

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน กุมภาพันธ์ 2564

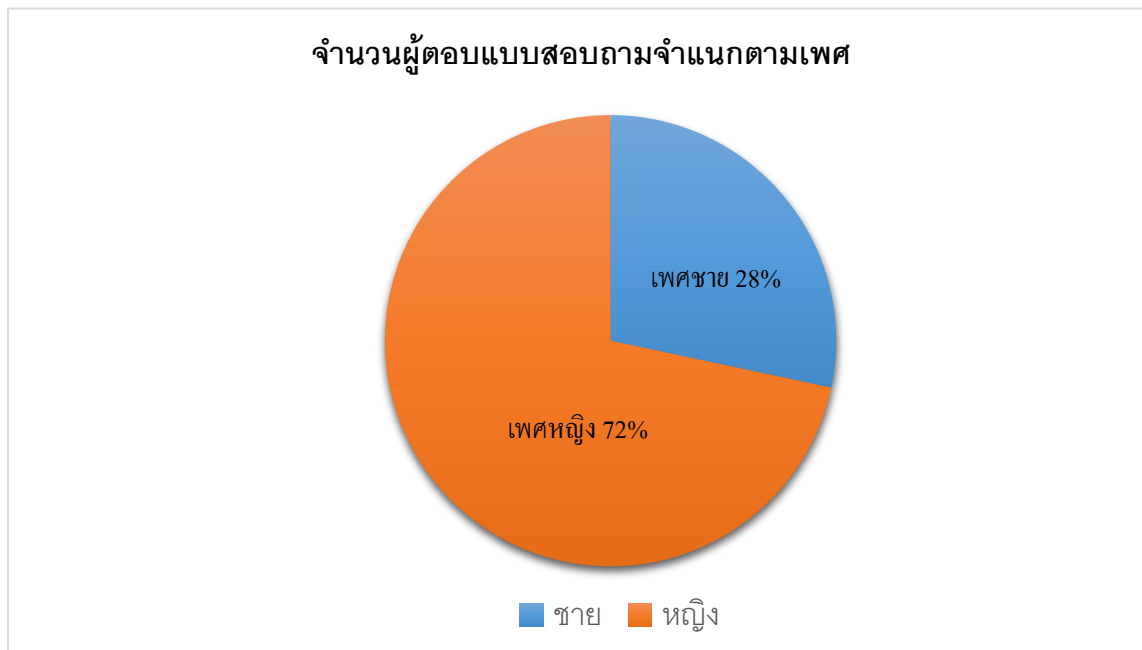
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	17	28.33
เพศหญิง	43	71.67
รวม	60	100

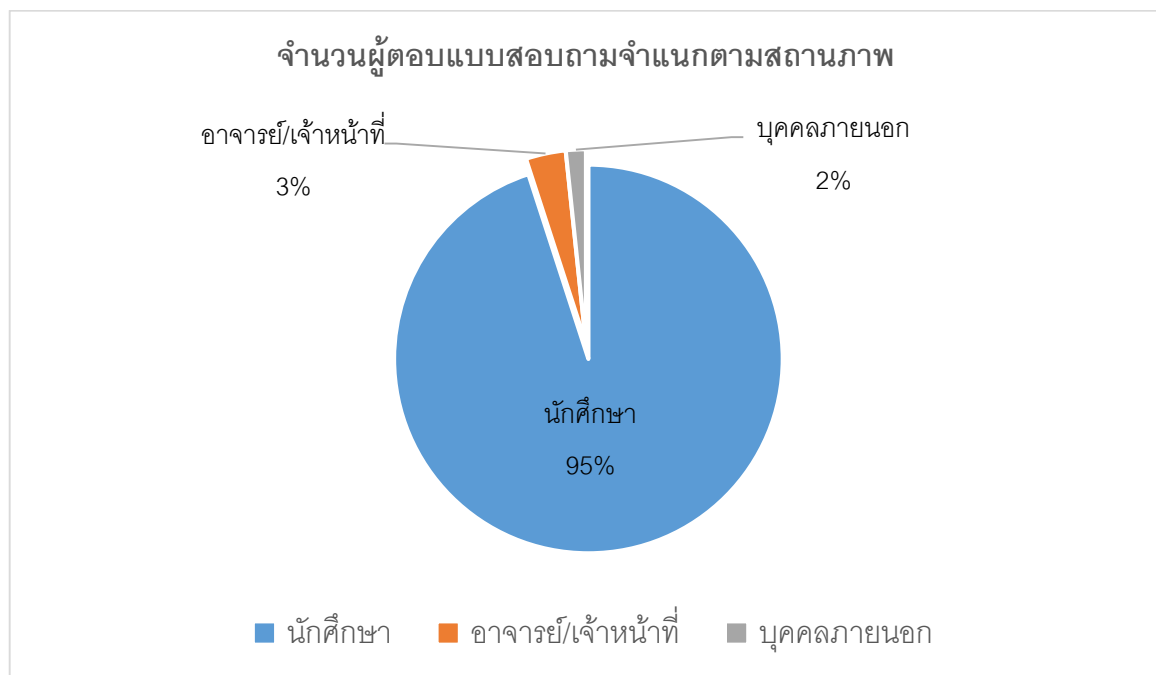
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.67 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.33 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	57	95.00
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	2	3.33
บุคคลภายนอก	1	1.67
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

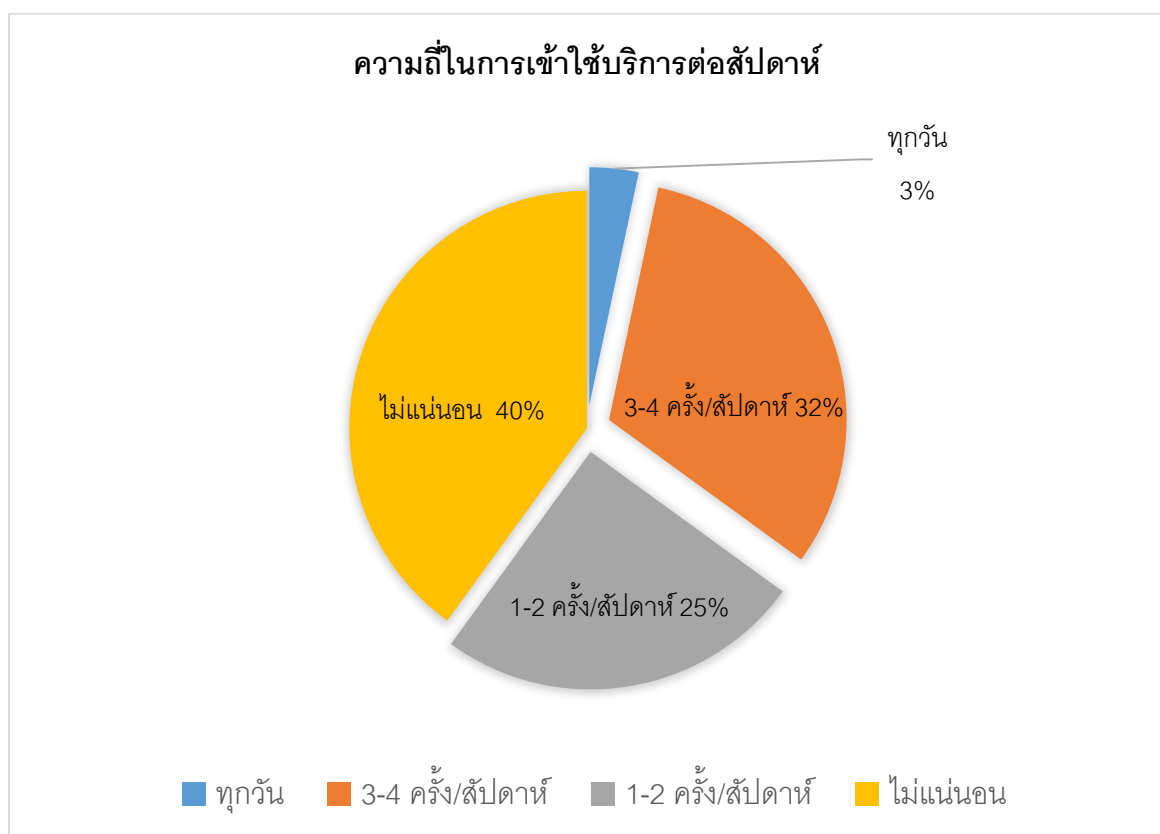
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ อาจารย์ / เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	2	3.33
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	19	31.67
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	15	25.00
ไม่แน่นอน	24	40.00
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

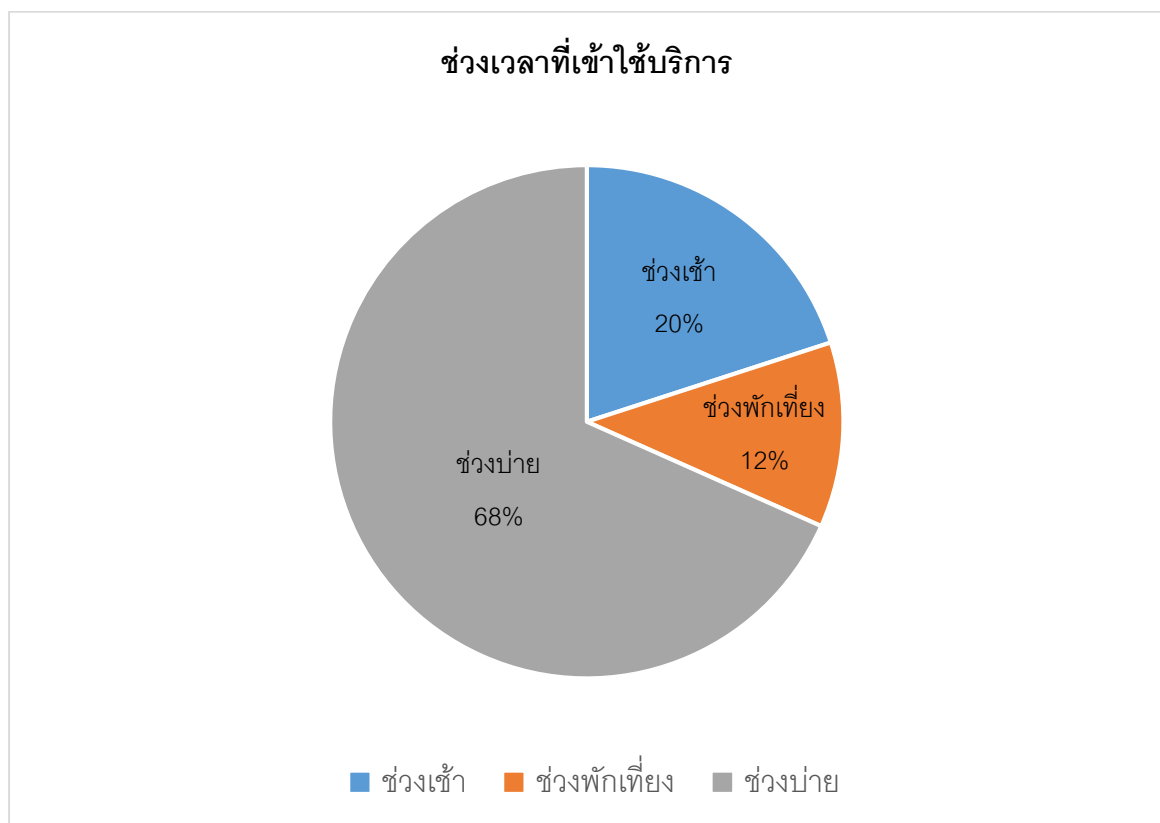
จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 31.67 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.00 และทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	12	20.00
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	7	11.67
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	41	68.33
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

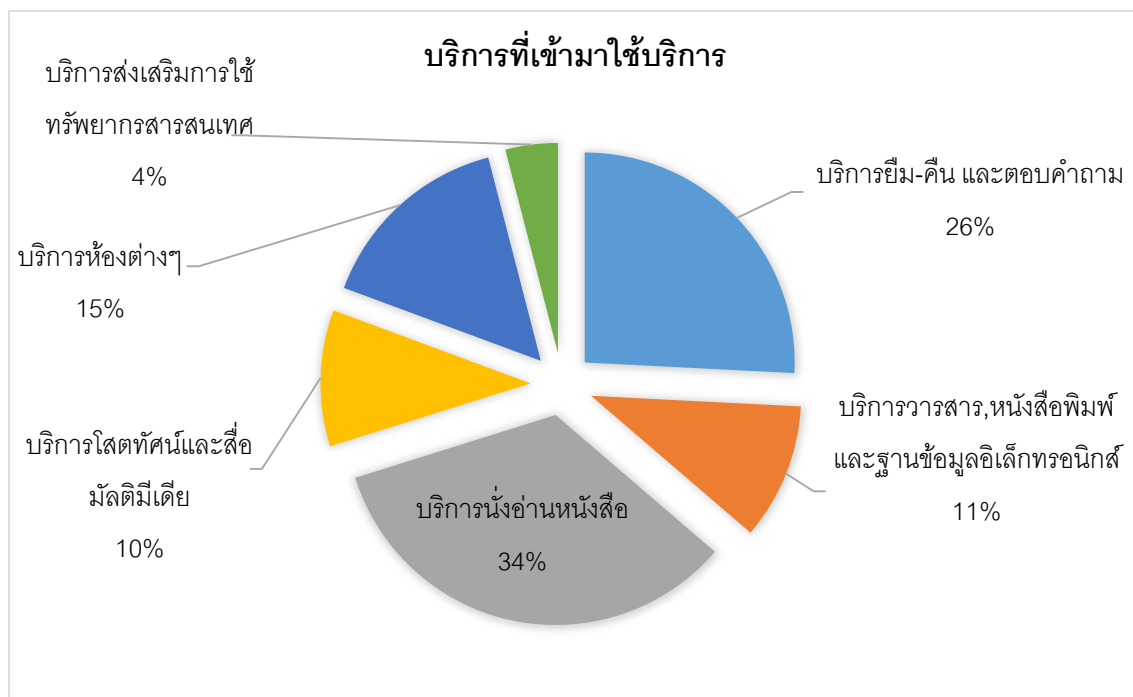
จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.33 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 20.00 และเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 11.67 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	32	25.81
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	13	10.48
3. บริการนั่งอ่านหนังสือ	42	33.87
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	13	10.48
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	19	15.32
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5	1.00
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.87 รองลงมาคือเข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม คิดเป็นร้อยละ 25.81 เข้าใช้บริการห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 15.32 เข้าใช้บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.48 และเข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก  
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.07	0.77	81.33	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.03	0.75	80.67	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.03	0.75	80.67	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.04</b>	<b>0.80</b>	<b>80.89</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.07	0.79	81.33	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.02	0.79	80.33	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.17	0.80	83.33	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.07	0.85	81.33	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.03	0.89	80.67	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.07</b>	<b>0.82</b>	<b>81.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.07	0.75	81.33	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.12	0.82	82.33	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.33	0.83	86.67	มาก
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.37	0.77	87.33	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.22</b>	<b>0.79</b>	<b>84.42</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>0.73</b>	<b>87.67</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.18</b>	<b>0.79</b>	<b>83.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2564 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.79 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ทรัพยากรมีวัสดุคล่องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.33 รองลงมาคือ มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการในระดับที่เท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.67 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุดมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.17$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ทุ่มเทและพร้อมให้ความช่วยเหลือในระดับที่เท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.33 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ คือ ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.67 และมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด คือ ( $\bar{X} = 4.02$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.33 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.33 รองลงมาคือ มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ ( $\bar{X} = 4.33$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.67 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.33 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.33 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อภาพรวมในการให้บริการของห้องสมุด** พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.67

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.59

#### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. อยากให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง ช่วง 2-3 สัปดาห์ก่อนสอบและช่วงสอบค่ะ
2. ควรยืดระยะเวลาในการยืมหนังสือเป็น 2 อาทิตย์
3. ถึงเวลาเปิดแอร์แต่ไม่ได้เปิด ร้อนมาก
4. อยากให้มีหนังสือหลากหลายและเยอะกว่านี้