

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมกราคม 2558

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนมกราคม 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

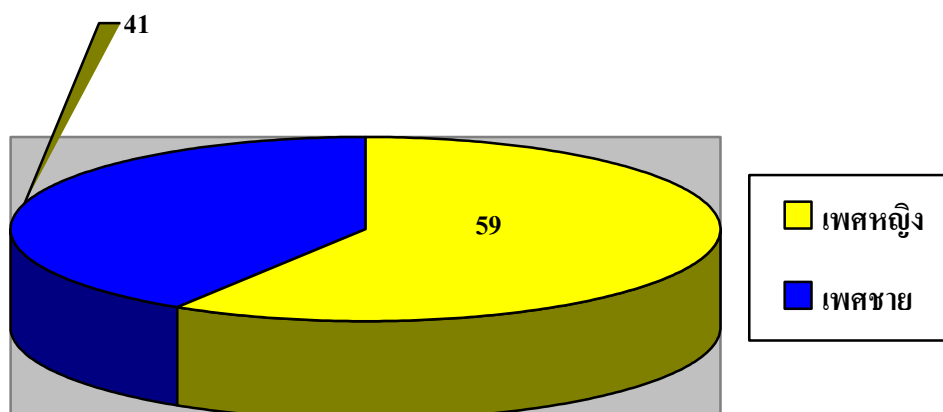
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	59	59.0
เพศชาย	41	41.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2558 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

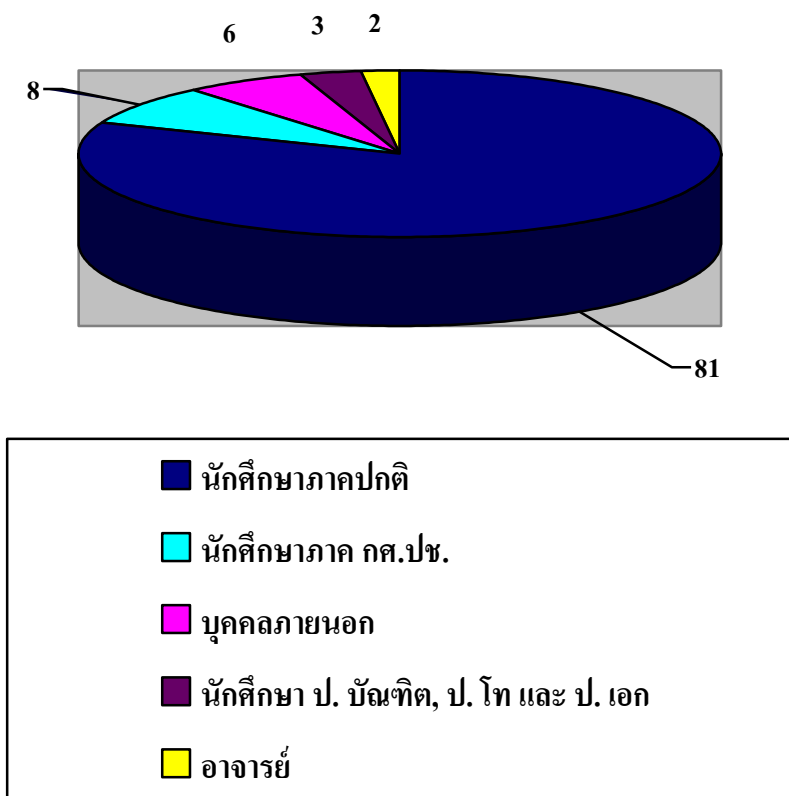


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	81	81.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
บุคคลภายนอก	6	6.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
อาจารย์	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 8.0 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

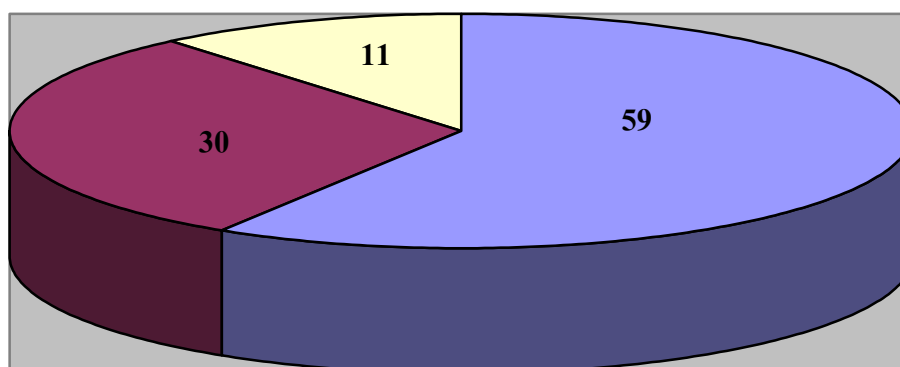


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	59	59.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	30	30.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

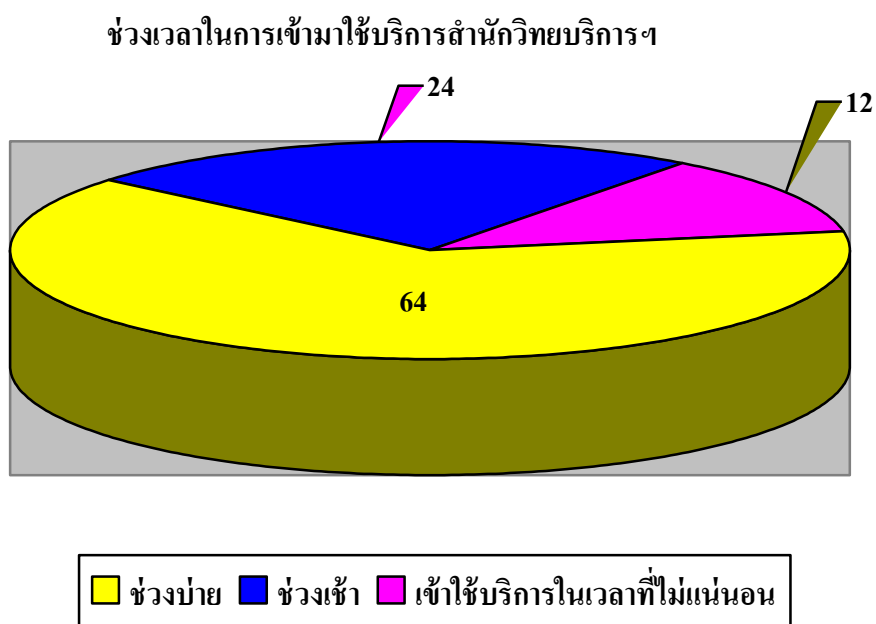


■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	64	64.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	24	24.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	12	12.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.06	0.78	81.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.00	0.75	80.00	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.99	0.76	79.80	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.97	0.69	79.40	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.97	0.70	79.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.74	79.96	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.21	0.67	84.20	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.15	0.66	83.00	มาก
3. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.11	0.74	82.20	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.01	0.80	80.20	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.98	0.77	79.60	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.89	0.78	77.80	มาก
7. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.86	0.80	77.20	มาก
8. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.83	0.70	76.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.01	0.74	80.10	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.25	0.64	85.00	มาก
2. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.20	0.73	84.00	มาก
3. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.19	0.68	83.80	มาก
4. ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.16	0.66	83.20	มาก
5. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.09	0.73	81.80	มาก
6. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	4.06	0.89	81.20	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.02	0.82	80.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.14	0.73	82.77	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.31	0.66	86.20	มาก
2. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.28	0.64	85.60	มาก
3. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.28	0.67	85.60	มาก
4. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ	4.28	0.55	85.60	มาก
5. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.20	0.59	84.00	มาก
6. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.11	0.75	82.20	มาก
7. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.07	0.78	81.40	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.96	0.75	79.20	มาก
9. สถานที่จัดครดมีความสะดวกและเพียงพอ	3.96	0.84	79.20	มาก
10. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.88	0.89	77.60	มาก
11. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.77	0.80	75.40	มาก
12. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.75	0.83	75.00	มาก
13. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.58	1.09	71.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.03	0.76	80.66	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.93	0.76	78.60	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	3.90	0.73	78.00	มาก
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.86	0.83	77.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.77	77.93	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.02	0.75	80.28	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2558 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.28 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.96 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศว่า มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.10 โดยมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาที่ยืม 1 สัปดาห์มีความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 และขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.77 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และความตรงต่อเวลา ตลอดจนความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.66 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างภายในห้องสมุดว่ามีเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ตลอดจนความสะอาดภายในอาคารและความสะอาดของห้องน้ำในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และมีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านว่า มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 77.93 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น

การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ท้นต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ (1 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย ที่พบบนชั้นหนังสือเป็นเวอร์ชัน 2007 หรือ 2010 (1 คน)
3. ควรมีหนังสือการ์ตูนให้บริการด้วย (1 คน)
4. ควรจัดหาตำราเรียนที่ตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนทุกสาขา บางสาขามีหนังสือให้บริการน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 19.00 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 19.30 น. (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 20.00 หรือ 21.00 น. (3 คน)
2. มุมฝึกภาษาตามชั้นต่างๆ ลำโพงและหูฟังเสีย ควรตรวจสอบและแก้ไข (1 คน)
3. ควรเปลี่ยนจอสำหรับดูสื่อโสตทัศนในห้องมัลติมีเดียให้ใหญ่ขึ้น (1 คน)
4. ควรมีการแนะนำสื่อโสตทัศนที่เข้ามาใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง (1 คน)
5. ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศได้ในช่วงปิดภาคเรียน (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรปรับปรุงระบบ WiFi เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ช้า หลุดบ่อย เชื่อมต่อไม่ได้ (1 คน)
2. ควรเพิ่มที่จอดรถ (1 คน)
3. ช่วงหน้าร้อน ควรเปิดเครื่องปรับอากาศตั้งแต่เวลา 8.00 น. เป็นต้นไป (1 คน)

ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการบางส่วนส่งเสียงดัง รบกวนผู้อื่น ควรมีมาตรการจัดการกับปัญหานี้ (2 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ในภาพรวมถือว่าให้บริการได้ดีทุกด้าน (1 คน)