

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน มีนาคม 2563

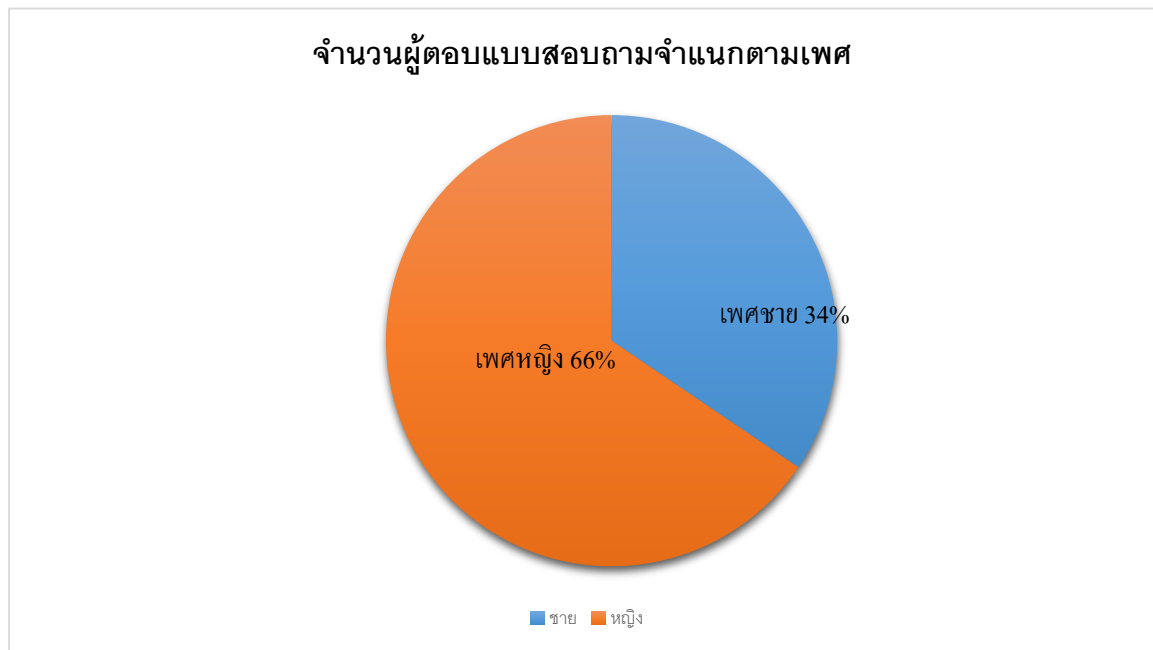
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือน มีนาคม 2563 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	10	34
เพศหญิง	19	66
รวม	29	100

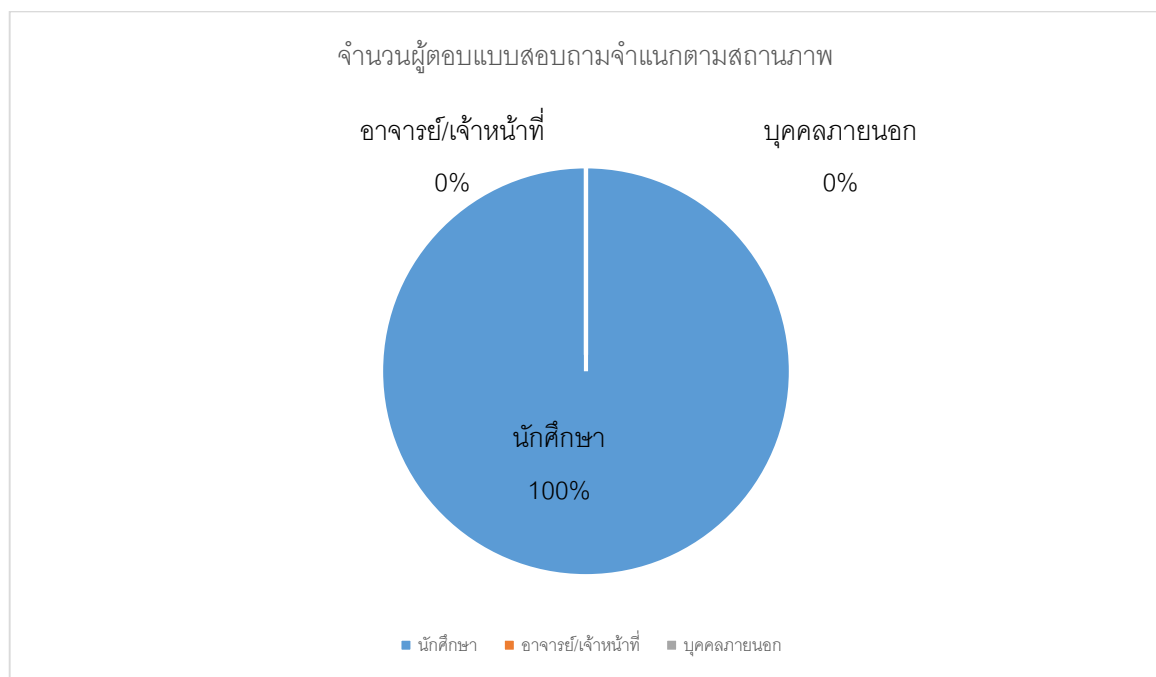
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน มีนาคม 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	29	100
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	0	0
บุคคลภายนอก	0	0
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

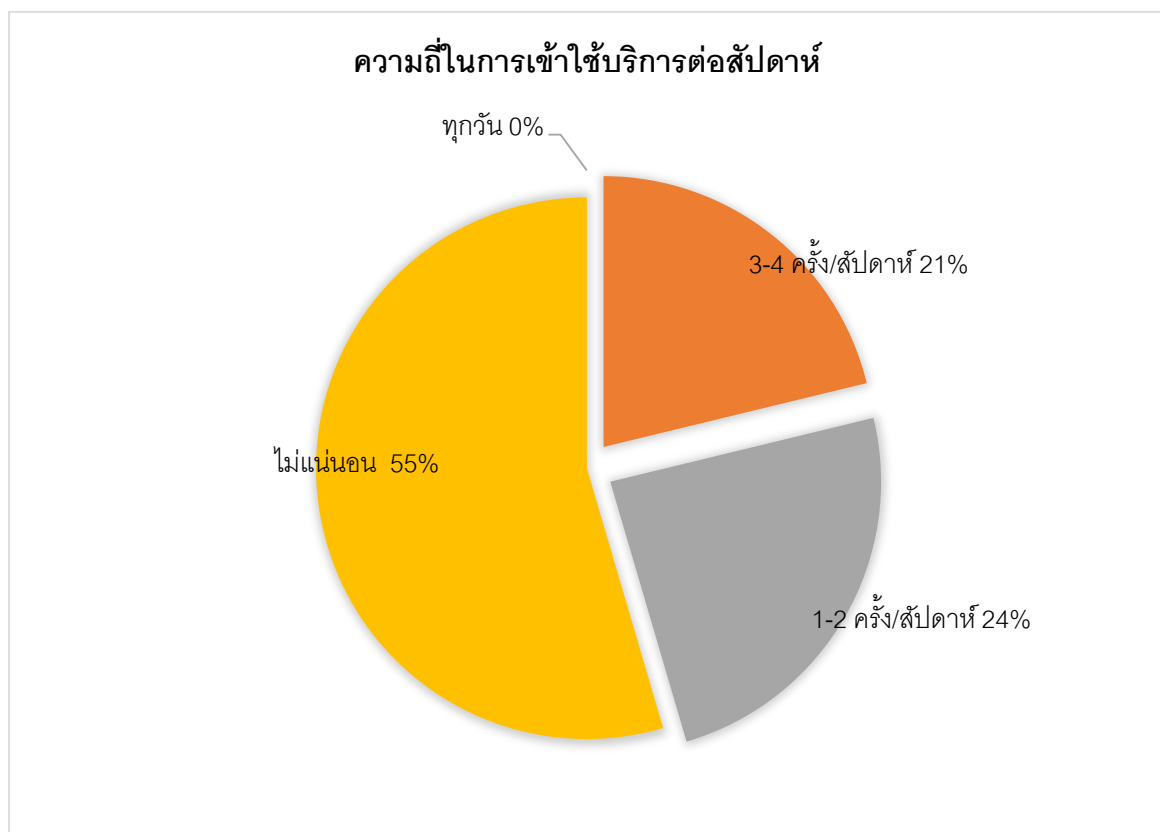
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2563 เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 100.0



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	7	21
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	8	24
ไม่แน่นอน	14	55
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

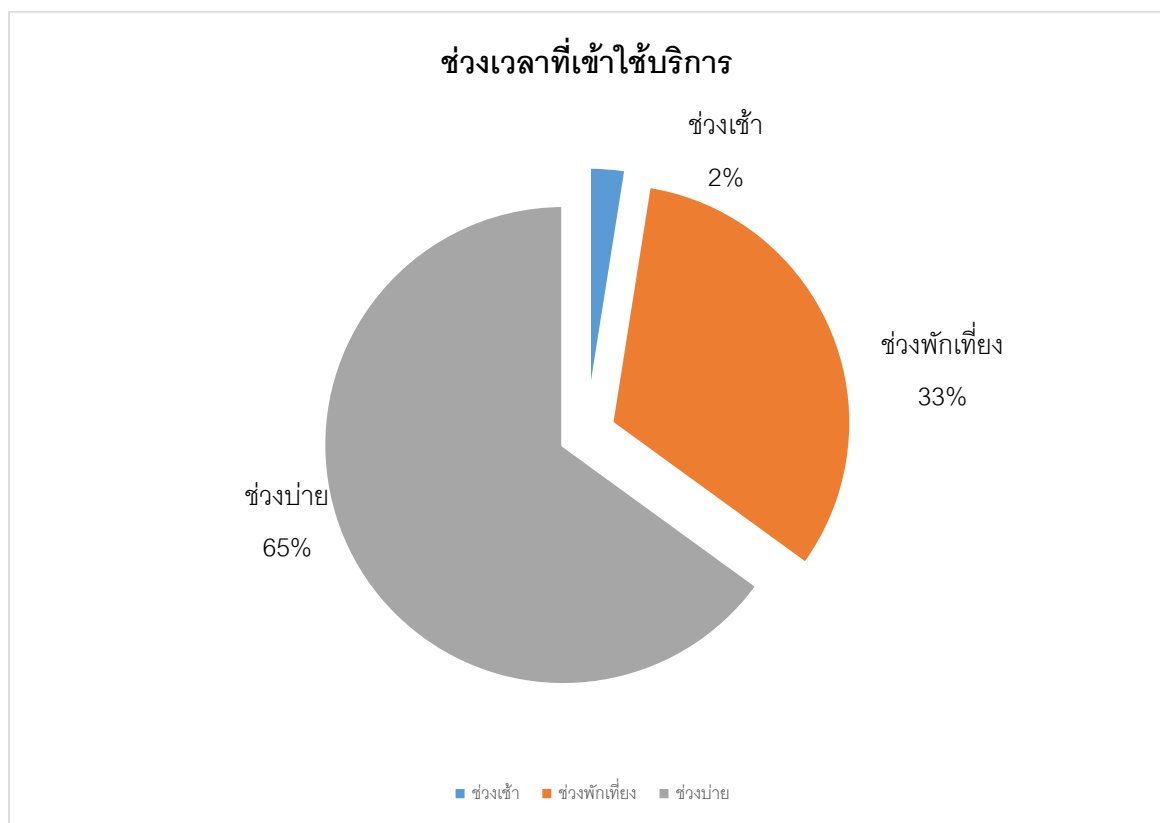
จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.0 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.0 และเข้าใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	1	2
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	13	33
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	15	65
<b>รวม</b>	<b>29</b>	<b>100</b>

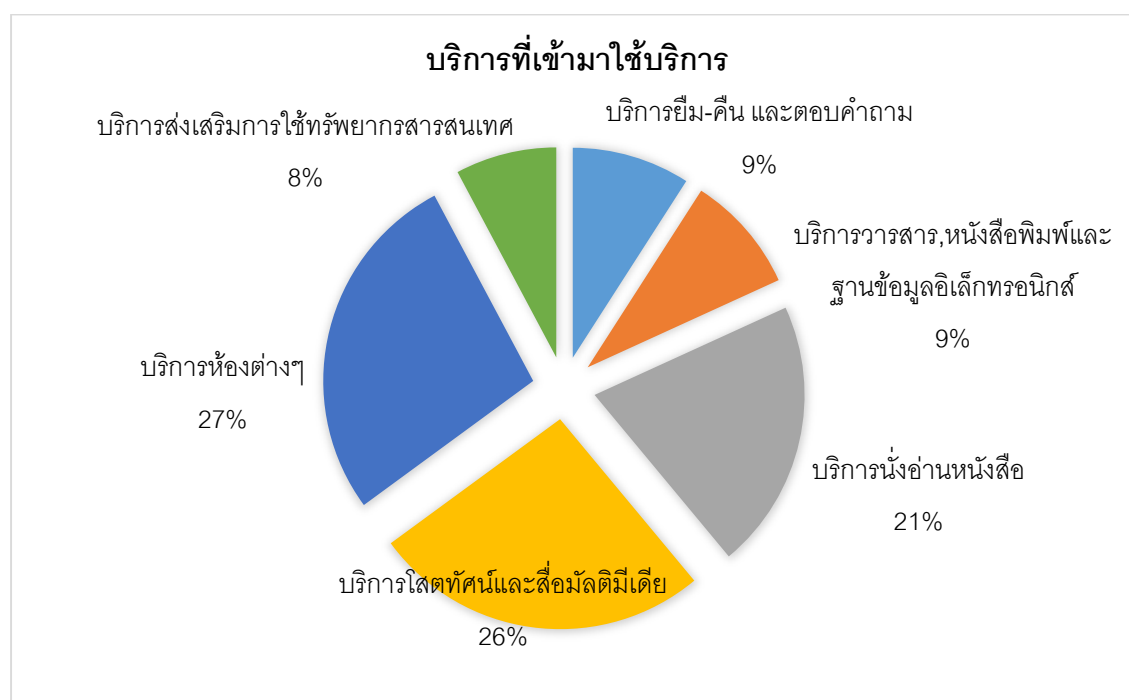
จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงเที่ยง (08.30 – 12.00 น.) เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	7	9
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	7	9
3. บริการนั่งอ่านหนังสือ	16	21
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	20	26
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	21	27
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	6	8
<b>รวม</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD) คิดเป็นร้อยละ 26.0 เข้าใช้บริการนั่งอ่าน คิดเป็นร้อยละ 21.0 เข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม และเข้าใช้บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 เท่ากัน เข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก  
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.0	0.7	79.3	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.7	0.6	74.5	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	3.8	0.6	75.2	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.8</b>		<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.0	0.7	80.7	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	3.8	0.6	75.9	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	3.9	0.6	77.2	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	3.8	0.8	76.6	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	3.9	0.9	78.6	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.9</b>		<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	3.8	0.9	75.2	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	3.9	0.7	77.2	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.1	0.8	81.4	มาก
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.0	0.8	80.0	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>3.9</b>		<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม</b>	<b>4.2</b>	<b>0.7</b>	<b>83.4</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2563 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.9$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.1 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.8$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อ หัวข้อทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.0$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือหัวข้อ มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ ( $\bar{X} = 3.8$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.2 และวารสารและ โสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอและ ( $\bar{X} = 3.7$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.5

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.9$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ การวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.0$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.7 รองลงมาคือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 3.9$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.6 และ มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.8$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.6 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.9$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.0$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.4 รองลงมาคือ มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.0$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.0 และมีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอและมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อภาพรวมในการให้บริการของห้องสมุด** พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.2$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.4

**ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ**

1. ควรมีหนังสือหรือสื่อใหม่ๆ เข้าเพิ่มเพื่อให้มี แหล่งความรู้มากขึ้นไปอีก
2. ความเสถียรของ wifi ยังไม่ดีพอ ใช้บริการมีหลุดค่อนข้างบ่อย
3. อยากให้อินเทอร์เน็ต ที่มีความเร็วมากกว่านี้
4. ควรมีสื่อมัลติมีเดีย คอมพิวเตอร์พร้อมอินเทอร์เน็ต ที่มากขึ้น และมีความเป็นส่วนตัวมากขึ้น
5. ปลั๊กไฟไม่พอใช้