

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน กรกฎาคม 2563

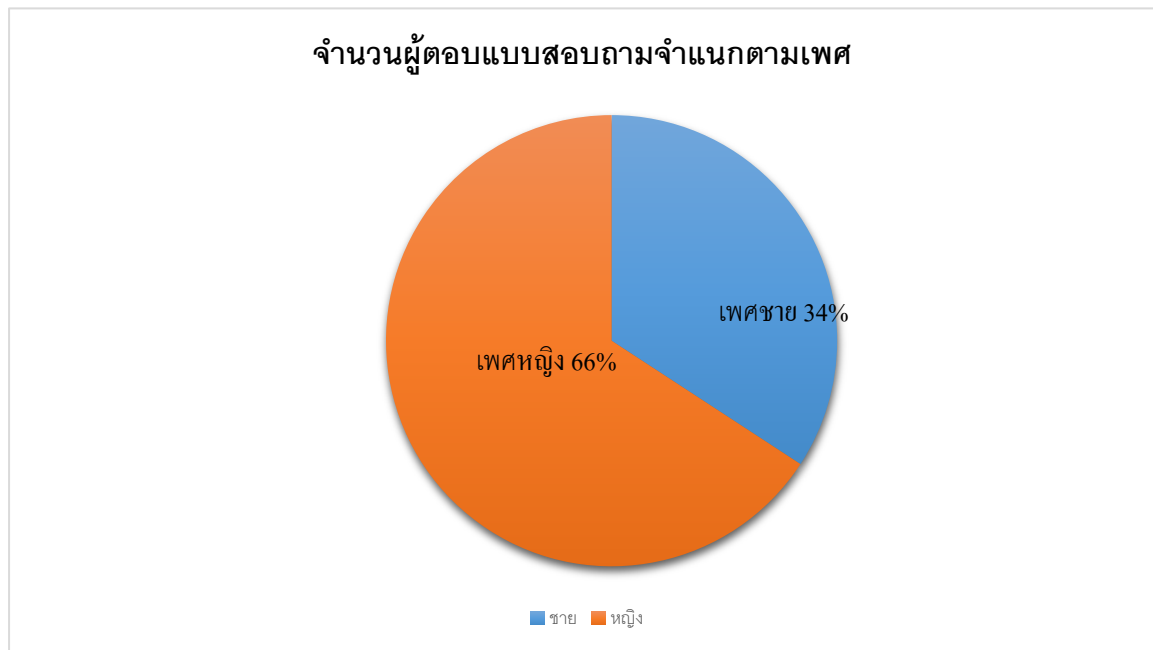
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือน กรกฎาคม 2563 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	13	34
เพศหญิง	33	66
รวม	46	100

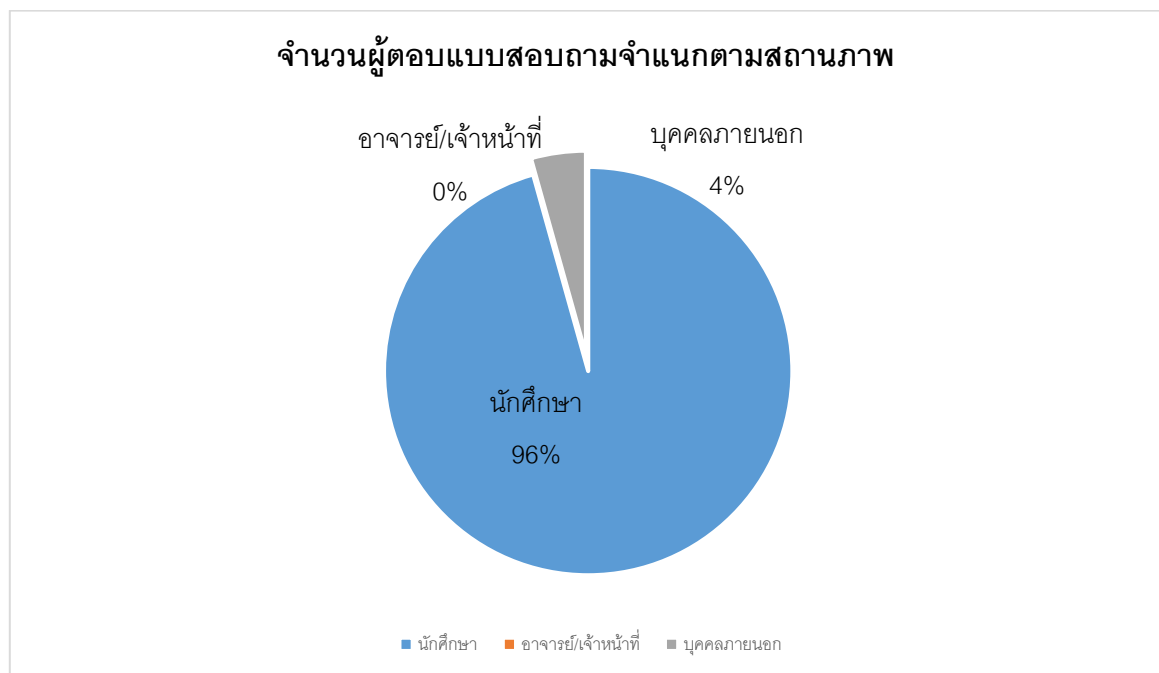
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน กรกฎาคม 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	44	96
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	0	0
บุคคลภายนอก	2	4
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

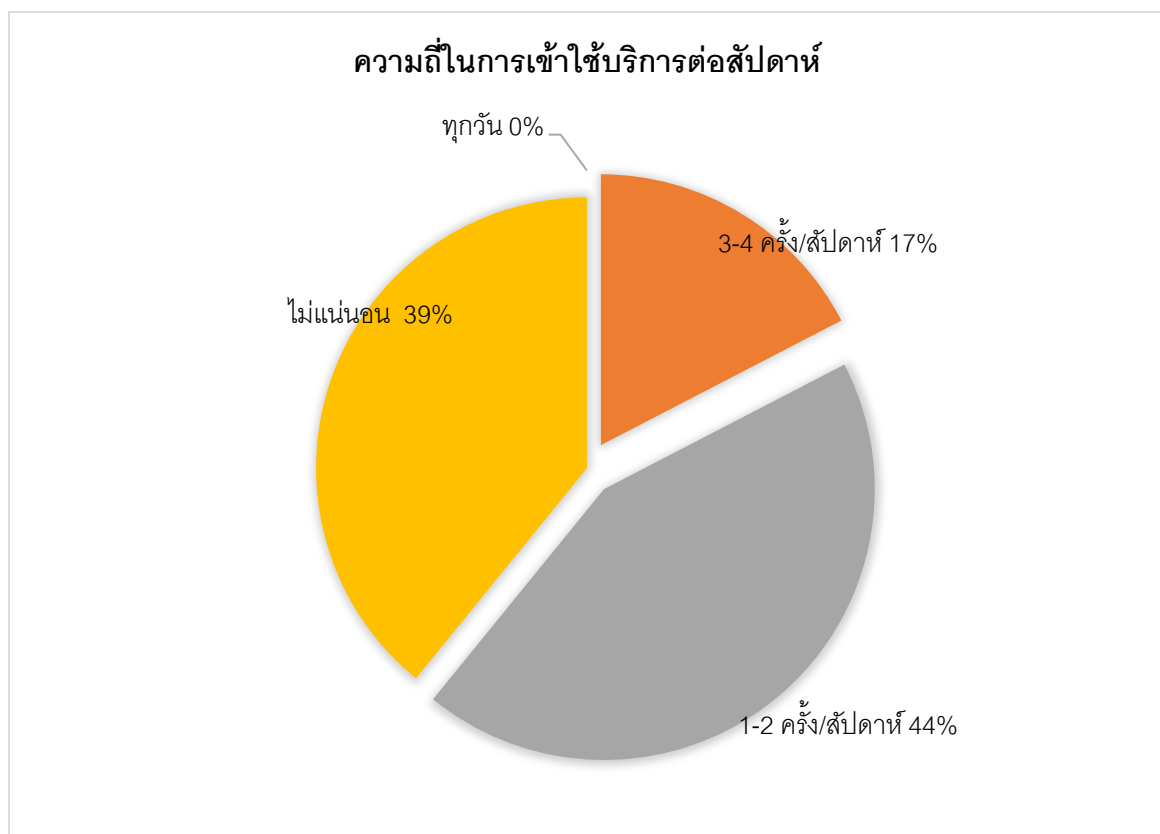
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	8	17
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	20	44
ไม่แน่นอน	18	39
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

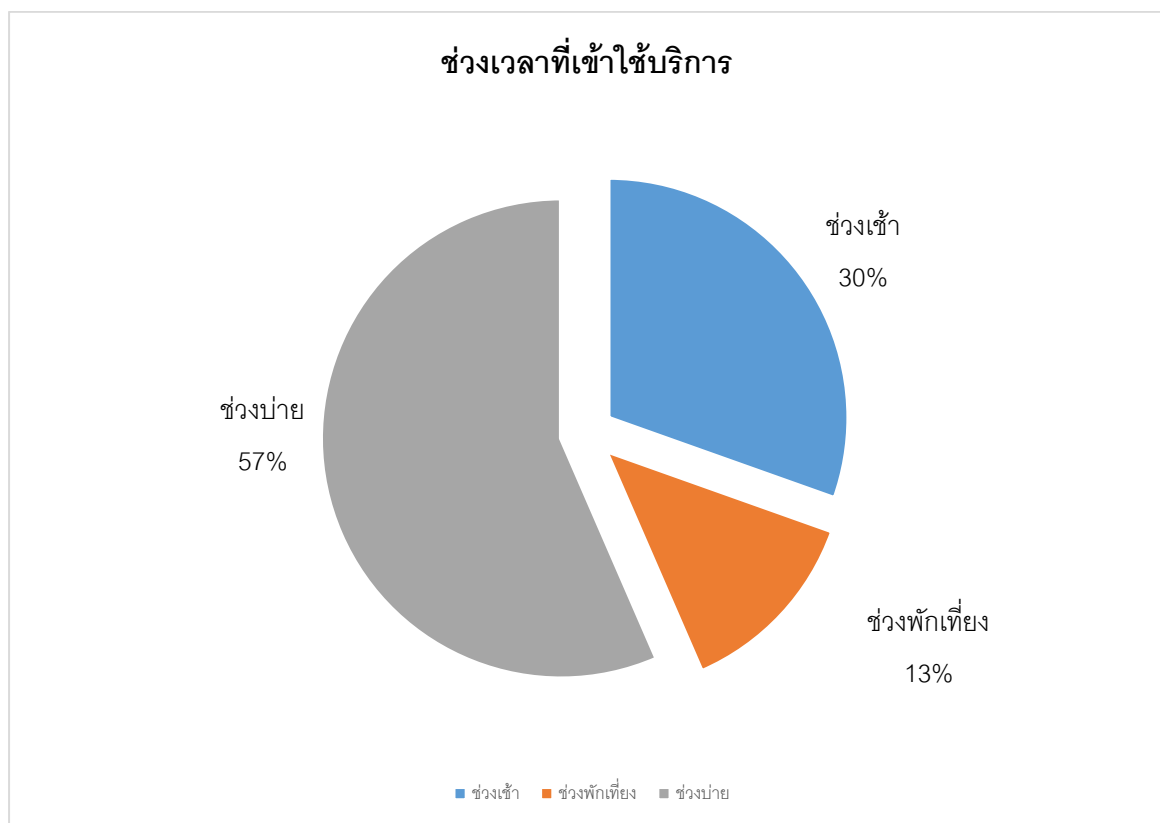
จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 28.0 เข้าใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเข้าใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	14	30
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	6	13
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	26	57
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

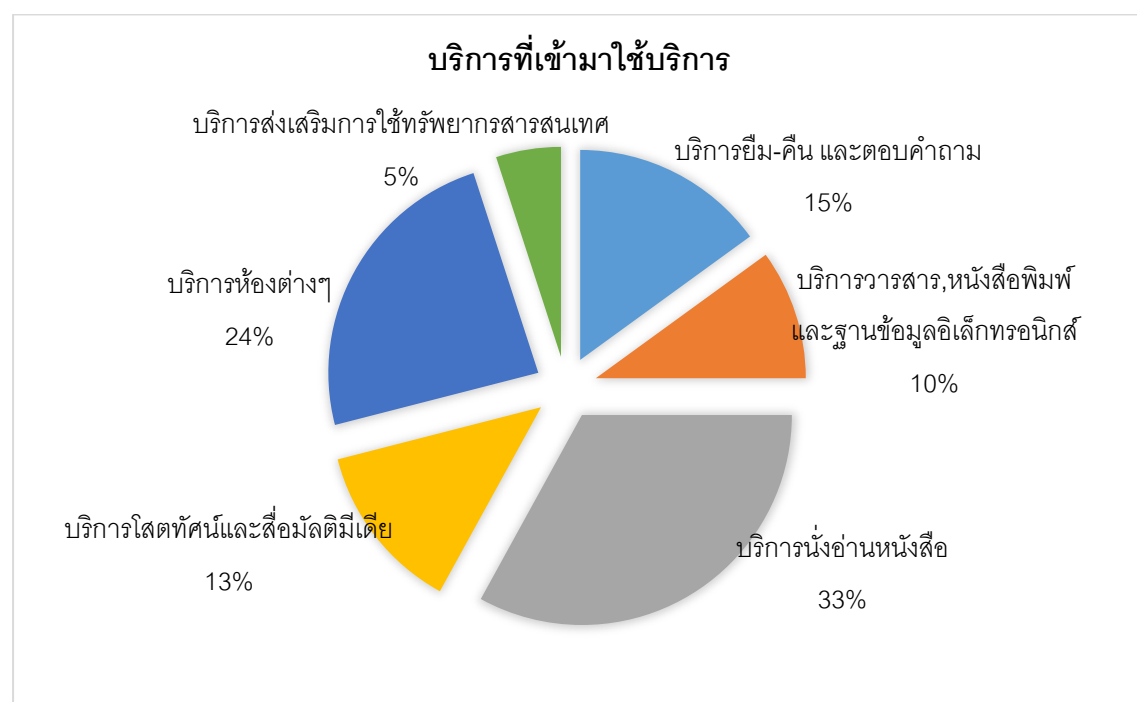
จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 19.0 และเข้าใช้บริการช่วงเที่ยง (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	15	15
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	10	10
3. บริการนั่งอ่านหนังสือ	33	33
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	13	13
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	24	24
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5	5
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 24.0 เข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม คิดเป็นร้อยละ 15.0 เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD) คิดเป็นร้อยละ 13.0 บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และเข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ



**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน**

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.3	0.7	87.0	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.3	0.7	85.2	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.3	0.8	86.1	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>4.3</b>		<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.3	0.7	87.0	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.2	0.7	83.9	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.2	0.8	83.5	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.3	0.7	86.5	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	4.2	0.9	83.5	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>4.2</b>		<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.3	0.8	86.5	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.5	0.7	90.4	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.5	0.8	90.4	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.3	0.5	87.0	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>4.3</b>		<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดในภาพรวม</b>	<b>4.4</b>	<b>0.7</b>	<b>87.4</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2563 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.3$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.5 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.3$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจเท่ากันในเรื่องทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการและ ( $\bar{X} = 4.3$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.0

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.2$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ การวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการและเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ อยู่ในระดับเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.3$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมา คือ มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด การใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุดและ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 4.2$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.5

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.3$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือและการดูแลความสะดวกของบริเวณให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.5$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.4 รองลงมาคือ บริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ( $\bar{X} = 4.3$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.5 และมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.3$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.0

**ความพึงพอใจต่อภาพรวมในการให้บริการของห้องสมุด** พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.4$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.4

**ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ**

1. บริการปรับปรุงแอร์ห้องมัลติมีเดีย ให้ใช้ได้ทุกห้อง
2. อยากปรับปรุงห้องน้ำ
3. อยากให้สามารถยืมได้มากกว่า1อาทิตย์