

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือน กุมภาพันธ์ 2563

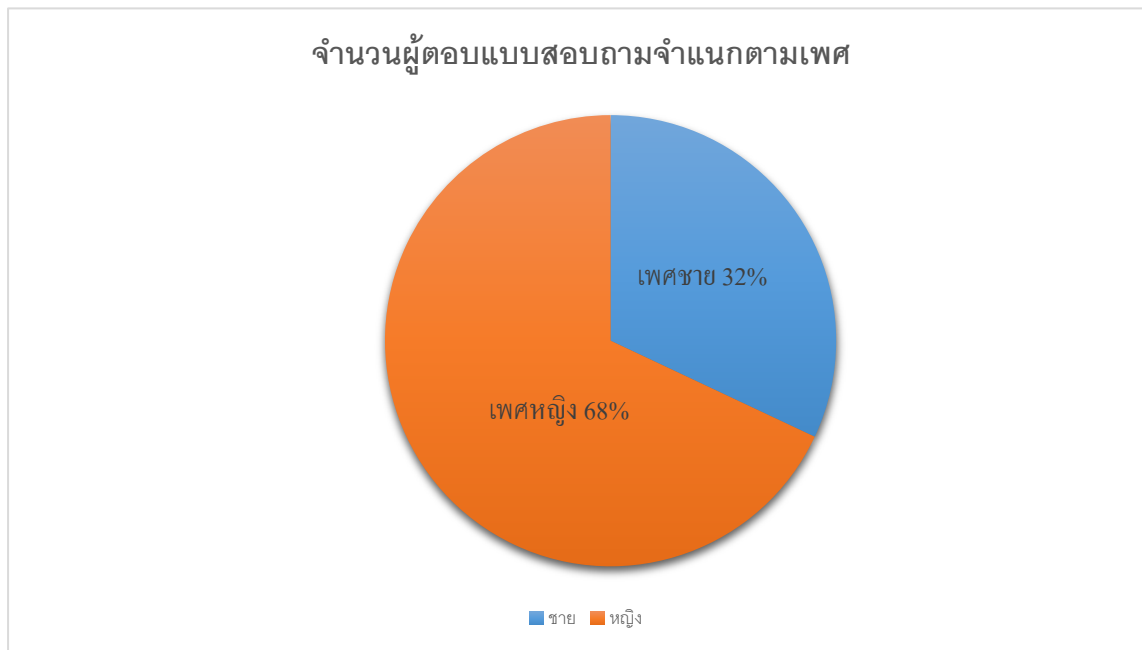
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2563 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	12	32
เพศหญิง	26	68
รวม	38	100

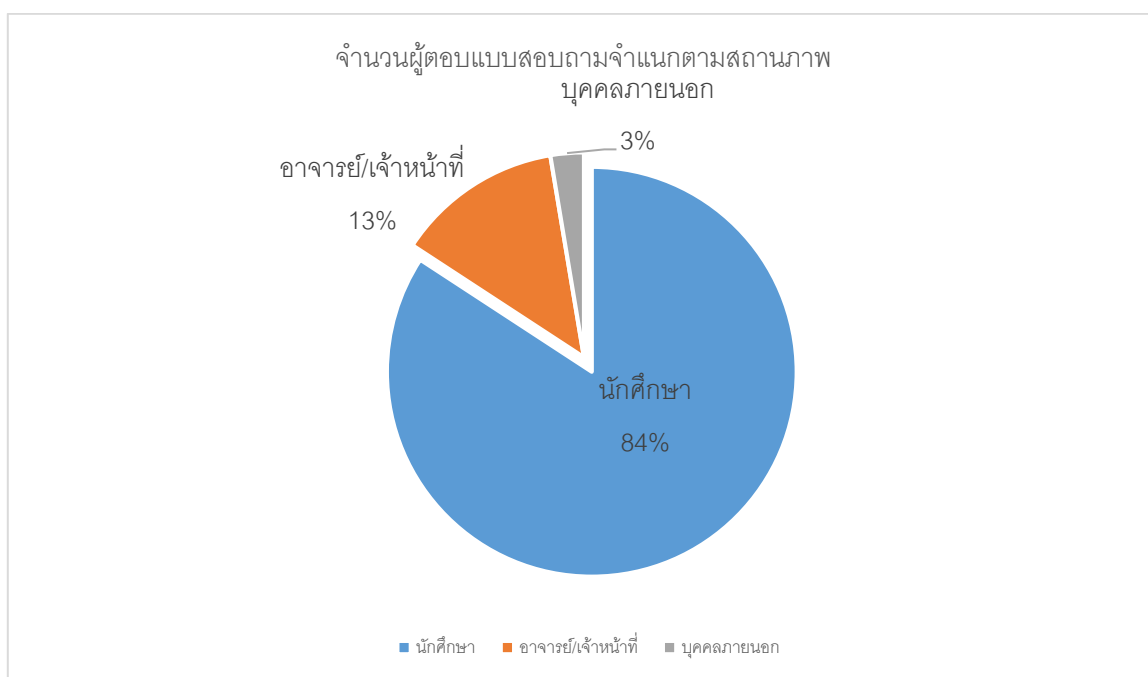
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	32	84
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	5	13
บุคคลภายนอก	1	3
รวม	38	100

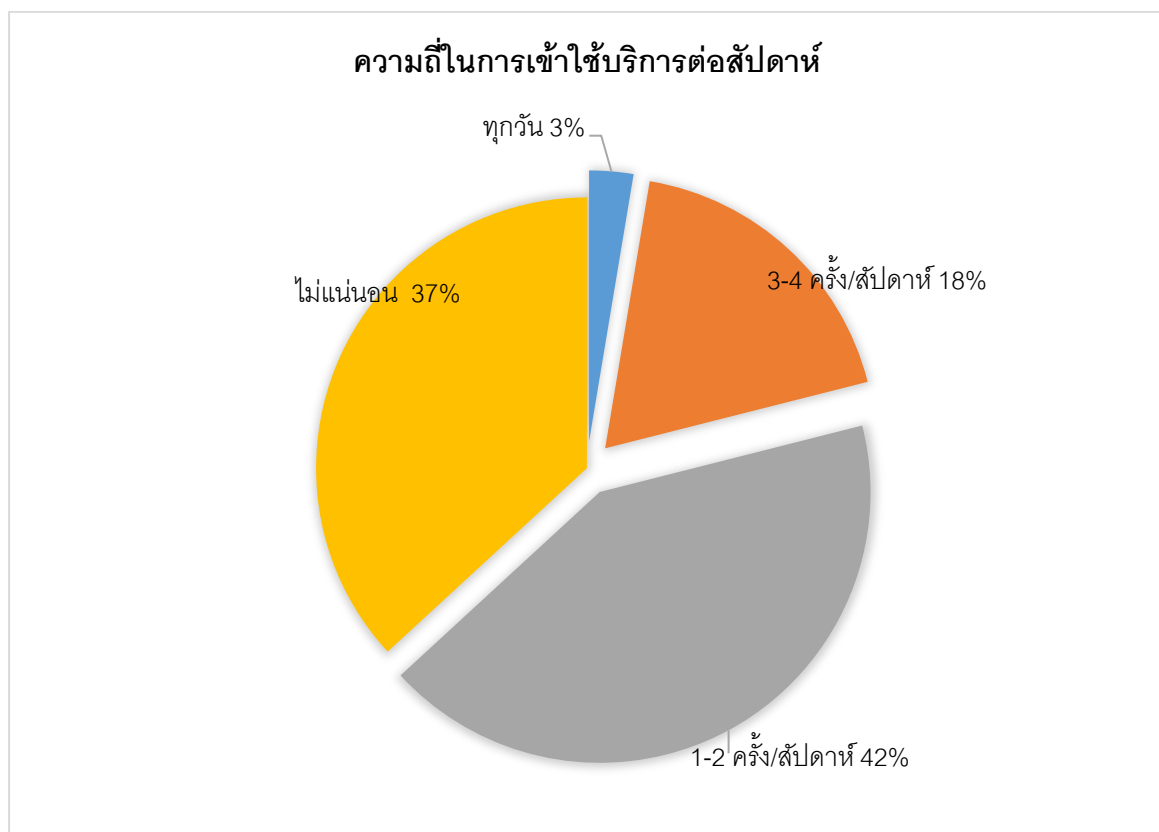
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ อาจารย์ / เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 13.0 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	1	3
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	7	18
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	16	42
ไม่แน่นอน	14	37
รวม	38	100

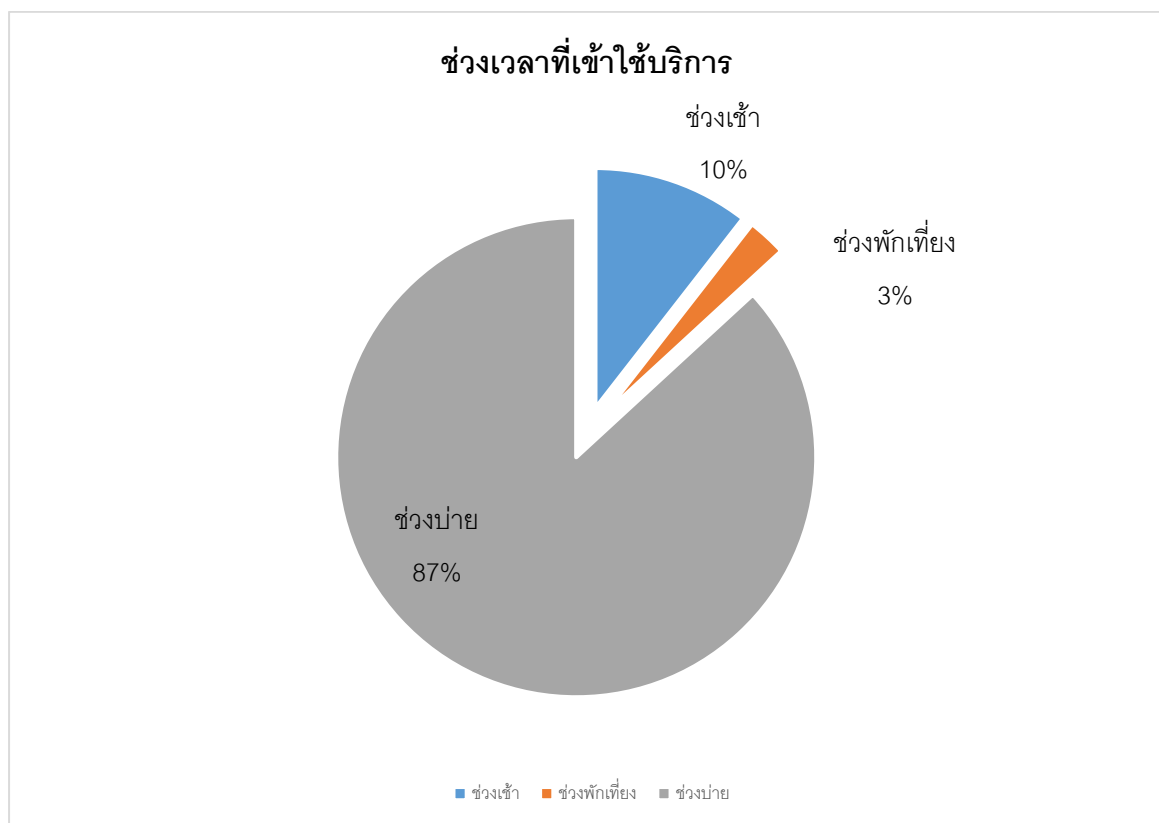
จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาคือ ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 37.0 เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 18.0 และเข้าใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	4	10
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	1	3
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	33	87
รวม	38	100

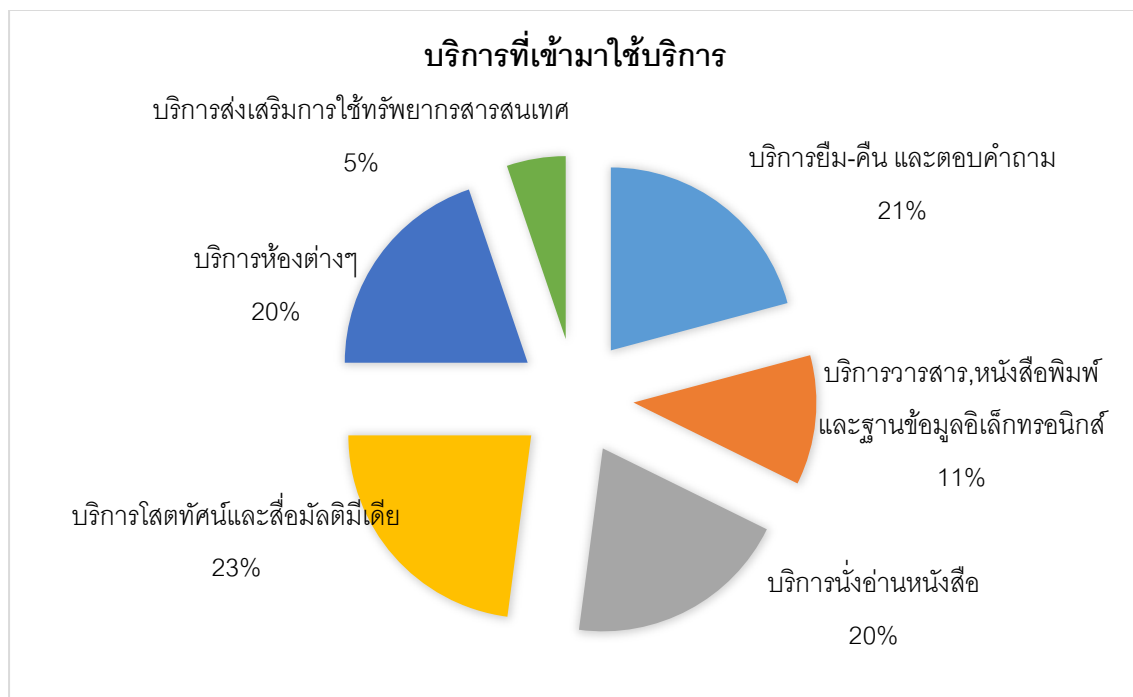
จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 10.0 และเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	20	21
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	11	11
3. บริการนั่งอ่านหนังสือ	19	20
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	22	23
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	19	20
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5	5
รวม	96	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ผู้ใช้บริการ เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม และเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม และเข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.2	0.7	83.8	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.9	0.8	78.9	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.2	0.7	83.8	มาก
รวมเฉลี่ย		4.1		มาก
ด้านการบริการ				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.2	0.8	83.2	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.2	0.8	83.2	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.2	0.7	84.3	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.2	0.7	84.9	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	3.9	0.9	77.3	มาก
รวมเฉลี่ย		4.1		มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.2	0.8	84.9	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.3	0.7	85.9	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.3	0.7	85.9	มาก
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.2	0.7	83.8	มาก
รวมเฉลี่ย		4.3		มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน	4.0	0.9	80.5	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.0$) คิดเป็นร้อยละ 80.5 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.1$) โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากันในเรื่องทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการในระดับ ($\bar{X} = 4.2$) คิดเป็นร้อยละ 83.8 รองลงมาคือ มีหนังสือ วารสารและสื่อดิจิทัลที่ทันสมัยและเพียงพอ และ($\bar{X} = 3.9$) คิดเป็นร้อยละ 78.9

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.9$) โดยมีความพึงพอใจต่อ การวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการ, มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด, การใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.2$) คิดเป็นร้อยละ 83.2 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.9$) คิดเป็นร้อยละ 77.3

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือและการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.3$) คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมาคือ บริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพและมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 83.9

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. ผู้ใช้บริการ ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น เสียงดังมาก เจ้าหน้าที่ก็ไม่มีการเตือนทำเป็นนิ่งเฉยค่ะ
2. อยากให้จุดเชื่อมต่อ wi-fi มีประสิทธิภาพมากกว่านี้
3. อยากให้มีหนังสือในการเรียนรู้มากขึ้น
4. มีการบริการที่ดี และ สถานที่มีความร่มรื่น
5. ร้อนมาก อยากให้เปิดแอร์หรือพัดลมหน่อย
6. บอกรับเชื่อมต่อ wi-fi แต่เข้าไม่เคยได้เลย
7. อยากให้ขยายเวลาเปิดปิด