

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤศจิกายน 2556

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

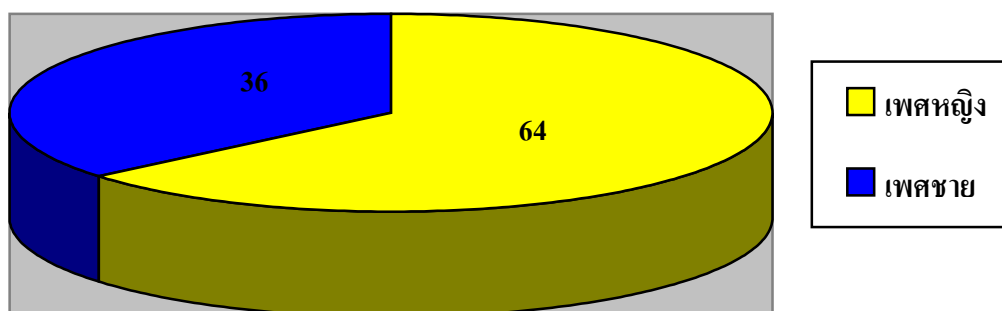
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	64	64.0
เพศชาย	36	36.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

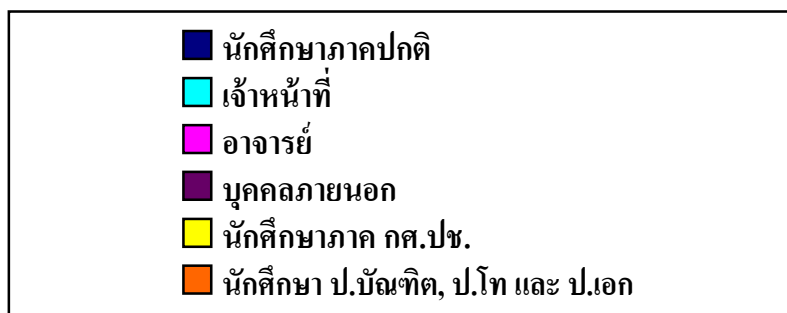
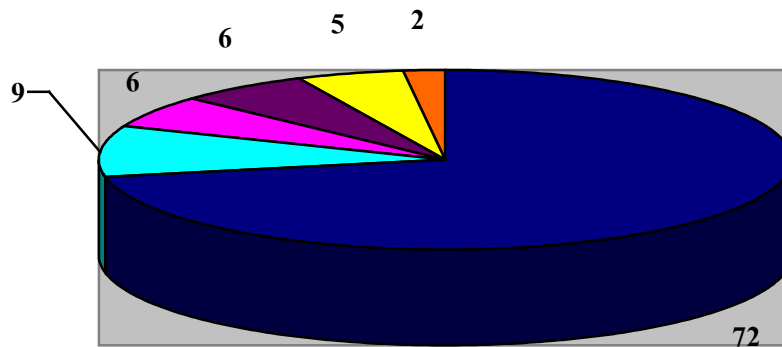


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	72	72.0
เจ้าหน้าที่	9	9.0
อาจารย์	6	6.0
บุคคลภายนอก	6	6.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 9 และอาจารย์และบุคคลภายนอกเข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

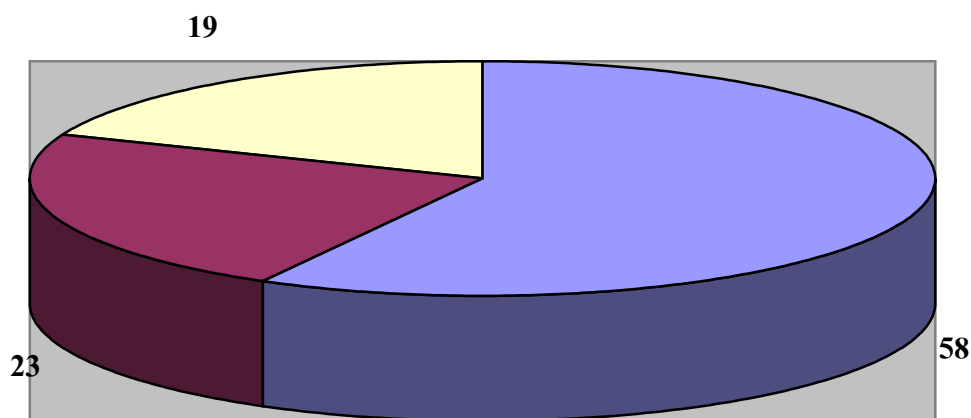


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	58	58.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	23	23.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	19	19.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



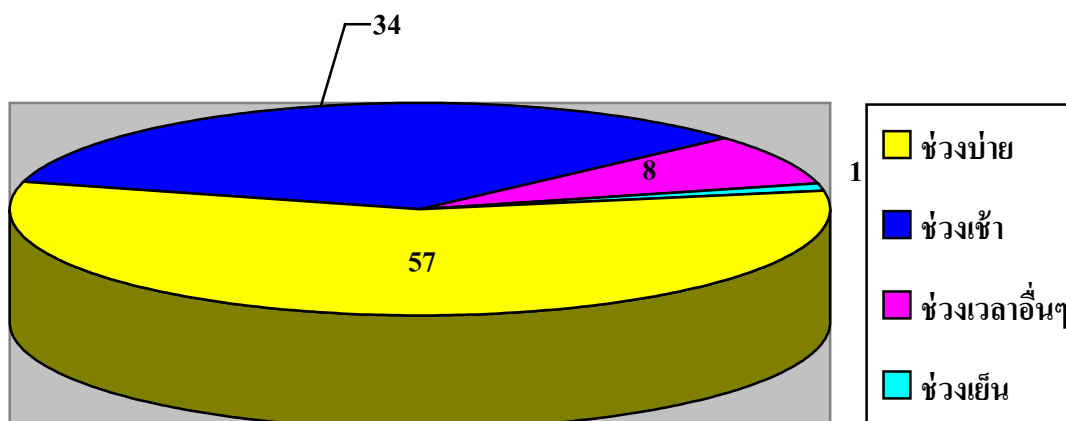
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	57	57.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	34	34.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	8	8.0
ช่วงเย็น (หลังเวลา 17.00 น.)	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 34.0 และเข้าใช้บริการในช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.00	0.73	80.00	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.94	0.79	78.80	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.92	0.75	78.40	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.85	0.64	77.00	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.73	0.85	74.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.89	0.75	77.76	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.17	0.75	83.40	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.02	0.72	80.40	มาก
3. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	3.99	0.73	79.80	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.98	0.79	79.60	มาก
5. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.85	0.67	77.00	มาก
6. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.75	0.97	75.00	มาก
7. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.73	0.72	74.60	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.72	0.82	74.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.77	78.03	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.07	0.67	81.40	มาก
2. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	0.78	79.40	มาก
3. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.93	0.70	78.60	มาก
4. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	3.86	0.68	77.20	มาก
5. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	3.86	0.74	77.20	มาก
6. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.85	0.69	77.00	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.78	0.72	75.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.92	0.71	78.06	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.31	0.65	86.20	มาก
2. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.11	0.72	82.20	มาก
3. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.09	0.70	81.80	มาก
4. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.07	0.69	81.40	มาก
5. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	3.83	0.74	76.60	มาก
6. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.83	0.75	76.60	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ	3.83	0.62	76.60	มาก
8. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.66	0.78	73.20	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.64	0.64	72.80	มาก
10. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.50	0.86	70.00	ปานกลาง
11. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.50	0.96	70.00	ปานกลาง
12. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.50	0.91	70.00	ปานกลาง
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.02	1.22	60.40	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.76	0.79	75.22	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.67	0.94	73.40	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์	3.55	0.83	71.00	มาก
3. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.54	0.81	70.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.59	0.86	71.73	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.81	0.78	76.16	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) คิดเป็นร้อยละ 76.16 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.76 โดยมีความพึงพอใจต่อ

ทรัพยากรสารสนเทศว่ามีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.03 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 และช่วงเวลาที่ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์) ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.06 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 และความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) คิดเป็นร้อยละ 75.22 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุด ซึ่งทำให้สะดวกต่อการไปใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และการจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 71.73 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ว่ามีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) คิดเป็นร้อยละ 73.40 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศ ใหม่ ๆ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.55$) คิดเป็นร้อยละ 71.00 และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.54$) คิดเป็นร้อยละ 70.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรมีการสำรวจหนังสือที่ชำรุดส่งซ่อมให้มีสภาพที่ดีขึ้น (1 คน)
2. หนังสือบางสาขาที่มีจำนวน Copy ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (6 คน))

(ต้องการให้เปิดถึงเวลา 20.00 น. (2 คน))

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนพูดจาไม่สุภาพ (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น เร็วขึ้นทุกจุด (2 คน)
2. ที่นั่งอ่านมีจำนวนไม่เพียงพอ (1 คน)
3. ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมอาคารในส่วนที่ชำรุด (1 คน)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

1. เน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้ทั่วถึงและทุกช่องทาง (1 คน)