

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนสิงหาคม 2562

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนสิงหาคม 2562 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

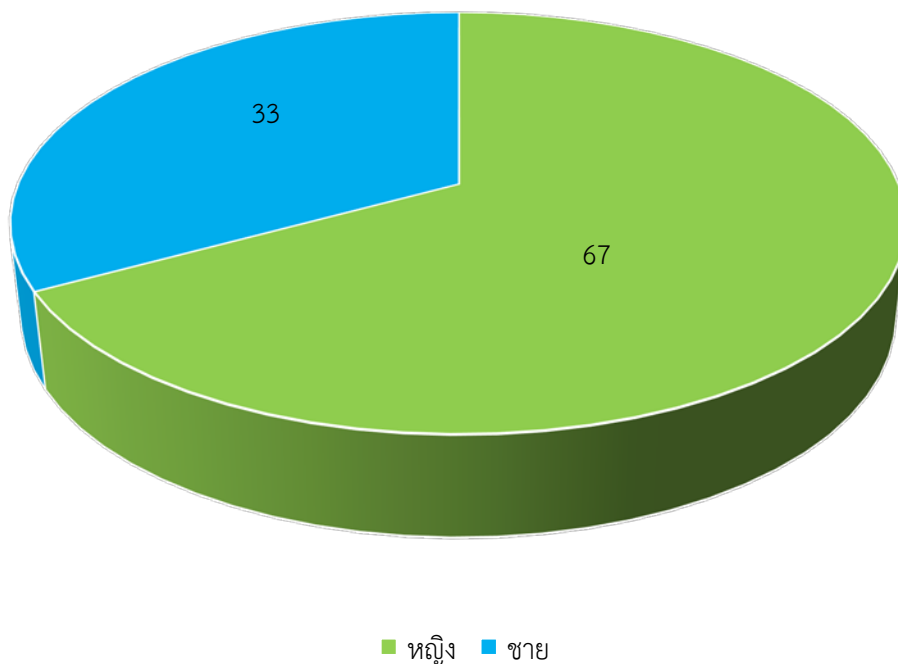
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	33	33.0
เพศหญิง	67	67.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2562 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

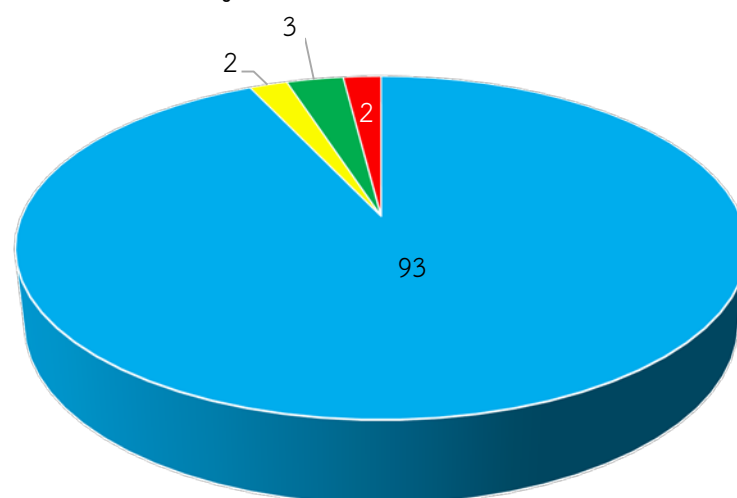


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	93	93.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	2	2.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
อาจารย์	0	0.0
เจ้าหน้าที่	0	0.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2562 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก คิดเป็น ร้อยละ 3.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช.และบุคคลภายนอกในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



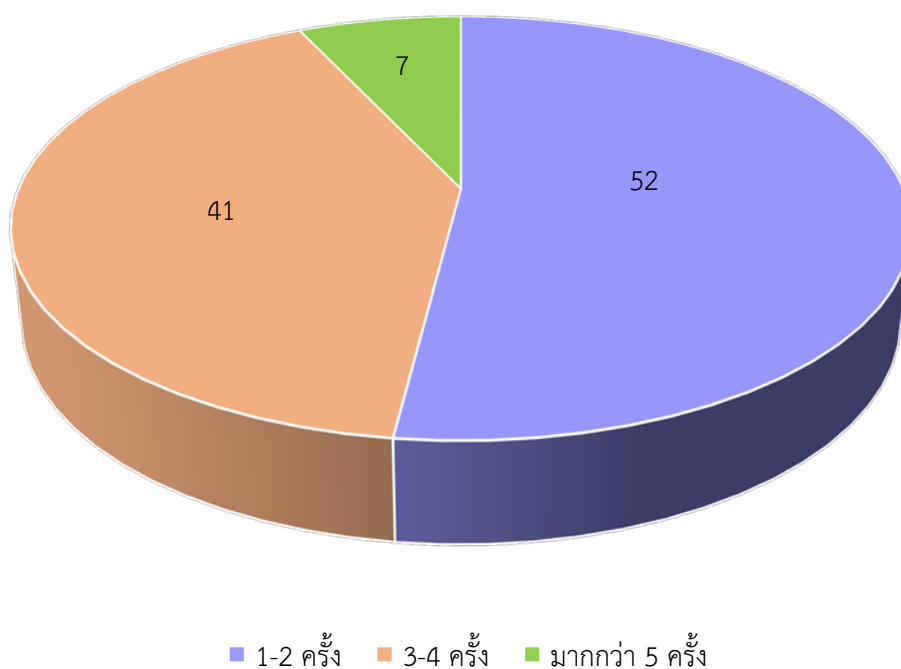
- นักศึกษาภาคปกติ
- นักศึกษาภาค กศ.ปช.
- นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก
- อาจารย์
- เจ้าหน้าที่
- บุคคลภายนอก

ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	52	52.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	41	41.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	7	7.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 41.0 และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

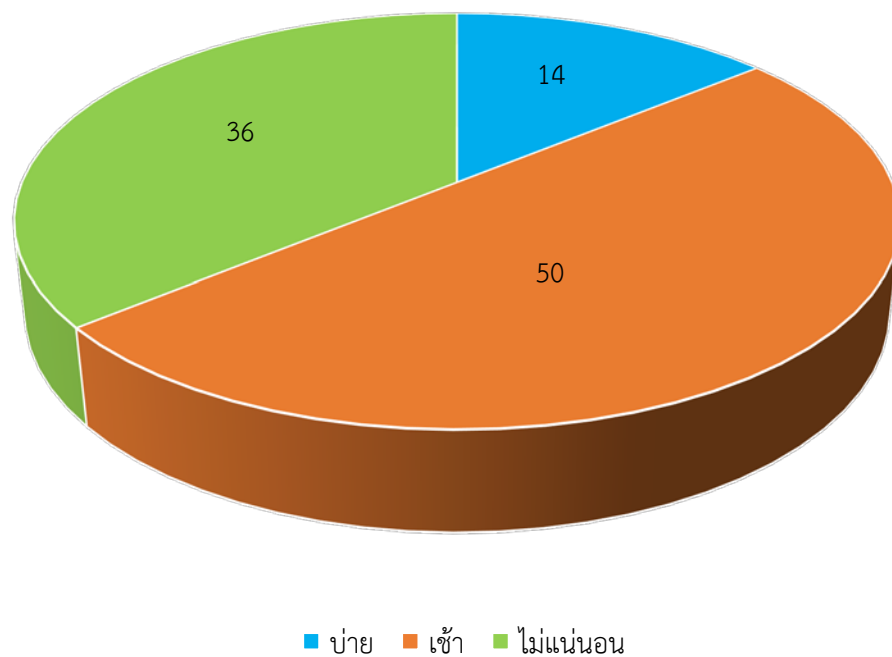


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.)	14	14.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	50	50.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย	36	36.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2562 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.30 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 14.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่วุ่นวาย คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก  
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการ	4.29	0.69	85.80	มาก
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่าน	4.08	0.77	81.60	มาก
3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.21	0.67	84.20	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.08	0.73	81.60	มาก
5. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	4.18	0.74	83.60	มาก
6. คู่มือ/เอกสาร/ป้ายแนะนำการใช้ทรัพยากรห้องสมุดช่วยให้ท่านทราบและเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด	4.16	0.74	83.20	มาก
7. ท่านสามารถค้นหาหนังสือบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.10	0.77	82.00	มาก
8. ท่านสามารถค้นหาวารสารบนชั้นได้ตามความต้องการ	4.11	0.74	82.20	มาก
9. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลตามที่ต้องการ	4.11	0.75	82.20	มาก
10. เว็บไซต์ของห้องสมุดมีการปรับปรุงให้ทันสมัย	4.13	0.73	82.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>0.73</b>	<b>82.90</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. ห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของท่าน	4.21	0.69	84.20	มาก
2. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.00	0.96	80.00	มาก
3. ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืน	4.26	0.76	85.20	มาก
4. คำแนะนำที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุด	4.02	0.79	80.40	มาก
5. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4.12	0.78	82.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.12</b>	<b>0.80</b>	<b>82.44</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.15	0.69	83.00	มาก
2. เอาใจใส่ผู้ให้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.06	0.79	81.20	มาก
3. สุภาพและมีอัธยาศัย	4.13	0.84	82.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.11</b>	<b>0.77</b>	<b>82.27</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. คอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.27	0.74	85.40	มาก
2. ห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าไปใช้	4.42	0.70	88.40	มาก
3. ห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้	4.36	0.72	87.20	มาก
4. ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	4.45	0.67	89.00	มาก
5. ป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน	4.22	0.82	84.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.34</b>	<b>0.73</b>	<b>86.88</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.16</b>	<b>0.71</b>	<b>83.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2562 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.20 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.90 โดยมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตามที่ท่านต้องการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.80 รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่จัดให้บริการ เช่น มติชน ThaiLIS ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ. เพียงพอต่อ

การเรียนการสอนและการวิจัย ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และเครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาของท่านและห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.44 โดยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือห้องสมุดจัดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของท่าน ( $\bar{X} = 4.21$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.00

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.27 โดยมีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 4.13$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และเอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.88 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมาคือห้องสมุดมีความสะอาดและน่าเข้าใช้ ( $\bar{X} = 4.42$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และห้องสมุดมีบรรยากาศเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.20 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อป้ายประกาศต่างๆ ในห้องสมุดมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.40

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือไม่เพียงพอต่อการใช้นักศึกษา ไม่ค่อยมีหนังสือที่จะใช้ในการทำวิจัย (1 คน)
2. ไม่ค่อยมีหนังสือตามสาขา (1 คน)
3. อยากให้มีหนังสือเกี่ยวกับชีววิทยาเพิ่มมากขึ้น (2 คน)
4. อยากให้มีจำนวนหนังสือเพิ่มมากขึ้น (3 คน)

### ด้านการบริการ

1. ต้องการให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (2 คน)
  - 1.1 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
  - 1.2 ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในบางชั้น/บางโซนช่วงที่มีการสอบกลางภาคและปลายภาค (1 คน)
2. อยากให้มีจุดสำหรับชาร์ตแบตเตอรี่หรือโน้ตบุ๊ก (1 คน)
3. น้ำดื่มหมดเร็วเกินไป ห้องน้ำบางห้องใช้ไม่ได้ และบางห้องไม่สะอาด (1 คน)
4. อยากให้มีความเงียบของห้องสมุดเพราะมีกลุ่มคนที่เสี่ยงดังอยู่เวลามาใช้บริการ (1 คน)
5. อยากให้ปรับปรุงเรื่องอินเทอร์เน็ต (1 คน)

### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. ควรมีเจ้าหน้าที่มากกว่านี้ (1 คน)
2. ชั้น 2 ควรดูแลให้ดีกว่านี้ (1 คน)
3. พนักงานไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

### ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้มีคอมพิวเตอร์มากกว่านี้ (1 คน)
2. อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำ (3 คน)
3. เครื่องปรับอากาศบางชั้นใช้งานไม่ได้ (2 คน)
4. อยากให้ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศในห้องประชุมย่อยชั้น 4 ให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน (1 คน)
5. อยากให้แยกห้องอ่านหนังสือเดียวกับห้องอ่านหนังสือรวม (1 คน)
6. บางครั้งอากาศเย็น แต่ปรับอุณหภูมิไม่ได้ (3 คน)

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ดี ทันสมัย เพียงพอ และตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ (5 คน)
2. มีการให้บริการที่ดี (10 คน)
3. บุคลากรให้บริการดี การสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้รับคำตอบที่ดี ใจดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (8 คน)
4. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ดี มีความสะอาด มีความสวยงาม น่าเข้าใช้บริการ มีความสงบเหมาะกับการอ่านหนังสือ ห้องน้ำสะอาด เก้าอี้นั่งสบาย แอร์เย็น (2 คน)
5. จุดบริการยืม-คืนสะดวกต่อการใช้บริการ มีความรวดเร็ว ไม่เสียเวลา (4 คน)
6. ชั้น 4 ให้บริการดีมาก (1 คน)

\*\*\*\*\*