

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน พฤษภาคม 2564

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	26	43.33
เพศหญิง	34	56.67
รวม	60	100

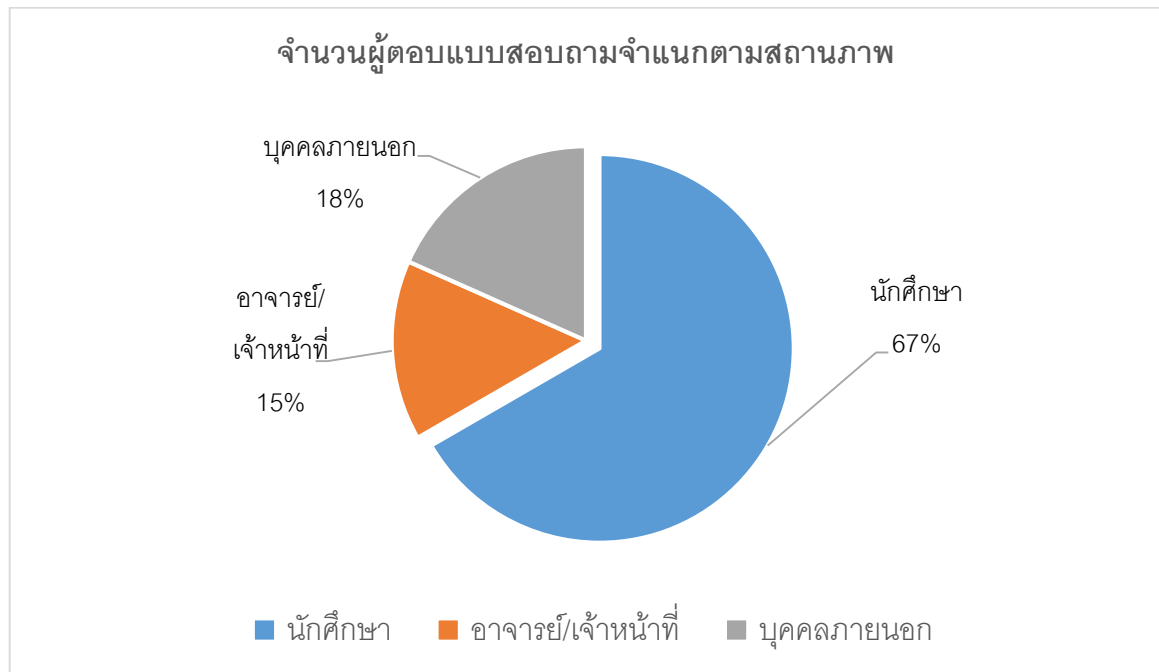
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.33 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	40	66.67
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	9	15.00
บุคคลภายนอก	11	18.33
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

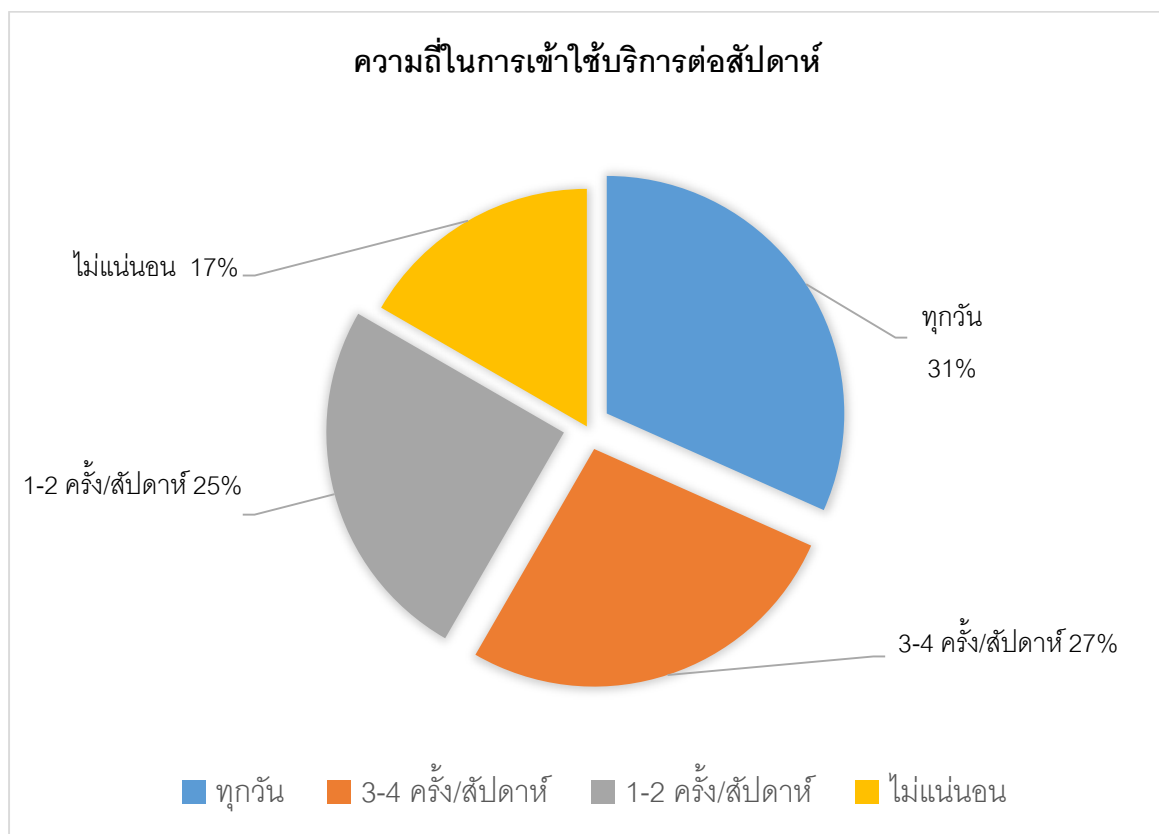
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 18.33 และอาจารย์ / เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	19	31.67
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	16	26.67
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	15	25.00
ไม่แน่นอน	10	16.67
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

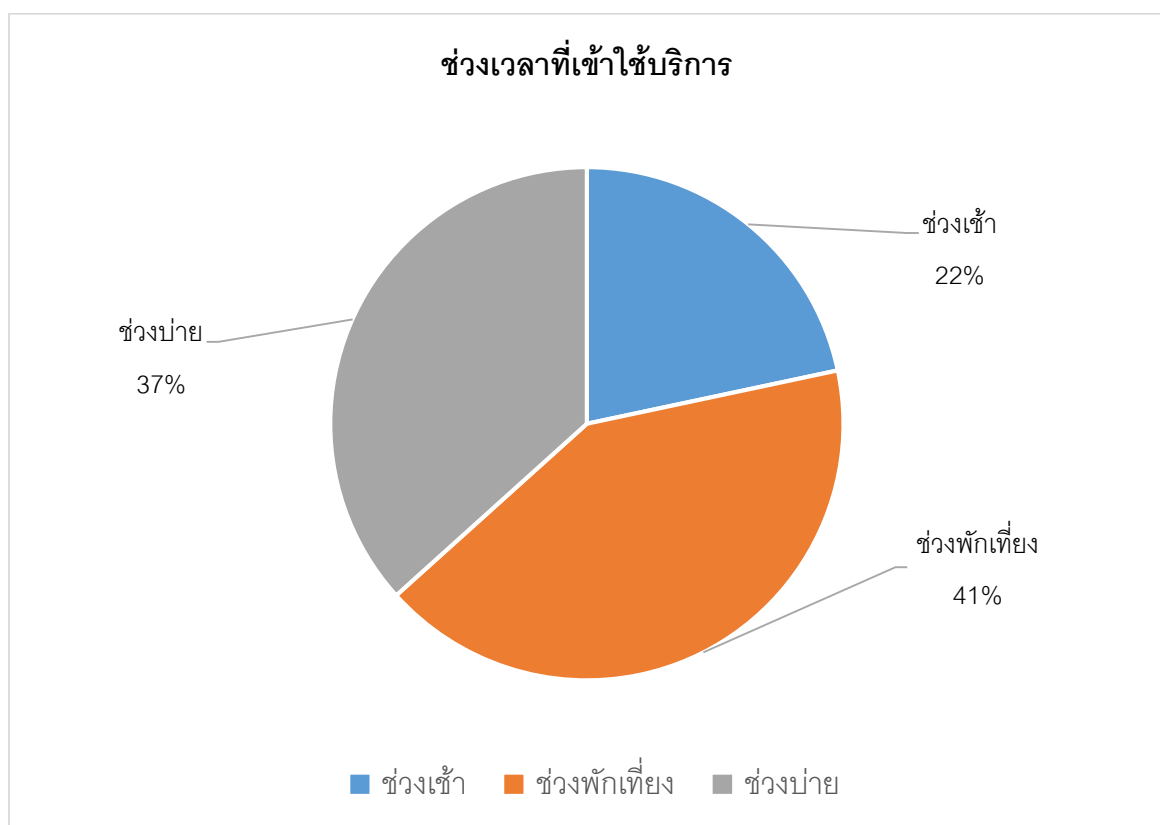
จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการทุกวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.67 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.67 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.00 และไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	13	21.67
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	25	41.67
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	22	36.37
<b>รวม</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

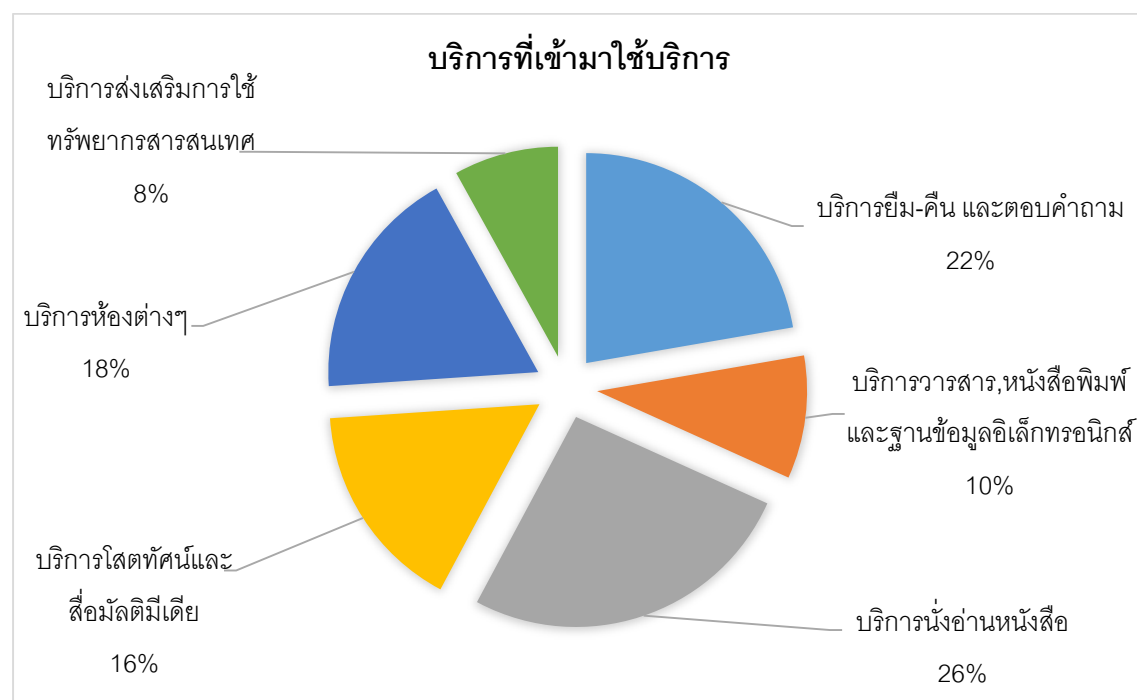
จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 36.37 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 21.67 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	47	22.27
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	20	9.48
3. บริการนั่งอ่านหนังสือ	55	26.07
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	34	16.11
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	38	18.01
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	17	8.06
<b>รวม</b>	<b>207</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.07 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม คิดเป็นร้อยละ 22.27 เข้าใช้บริการห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 18.01 เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD) คิดเป็นร้อยละ 16.11 เข้าใช้บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 9.48 และเข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 8.06 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก  
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.58	0.53	91.67	มากที่สุด
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.53	0.56	90.67	มากที่สุด
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.47	0.56	89.33	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.53</b>	<b>0.55</b>	<b>89.67</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.35	0.70	87.00	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.47	0.56	89.33	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.38	0.58	87.67	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.38	0.52	87.67	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.52	0.59	90.33	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.42</b>	<b>0.59</b>	<b>88.40</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.53	0.59	90.67	มากที่สุด
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.42	0.64	88.33	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.42	0.61	88.33	มาก
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.45	0.62	89.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.45</b>	<b>0.62</b>	<b>89.08</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.57</b>	<b>91.00</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.49</b>	<b>0.57</b>	<b>89.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2564 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.49$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.54

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.53$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน คือ ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.67 รองลงมาคือ มีหนังสือวารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ คือ ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.67 และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ คือ ( $\bar{X} = 4.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.33 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.42$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.33 รองลงมาคือ มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด คือ ( $\bar{X} = 4.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.33 มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆของห้องสมุด และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือในระดับที่เท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.67 มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.35$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.45$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.67 รองลงมาคือ มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.00 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ และมีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.42$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.33 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อภาพรวมในการให้บริการของห้องสมุด** พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.49$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.54

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ