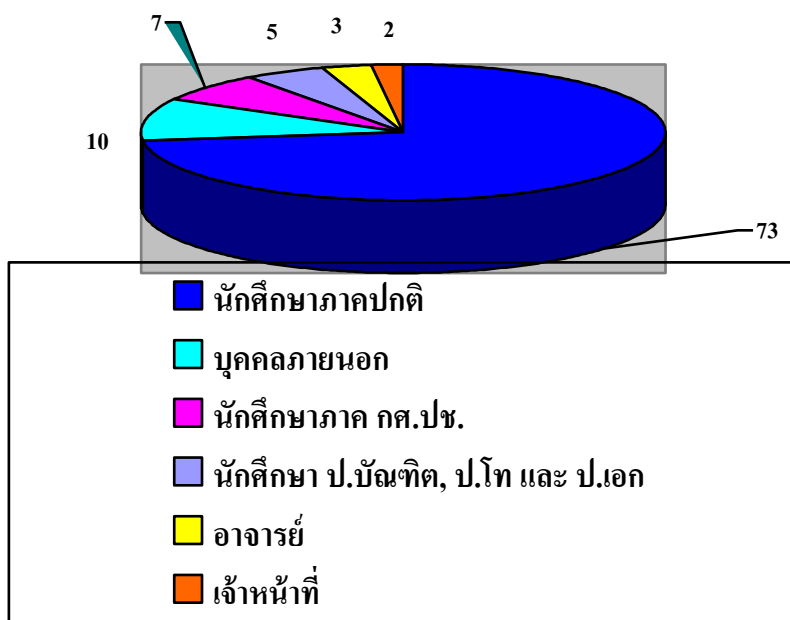


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	73	73.0
บุคคลภายนอก	10	10.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	7	7.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	5	5.0
อาจารย์	3	3.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2560 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

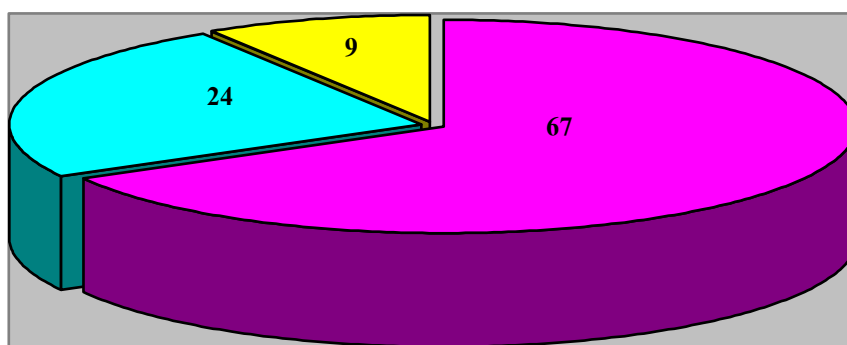


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	67	67.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	24	24.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



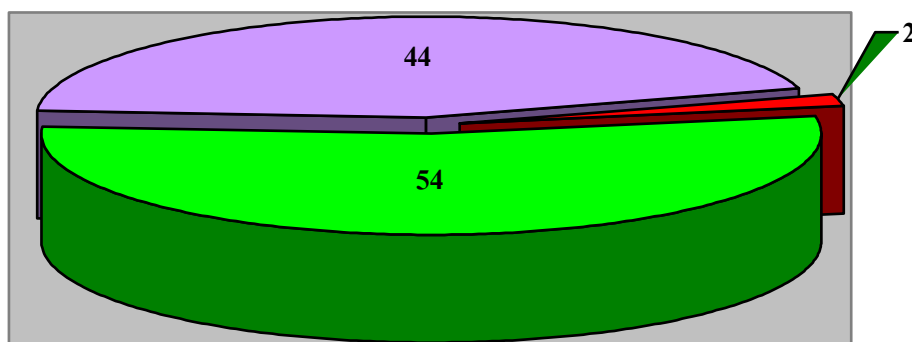
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์    
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	54	54.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	44	44.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	2	2.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2560 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 44.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงเช้า ■ ช่วงบ่าย ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.14	0.71	82.80	มาก
2. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.11	0.72	82.20	มาก
3. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบ และเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด	4.09	0.74	81.80	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.07	0.71	81.40	มาก
5. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.07	0.74	81.40	มาก
6. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.07	0.71	81.40	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.05	0.69	81.00	มาก
8. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLis ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.04	0.70	80.80	มาก
9. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	3.97	0.77	79.40	มาก
10. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.92	0.69	78.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.05</b>	<b>0.72</b>	<b>81.06</b>	<b>มาก</b>

## ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.25	0.67	85.00	มาก
2. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.20	0.74	84.00	มาก
3. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.13	0.69	82.60	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.12	0.72	82.40	มาก
5. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.09	0.71	81.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.16</b>	<b>0.71</b>	<b>83.16</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.27	0.68	85.40	มาก
2. สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี	4.19	0.58	83.80	มาก
3. เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.14	0.70	82.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.20</b>	<b>0.65</b>	<b>84.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.48	0.61	89.60	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.41	0.62	88.20	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.40	0.68	88.00	มาก
4. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.26	0.66	85.20	มาก
5. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะต่อการใช้งาน	4.14	0.74	82.80	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.34</b>	<b>0.66</b>	<b>86.76</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>				
	<b>4.27</b>	<b>0.60</b>	<b>85.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2560 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.40 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.06 โดยมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือ เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และคู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.09$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.16 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 โดยมีความพึงพอใจต่อการที่บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รองลงมาคือ สุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 4.19$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.76 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างที่มีเพียงพอห้องสมุดมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้ ( $\bar{X} = 4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.20 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือสาขาคหกรรมให้หลากหลาย เช่น การจัดการบ้านเรือน เครื่องมือเครื่องใช้ภายในครัวเรือน (5 คน)
2. ควรจัดหาหนังสือใหม่เข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่อง (3 คน)

3. อยากให้จัดหาหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสารให้หลากหลายและมีจำนวนฉบับเพียงพอ บางครั้งต้องการอ่าน แต่มีผู้ใช้บริการคนอื่นกำลังใช้อยู่ (2 คน)

4. ควรเพิ่มหนังสือสาขาเศรษฐศาสตร์ให้ทันสมัย อาทิ เศรษฐศาสตร์เกษตร เศรษฐศาสตร์ สหกรณ์ เป็นต้น (2 คน)

5. อยากให้เพิ่มหนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และจิตวิทยาที่หลากหลาย (2 คน)

6. ควรเพิ่มจำนวน e-Books (1 คน)

7. ควรเพิ่มหนังสือภาษาต่างประเทศ (1 คน)

8. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ (1 คน)

9. ควรจัดหาหนังสือวิศวกรรมโครงสร้าง แบบแปลนบ้าน และงานวิจัยทางด้านเทคโนโลยี ก่อสร้าง (1 คน)

10. ระบบสำหรับสืบค้นหนังสือ (OPAC) ควรใช้งานง่ายกว่านี้ (1 คน)

11. ควรจัดหานวนิยายที่เป็นชุด หรือมีหลายเล่มจบให้ครบชุด (1 คน)

12. อยากให้จัดหาหนังสือวรรณคดีไทยที่ทันสมัยเพิ่มเติม (1 คน)

13. อยากให้มีวารสารด้านศิลปะ (1 คน)

14. ต้องการให้เพิ่มนวนิยายให้มีความหลากหลาย (1 คน)

15. อยากให้มีพจนานุกรมญี่ปุ่น-ไทย/ไทย-ญี่ปุ่น (1 คน)

16. ควรมีสารคดีเกี่ยวกับธรรมชาติ (1 คน)

#### ด้านการบริการ

1. ควรเพิ่มเก้าอี้ในห้องประชุมกลุ่มย่อยเพื่อให้เพียงพอสำหรับผู้เข้าใช้บริการ (2 คน)

2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ

- ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)

3. อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย (1 คน)

4. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือเป็น 2 สัปดาห์ (1 คน)

5. การใช้งานอินเทอร์เน็ตสำหรับบุคคลภายนอก ควรให้บุคคลภายนอกได้รับการลงทะเบียน เพื่อเข้าใช้อินเทอร์เน็ต มิใช่แค่เพียงบุคลากรของมหาวิทยาลัยเท่านั้น (1 คน)

6. การเก็บสถิติผู้เข้าใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ควรงดการลงลายมือชื่อ ควรหารูปแบบ อื่นๆ ที่สอดคล้องกับการศึกษาในยุค 4.0 อาทิ การยืนยันบุคคลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (1 คน)

7. อยากให้มีคำแนะนำการใช้เครื่องมือสำหรับสืบค้นข้อมูล (1 คน)

8. ควรจัดให้มีมุมสำหรับพักผ่อนให้มากขึ้น (1 คน)

9. ควรจัดให้มีห้องเสริมทักษะทางด้านสมอง เกมฝึกทักษะ (1 คน)



### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรหญิงที่ประจำหน้าห้องนวนิยายควรปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์และการพูดให้ดีกว่านี้ (2 คน)
2. บุคลากรที่ประจำในแต่ละชั้น ควรมาตักเตือนนักศึกษาที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นด้วยตนเอง การเปิดเสียงตามสายเตือนเป็นระยะ ไม่ค่อยได้ผล ไม่มีการปฏิบัติตาม (1 คน)
3. การให้บริการควรเป็นบริการเชิงรุก (ชั้น 2) มิควรให้บริการในแบบที่ผู้ใช้บริการต้องเข้ามาติดต่อสอบถามเอง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั่งประจำเคาน์เตอร์บริการ อันอาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์การให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ (1 คน)

### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มจุดเสียบปลั๊กไฟตามโต๊ะอ่านหนังสือในโซนต่างๆ (4 คน)
  2. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก สำหรับใช้งานสืบค้นข้อมูลทั่วไป (3 คน)
  3. ไม่สามารถชาร์ตแบตเตอรี่ตามโต๊ะต่างๆ ได้ เนื่องจากปลั๊กเสียบ รวมถึงระบบไฟฟ้าตามโต๊ะต่างๆ ไม่สามารถใช้งานได้ ควรสำรวจและปรับปรุง (2 คน)
  4. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (1 คน)
  5. แสงสว่างยังไม่เพียงพอในบางจุด (ไม่ได้ระบุจุดมาในแบบสอบถาม) (1 คน)
  6. อยากให้มีโรงอาหารและร้านเครื่องดื่มได้ตั้ง (1 คน)
  7. ห้องน้ำควรมีกระดาษชำระและน้ำยาล้างมือ มาให้บริการเป็นประจำ แต่ไม่เคยได้ใช้กระดาษชำระในกล่องให้บริการ (1 คน)
  8. อยากให้โซนหนังสือ ชั้น 3 มีคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานทั่วไปให้บริการด้วย (1 คน)
  9. ควรสำรวจและปรับปรุงเก้าอี้ที่ชำรุดในแต่ละโซน (1 คน)
  10. อยากให้ซ่อมบำรุงห้องน้ำที่ชำรุด (1 คน)
  11. ควรดูแลเรื่องความสะอาดของห้องน้ำ (1 คน)
  12. ควรมีร้านถ่ายเอกสาร (1 คน)
  13. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ (1 คน)
- ### ข้อเสนอแนะอื่นๆ
1. บุคลากรให้บริการดี มีความเป็นกันเอง พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม เป็นมิตร เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (14 คน)
  2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สะอาด สะดวกสบาย (10 คน)
  3. มีการบริการที่ดี (9 คน)
  4. ทรัพยากรสารสนเทศดี มีความทันสมัย (4 คน)
  5. บุคลากรผู้ให้บริการ ชั้น 2 โซน N ให้บริการดี (1 คน)

6. การจัดพื้นที่ให้บริการ ชั้น 2 โซน N มีความเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน (1 คน)