

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือน มกราคม 2564

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมกราคม 2564 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	18	29.51
เพศหญิง	43	70.49
รวม	61	100

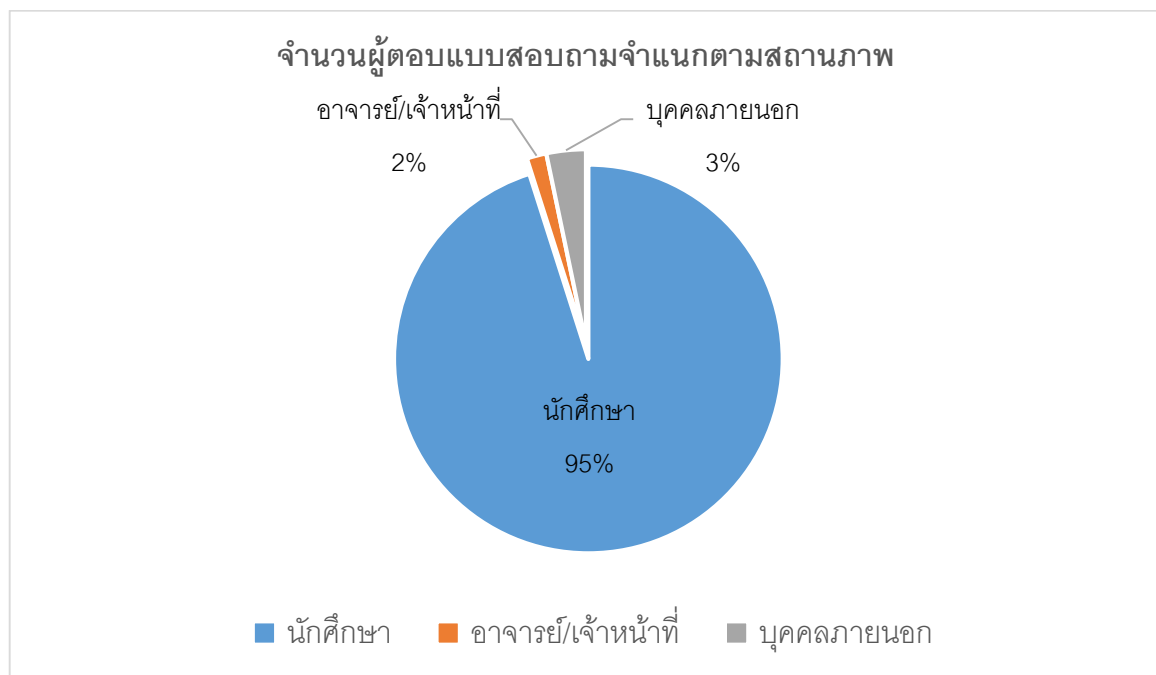
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2564 ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.49 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 29.51 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	58	95.08
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	1	1.64
บุคคลภายนอก	2	3.28
รวม	61	100

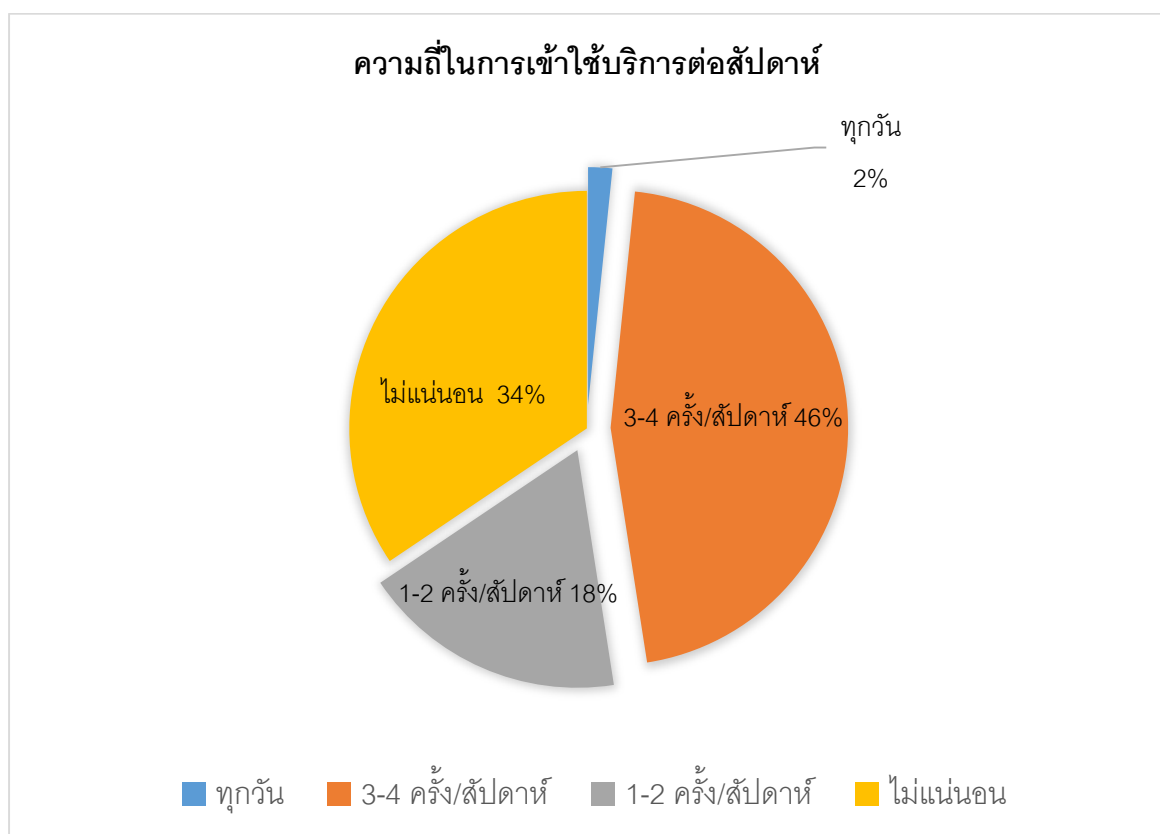
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2564 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 95.08 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.28 และ อาจารย์ / เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 1.64 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	1	1.64
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	28	45.90
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	11	18.03
ไม่แน่นอน	21	34.43
รวม	61	100

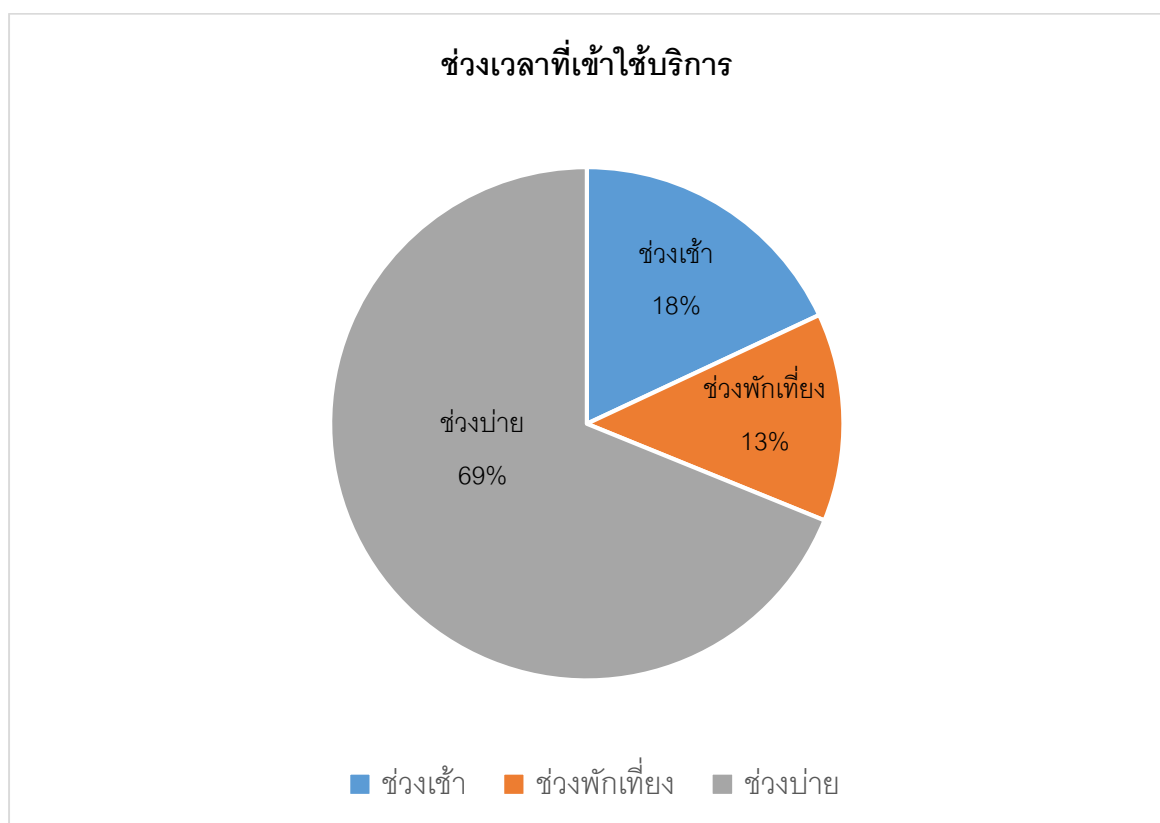
จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2564 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมาคือ ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 34.43 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 18.03 และทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 1.64 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	11	18.03
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	8	13.11
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	42	68.85
รวม	61	100

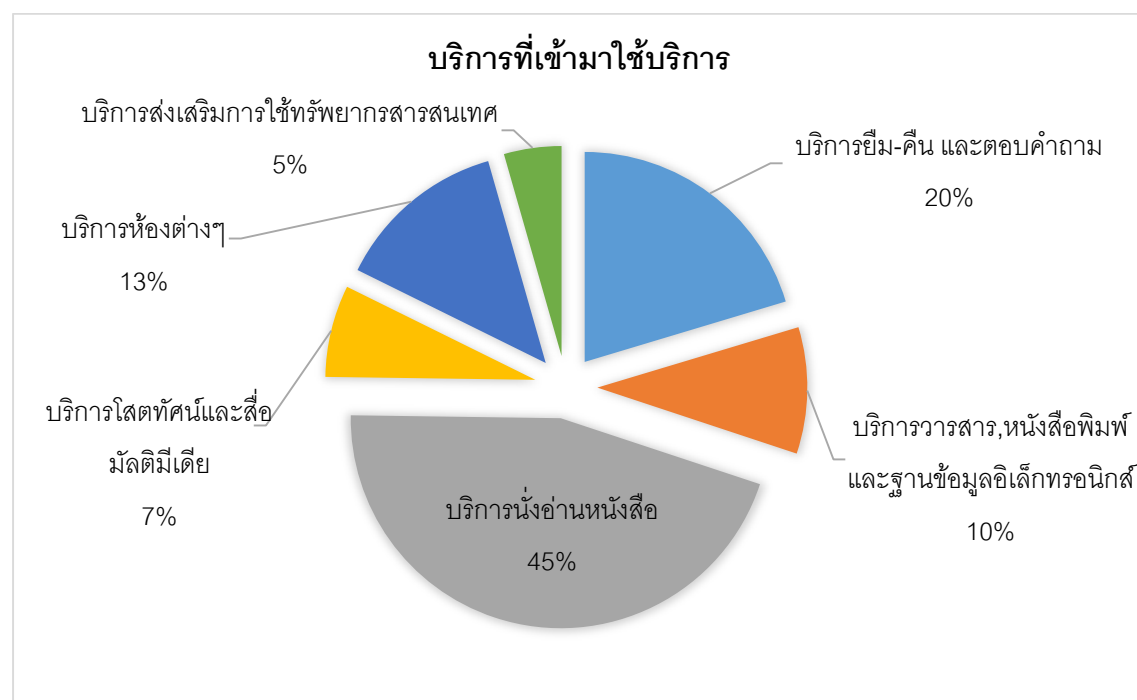
จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2564 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.85 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 18.03 และเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 13.11 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	23	20.35
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	11	9.73
3. บริการนั่งอ่านหนังสือ	51	45.13
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	8	7.08
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	15	13.27
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5	4.42
รวม	113	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2564 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.13 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม คิดเป็นร้อยละ 20.35 เข้าใช้บริการห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 13.27 เข้าใช้บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 9.73 เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD) คิดเป็นร้อยละ 7.08 เข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 4.42 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.11	0.63	82.30	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.13	0.59	82.62	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.10	0.62	81.97	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.61	82.30	มาก
ด้านการบริการ				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.08	0.68	81.64	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.08	0.71	81.64	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.03	0.81	80.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.02	0.78	80.33	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.03	0.81	80.66	มาก
รวมเฉลี่ย	4.05	0.76	80.98	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	3.98	0.74	79.67	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.16	0.73	83.28	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.43	0.66	88.52	มาก
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.46	0.69	89.18	มาก
รวมเฉลี่ย	4.26	0.70	85.16	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม	4.36	0.57	87.21	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน	4.20	0.66	83.91	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2564 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 83.91 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.11$) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.62 รองลงมาคือ ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน คือ ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.30 และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการคือ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 81.97 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยมีความพึงพอใจต่อ มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดในระดับที่เท่ากันมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.64 รองลงมาคือ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ในระดับที่เท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.66 และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุดคือ ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.33 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.26$) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.18 รองลงมาคือ มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.52 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.28 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.67 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อภาพรวมในการให้บริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.21

ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 83.91

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำ
2. ไม่ควรเปิดคำเตือนมารยาทการใช้ห้องสมุดบ่อยเกินไป เพราะบางครั้งกำลังใช้สมาธิในการอ่านหนังสืออยู่
3. ควรลดจำนวนเงินค่าส่งหนังสือไม่ตรงเวลา
4. การสืบค้นหาหนังสือในระบบอิเล็กทรอนิกส์ควรแม่นยำกว่านี้ เพราะบางครั้งหาหนังสือที่ต้องการไม่เจอ
5. อยากให้เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือให้มากขึ้น