

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนกันยายน 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก  
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนกันยายน 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

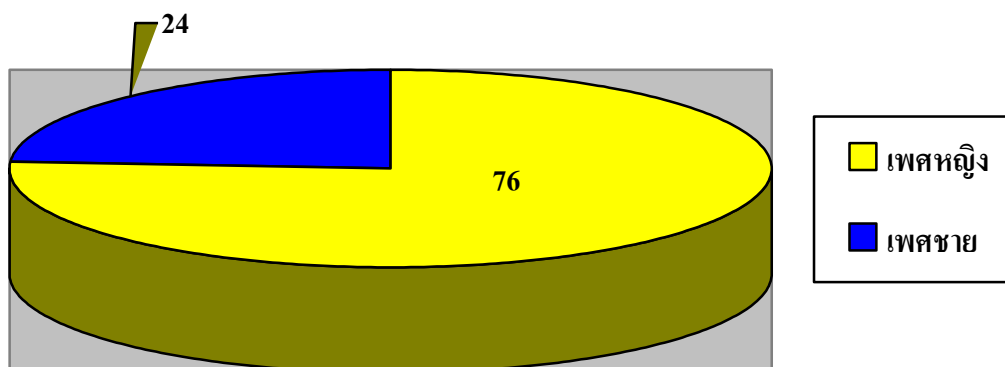
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	76	76.0
เพศชาย	24	24.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2557 ส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

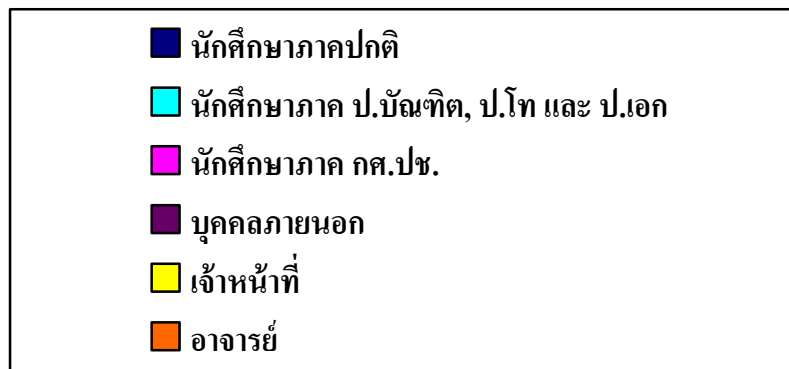
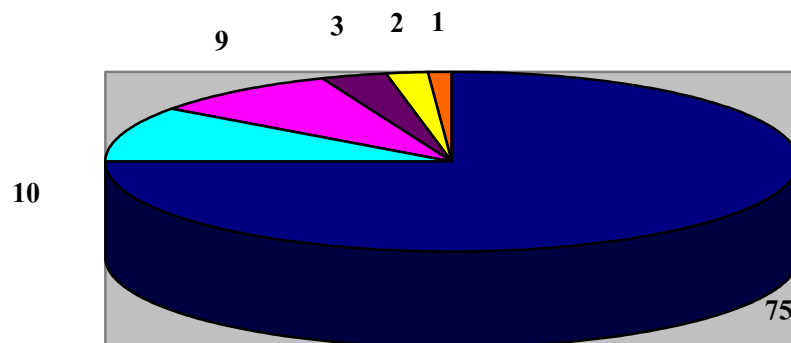


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	75	75.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	10	10.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	9	9.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
อาจารย์	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 10.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

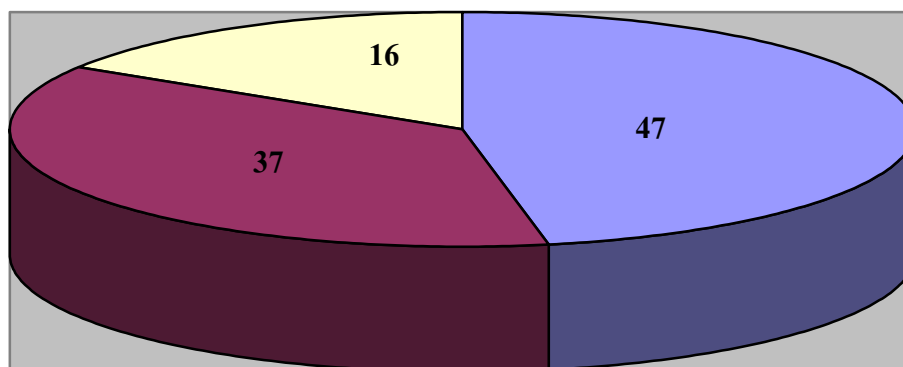


### ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	47	47.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	37	37.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	16	16.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 37.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

### ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



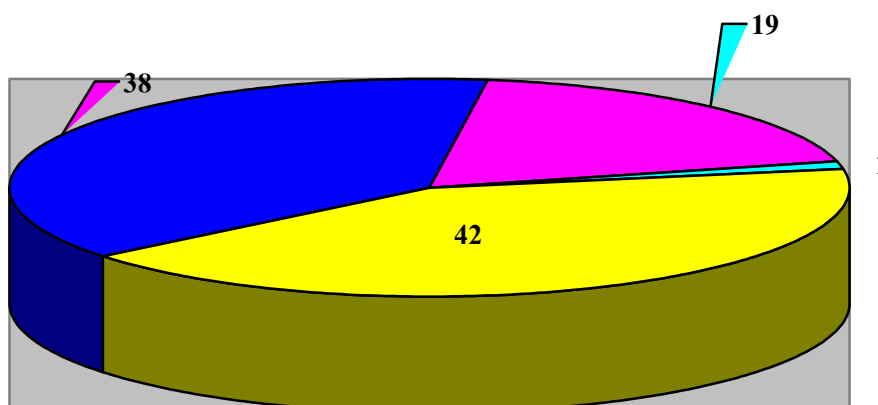
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์   
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

#### ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	42	42.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	38	38.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	19	19.0
หลังเวลา 17.00 น.	1	1
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 38.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ช่วงบ่าย
  ช่วงเช้า
  เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน
  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	4.03	0.80	80.60	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.97	0.67	79.40	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.96	0.75	79.20	มาก
4. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.96	0.79	79.20	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.93	0.69	78.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.97</b>	<b>0.74</b>	<b>79.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการสารสนเทศ</b>				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.19	0.78	83.80	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.18	0.80	83.60	มาก
3. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.06	0.80	81.20	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.03	0.78	80.60	มาก
5. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.95	0.72	79.00	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.95	0.74	79.00	มาก
7. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.92	0.77	78.40	มาก
8. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.90	0.91	78.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.02</b>	<b>0.79</b>	<b>80.45</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.20	0.70	84.00	มาก
2. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.14	0.73	82.80	มาก
3. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.08	0.86	81.60	มาก
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.03	0.81	80.60	มาก
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	3.95	0.86	79.00	มาก
6. ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.93	0.74	78.60	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.82	0.87	76.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.02</b>	<b>0.79</b>	<b>80.43</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค</b>				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.31	0.72	86.20	มาก
2. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.27	0.76	85.40	มาก
3. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.24	0.75	84.80	มาก
4. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.12	0.76	82.40	มาก
5. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	4.09	0.65	81.80	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.06	0.83	81.20	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	3.98	0.84	79.60	มาก
8. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.80	0.93	76.00	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.78	0.95	75.60	มาก
10. สถานที่จอครดมีความสะดวกและเพียงพอ	3.76	0.93	75.20	มาก
11. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.67	0.97	73.40	มาก
12. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.66	0.97	73.20	มาก
13. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.61	1.11	72.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.95</b>	<b>0.86</b>	<b>79.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้</b>				
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.87	0.85	77.40	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	3.83	0.88	76.60	มาก
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.78	0.86	75.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.83</b>	<b>0.86</b>	<b>76.53</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.96</b>	<b>0.81</b>	<b>79.16</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.16 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยมีความพึงพอใจต่อ



ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.60 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย รวมทั้งการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ซึ่งทำให้สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.45 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการว่า ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.19$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และช่วงเวลาที่ใช้ยืม 1 สัปดาห์ มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.43 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.08$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.00 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุดว่าอยู่ในที่ที่สะดวกต่อการไปใช้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.27$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และการจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.53 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.60 และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.60 ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับภาษาศาสตร์ และวรรณกรรมทั้งอังกฤษและอเมริกัน (1 คน)
2. ควรจัดหมวดหมู่หนังสือให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหา (1 คน)
3. ควรเพิ่มวารสารภาษาต่างประเทศ เช่น OK และ Hello เป็นต้น (1 คน)

### ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 18.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
  - ต้องการให้เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง (1 คน)

### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ (1 คน)
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรทำงานด้วยความรอบคอบ โดยเฉพาะในเรื่องของการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ (1 คน)
3. เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีมารยาท (1 คน)

### ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีการขัดข้อง หลุดบ่อย ช้า (3 คน)
2. จำนวนโต๊ะและที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ บางวันผู้ใช้บริการเยอะมาก เต็มทุกโซน (2 คน)
3. ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับจักรยานยนต์ (2 คน)
4. ชั้นล่างของอาคารห้องสมุดไม่มีสัญญาณ WiFi (1 คน)
5. ควรมีอุปกรณ์เสริมในการค้นหาข้อมูล เช่น หูฟัง (1 คน)
6. หลอดไฟฟ้าเสียจำนวนมาก ควรจะสำรวจและเปลี่ยนหลอดใหม่ (1 คน)
7. ควรเพิ่มจำนวนห้อง Self-study (1 คน)
8. เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น (1 คน)

### ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการบางส่วนส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (2 คน)

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. โดยภาพรวมแล้วการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีมาก (1 คน)