

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือน มิถุนายน 2563

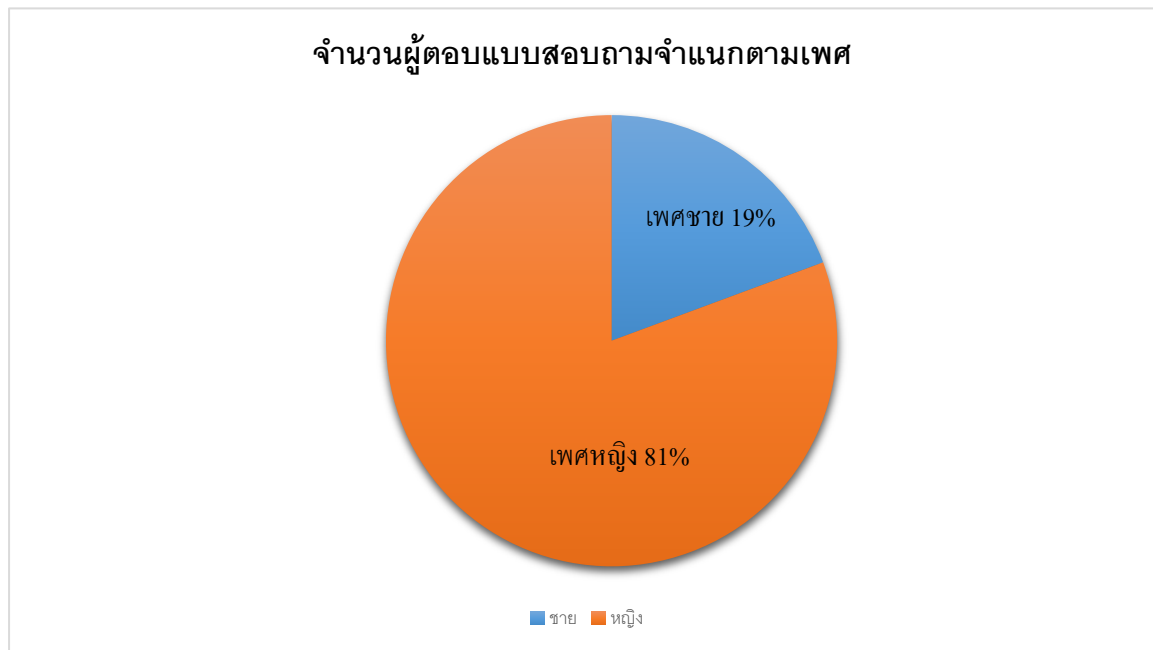
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือน มิถุนายน 2563 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	6	19
เพศหญิง	25	81
รวม	31	100

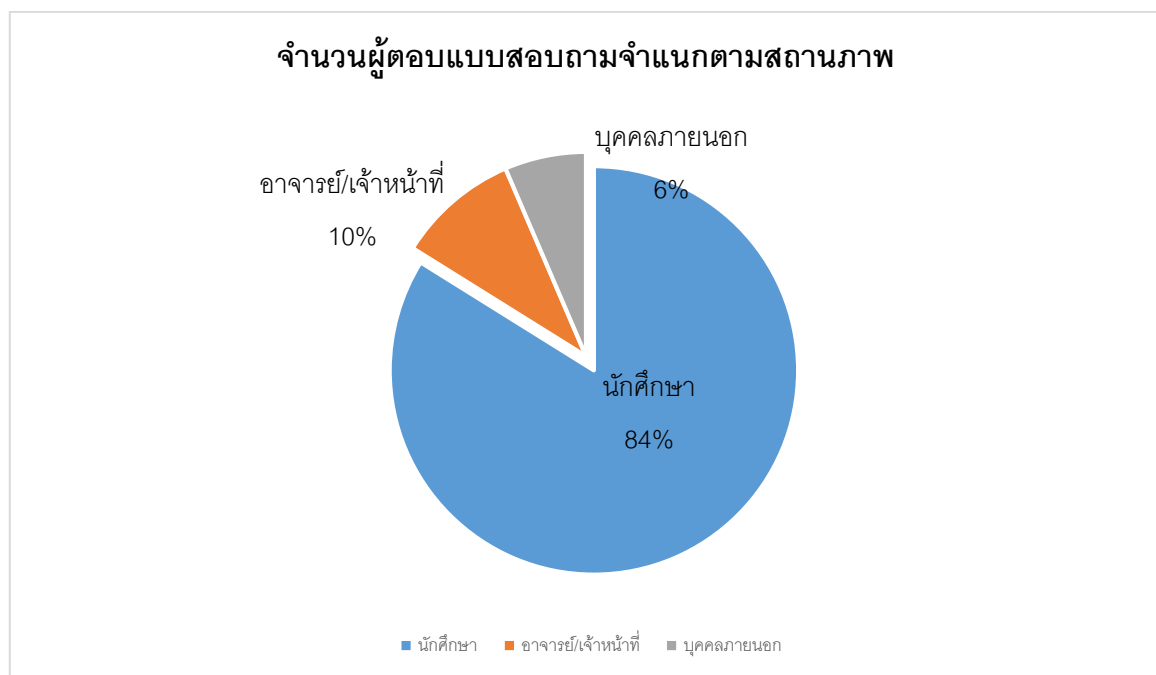
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน มิถุนายน 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	26	84
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	3	10
บุคคลภายนอก	1	6
รวม	31	100

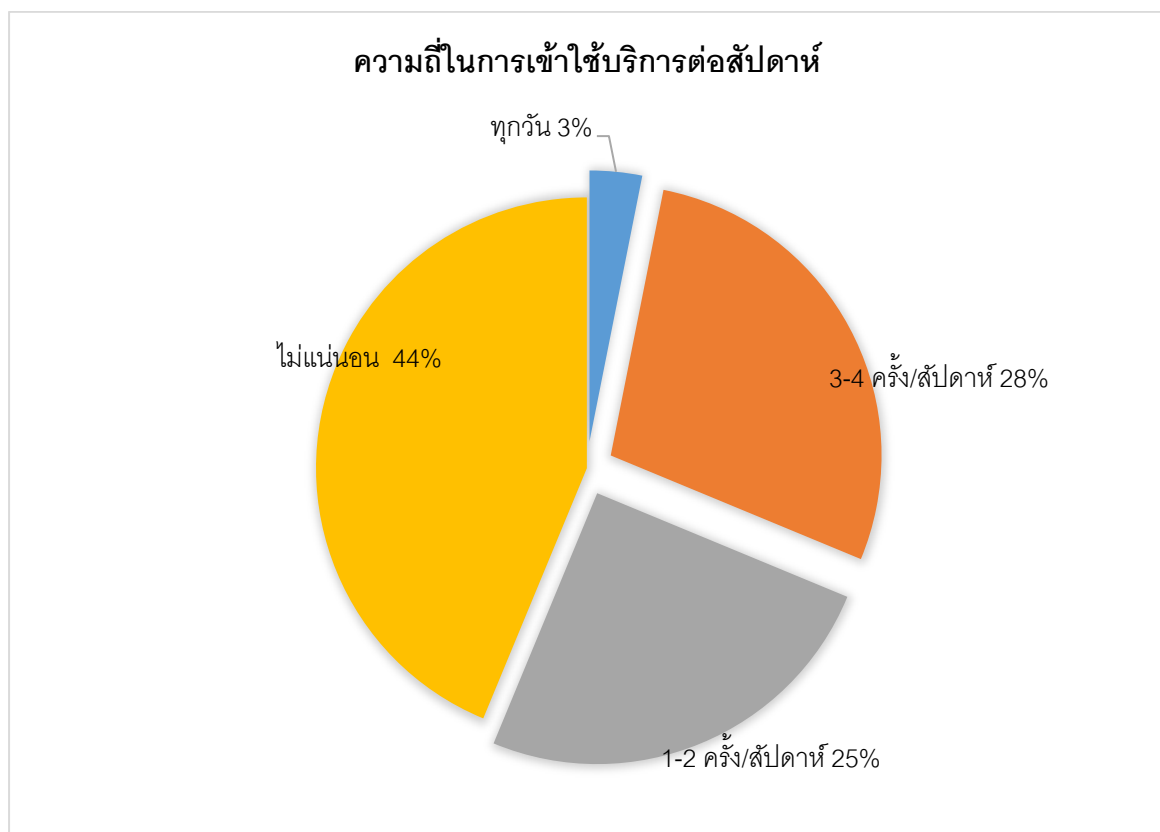
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 84.0 รองลงมาคือ อาจารย์ / เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	1	3
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	9	28
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	8	25
ไม่แน่นอน	13	44
รวม	31	100

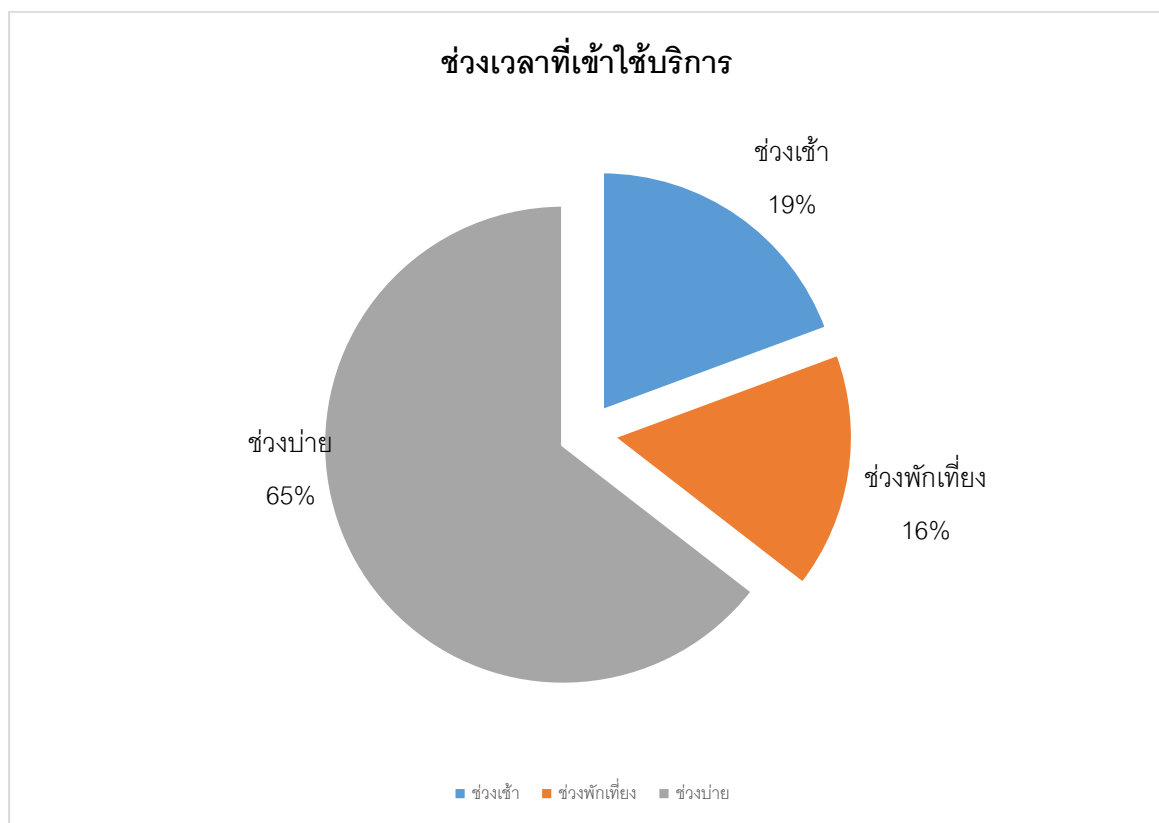
จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 28.0 เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเข้าใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	6	19
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	5	16
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	20	65
รวม	31	100

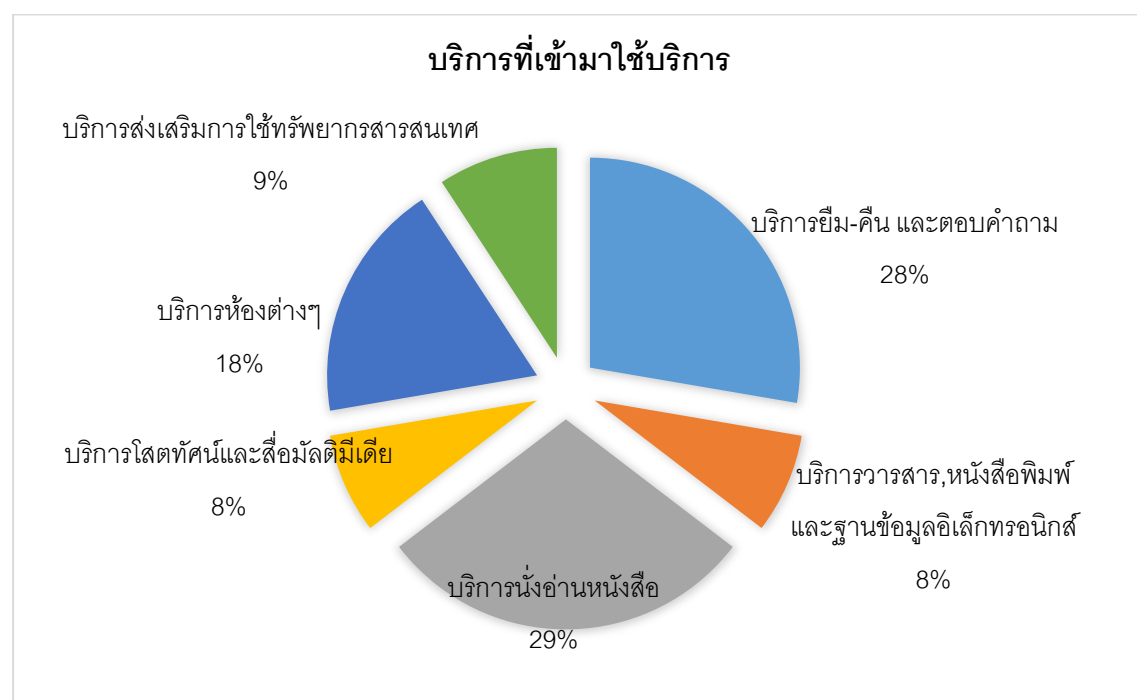
จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 19.0 และเข้าใช้บริการช่วงเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	18	28
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5	8
3. บริการนั่งอ่านหนังสือ	19	29
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	5	8
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	12	18
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	6	9
รวม	65	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม คิดเป็นร้อยละ 28.0 เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 18.0 เข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 9.0 เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD) คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.4	0.5	87.1	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.4	0.6	87.7	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.4	0.7	87.7	มาก
รวมเฉลี่ย	4.4			มาก
ด้านการบริการ				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.4	0.7	87.7	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.4	0.6	87.1	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.3	0.7	85.4	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.4	0.7	88.4	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.2	0.7	84.5	มาก
รวมเฉลี่ย	4.3			มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.5	0.6	89.7	มากที่สุด
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.6	0.6	91.6	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.6	0.5	92.3	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.4	0.6	88.4	มาก
รวมเฉลี่ย	4.5			มาก
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม	4.5	0.7	89.0	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2563 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.4$) คิดเป็นร้อยละ 88.1 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.4$) โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากันในเรื่องทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการและมีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอในระดับ ($\bar{X} = 4.4$) คิดเป็นร้อยละ 87.7

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.3$) โดยมีความพึงพอใจต่อ การวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการ, มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด, เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับเท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.4$) คิดเป็นร้อยละ 87.7 รองลงมาคือ การใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด ($\bar{X} = 4.3$) คิดเป็นร้อยละ 85.4 และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.2$) คิดเป็นร้อยละ 84.5 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.5$) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือและการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.6$) คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมาคือ บริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.5$) คิดเป็นร้อยละ 89.7 และมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.4$) คิดเป็นร้อยละ 84.5

ความพึงพอใจต่อภาพรวมในการให้บริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.5$) คิดเป็นร้อยละ 89.0

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. ห้องน้ำไม่พร้อมใช้งานหรือใช้งานไม่ได้
2. ไวไฟมักจะหลุดบ่อยๆ
3. ห้องประชุมชั้น4ยากให้ตั้งแต่3คนขึ้นไปสามารถเข้าใช้งานได้