

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนตุลาคม 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนตุลาคม 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

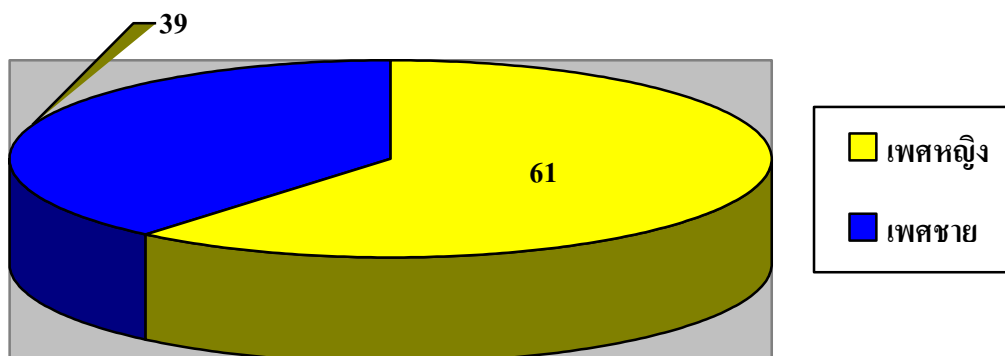
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	61	61.0
เพศชาย	39	39.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

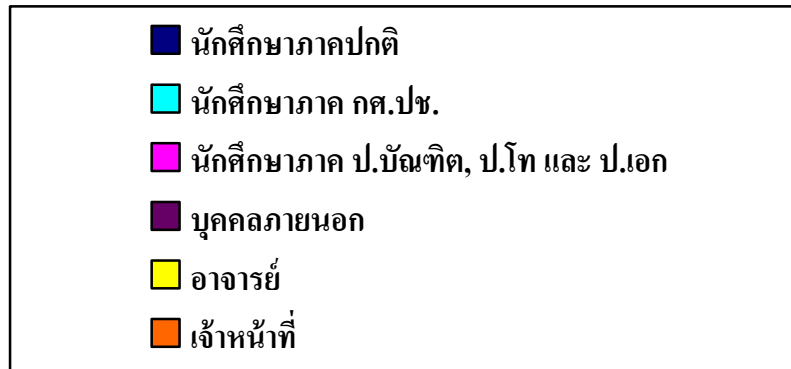
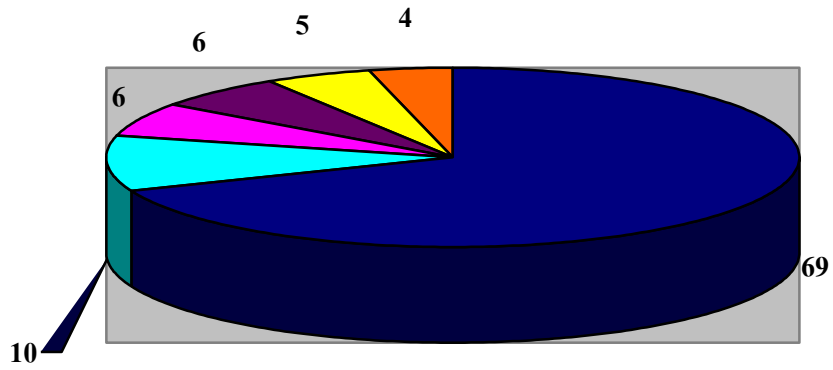


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	69	69.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	10	10.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	6	6.0
บุคคลภายนอก	6	6.0
อาจารย์	5	5.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 10.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก รวมทั้งบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

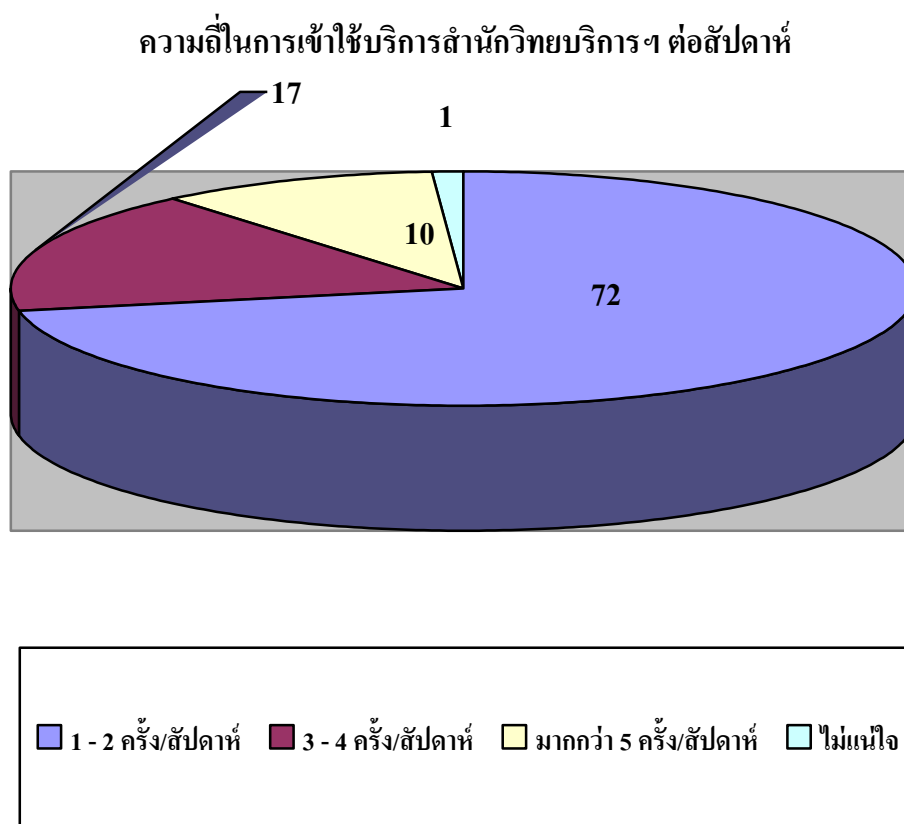
ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	72	72.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	17	17.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
ไม่แน่ใจ	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 17.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

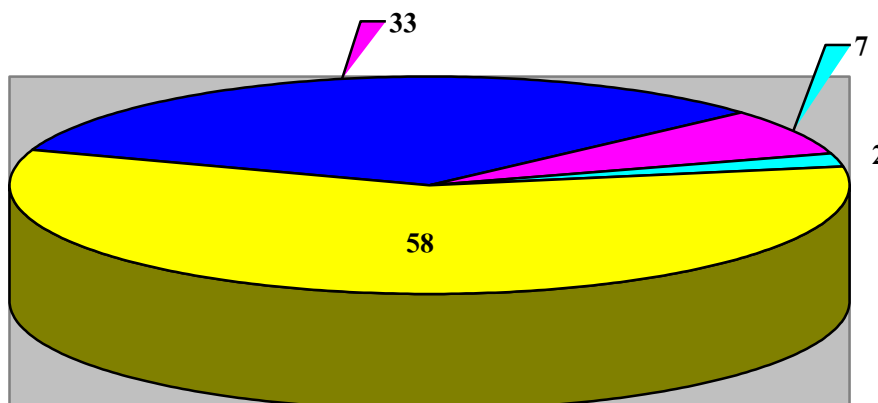


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	58	58.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	33	33.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	7	7.0
หลังเวลา 17.00 น.	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 33.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



■ ช่วงบ่าย
 ■ ช่วงเช้า
 ■ เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน
 ■ หลังเวลา 17.00 น.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.21	0.77	84.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.17	0.62	83.40	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.11	0.78	82.20	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.10	0.75	82.00	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.07	0.71	81.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.73	79.40	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.15	0.81	83.00	มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.74	82.20	มาก
3. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	4.06	0.84	81.20	มาก
4. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.05	0.83	81.00	มาก
5. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.05	0.78	81.00	มาก
6. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.04	0.83	80.80	มาก
7. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	4.01	0.77	80.20	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.99	0.79	79.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.06	0.80	81.15	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.20	0.74	84.00	มาก
2. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.18	0.73	83.60	มาก
3. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.18	0.80	83.60	มาก
4. ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.12	0.69	82.40	มาก
5. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.11	0.72	82.20	มาก
6. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.09	0.71	81.80	มาก
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	4.02	0.75	80.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.73	82.57	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.28	0.83	85.60	มาก
2. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ	4.27	0.68	85.40	มาก
3. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.25	0.74	85.00	มาก
4. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.25	0.89	85.00	มาก
5. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.21	0.82	84.20	มาก
6. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.20	0.84	84.00	มาก
7. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.20	0.79	84.00	มาก
8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.07	0.82	81.40	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	4.05	0.81	81.00	มาก
10. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	4.03	0.75	80.60	มาก
11. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	4.03	0.88	80.60	มาก
12. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.95	0.82	79.00	มาก
13. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.85	1.00	77.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.13	0.82	82.52	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	4.09	0.79	81.80	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	4.06	0.75	81.20	มาก
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	4.00	0.75	80.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.05	0.77	81.00	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.10	0.77	81.33	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 81.33 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นว่า ทำให้สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.15 โดยมีความพึงพอใจต่อเวลาเปิด-ปิดบริการว่า มีความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.57 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติและความตรงต่อเวลา ตลอดจนความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.52 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างภายในห้องสมุดว่า มีเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุดว่า อยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ รวมทั้งอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสมในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook

จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น
($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือใหม่ๆ (ไม่ระบุสาขาวิชา) (1 คน)
2. ควรเพิ่มนวนิยายของสำนักพิมพ์แจ่มใส (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 20.00 น. (1 คน)
2. ควรขยายระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ (2 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรจัดบริเวณด้านหน้าอาคารให้สวยงาม น่าเข้ามาใช้บริการ อาจจัดเป็นสวนหย่อมให้ดึงดูดใจ (2 คน)
2. ควรมีมุมให้สามารถนำอาหาร หรือขนมเข้ามารับประทานได้ (1 คน)
3. ควรเปลี่ยนโซฟาปีละครั้ง (1 คน)
4. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) ไม่มีประสิทธิภาพ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. บุคลากรให้บริการได้ดีมาก (1 คน)