

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน สิงหาคม 2563

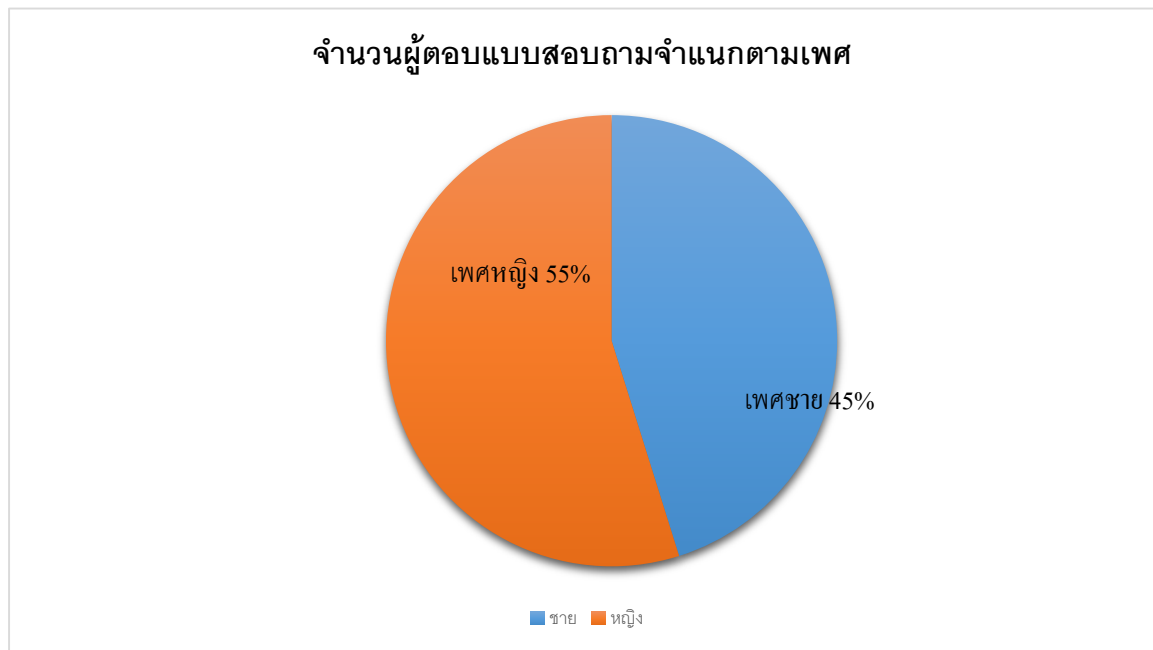
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือน สิงหาคม 2563 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	14	45
เพศหญิง	17	55
รวม	31	100

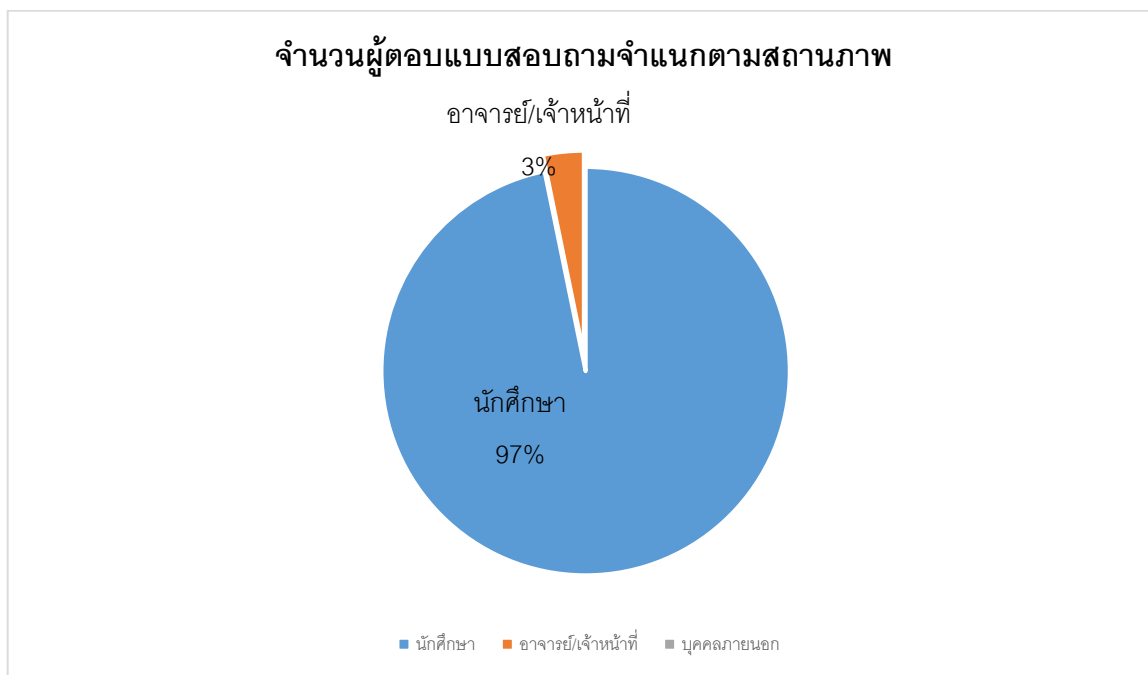
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือน สิงหาคม 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	30	97
อาจารย์ / เจ้าหน้าที่	1	3
บุคคลภายนอก	0	0
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

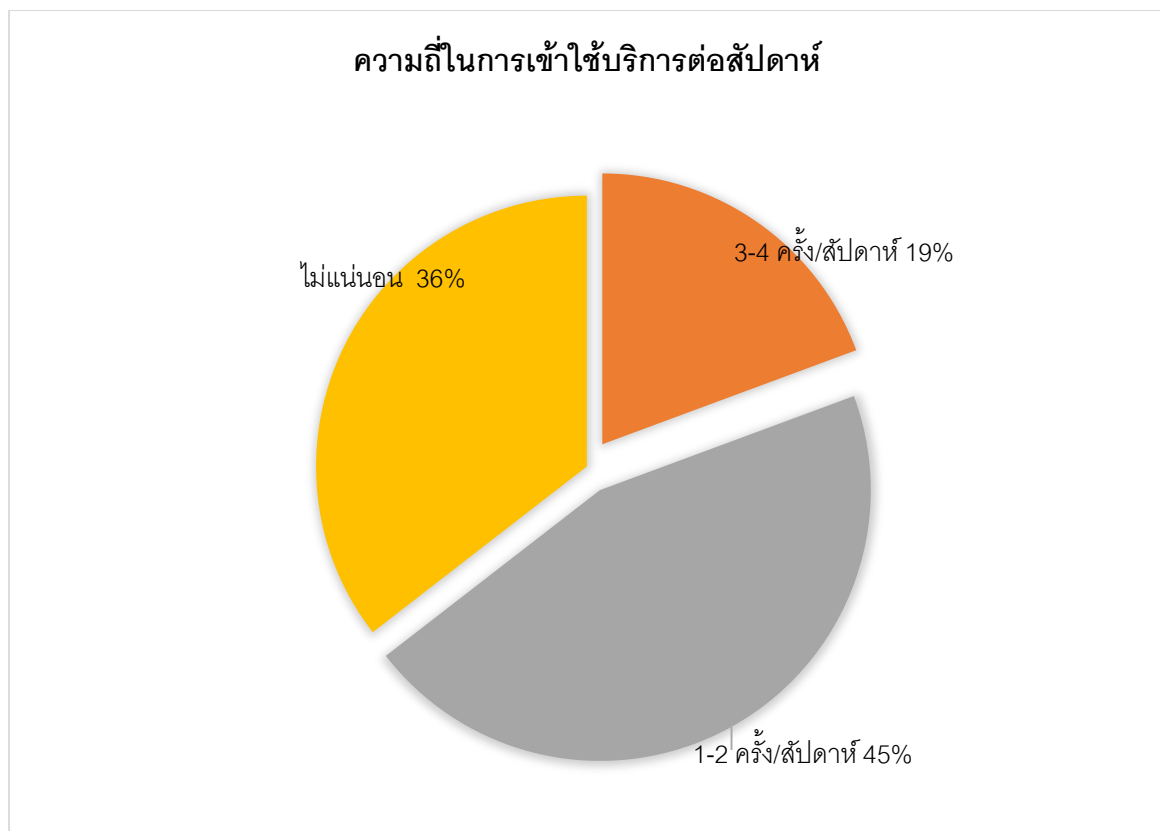
จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 97.0 รองลงมาคือ อาจารย์ / เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	0	0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	6	19
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	14	45
ไม่แน่นอน	11	36
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

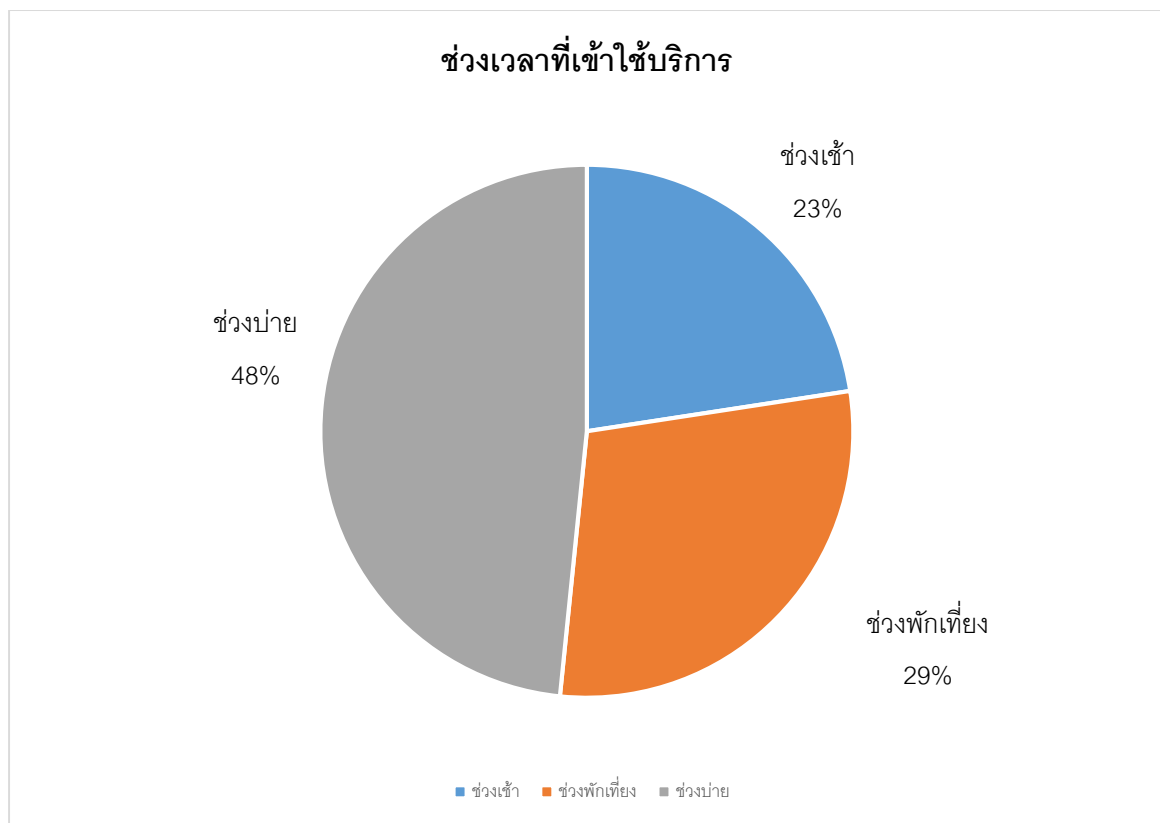
จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 36.0 เข้าใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.0 และเข้าใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 0.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	7	23
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	9	29
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	15	48
<b>รวม</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

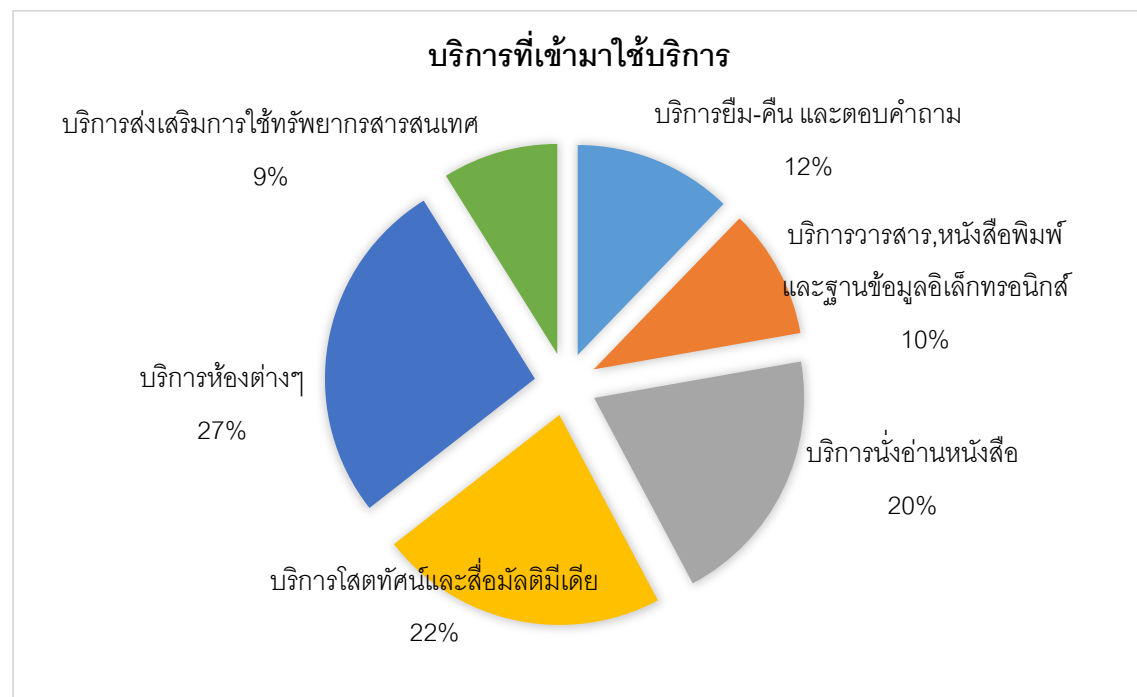
จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 29.0 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 23.0 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน และตอบคำถาม	11	12
2. บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	9	10
3. บริการนั่งอ่านหนังสือ	18	20
4. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD)	20	22
5. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	24	27
6. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	8	9
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมา คือ เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD,VCD) คิดเป็นร้อยละ 22.0 เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 20.0 เข้าใช้บริการยืม-คืน และตอบคำถาม คิดเป็นร้อยละ 12.0 บริการวารสาร,หนังสือพิมพ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และเข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ



**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน**

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	3.9	0.6	78.1	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.0	0.7	80.0	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	3.9	0.7	78.1	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.9</b>	<b>0.7</b>	<b>78.7</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีการวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.1	0.7	81.3	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	3.7	0.8	74.8	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	3.9	0.6	78.1	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	3.9	0.6	78.1	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่	3.9	0.6	77.4	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.9</b>	<b>0.7</b>	<b>77.9</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	3.8	0.8	76.1	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	3.9	0.6	78.1	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.1	0.6	81.9	มาก
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.2	0.7	83.9	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.0</b>	<b>0.7</b>	<b>80.0</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม</b>	<b>4.1</b>	<b>0.6</b>	<b>81.3</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.0</b>	<b>0.7</b>	<b>79.0</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2563 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.1$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.3 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.9$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.0$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมา คือ ทรัพยากรมีความสอดคล้อง และสนับสนุนต่อการเรียนการสอนและมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ อยู่ในระดับที่เท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 3.9$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.1 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.9$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ การวางระบบขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.1$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมา คือ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมและปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับเท่ากัน คือ ( $\bar{X} = 3.9$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.1 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.0$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.2$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.9 รองลงมาคือ มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ ( $\bar{X} = 4.1$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.9 และมีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.9$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.1 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อภาพรวมในการให้บริการของห้องสมุด** พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.1$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.3

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.0$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.0

#### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. เสียงของการประชาสัมพันธ์และเพลง บางทีก็ดัง และนานไปค่ะ
2. อินเทอร์เน็ตไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ เชื่อมต่อไม่ค่อยได้
3. ควรมีห้องศึกษากลุ่มเพิ่มให้เพียงพอต่อการใช้งาน