

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤศจิกายน 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

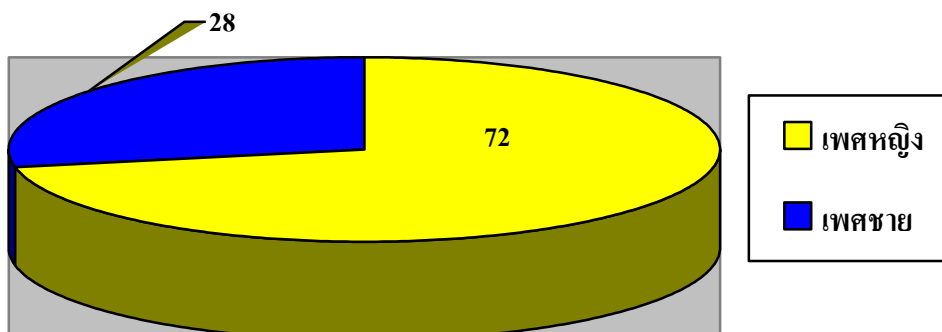
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	72	72.0
เพศชาย	28	28.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

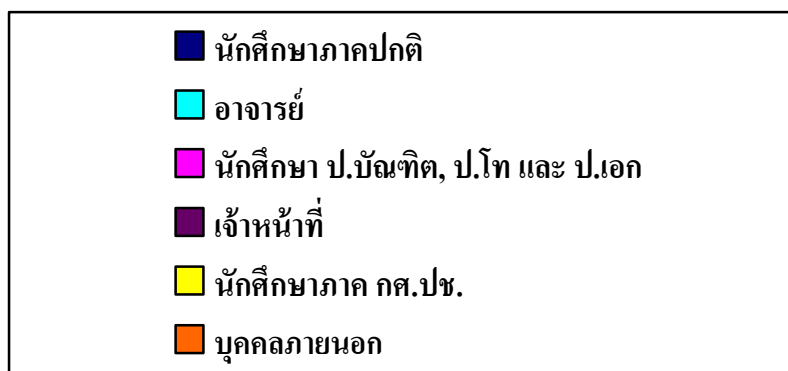
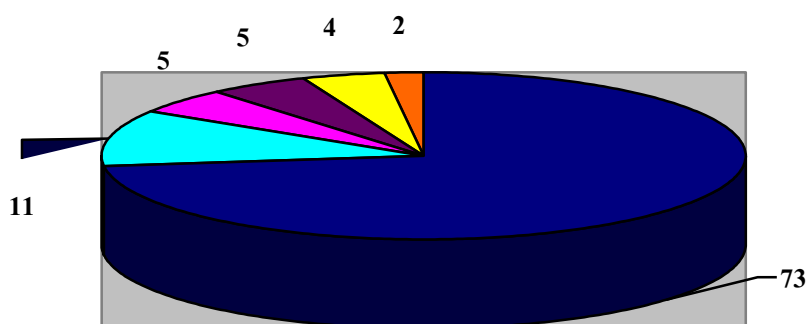


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	73	73.0
อาจารย์	11	11.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	5	5.0
เจ้าหน้าที่	5	5.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	4	4.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก และเจ้าหน้าที่ที่ใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

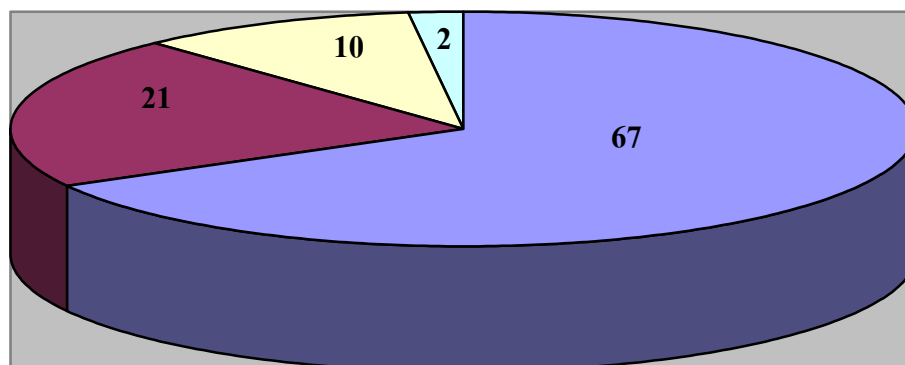


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	67	67.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	21	21.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
ไม่แน่ใจ	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



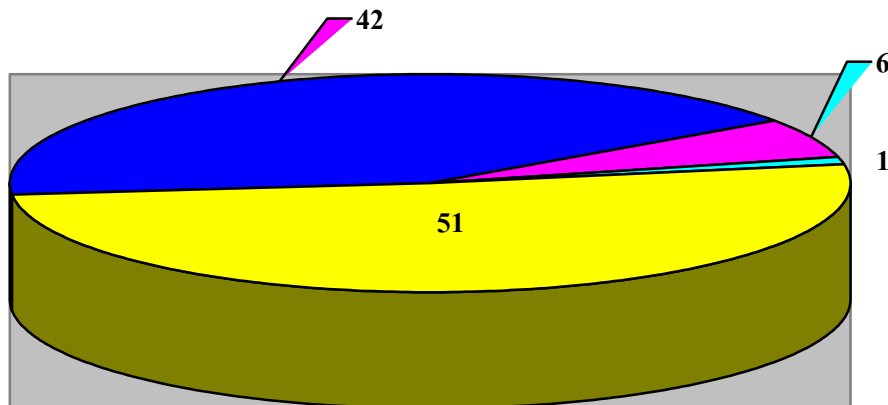
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	51	51.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	42	42.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	6	6.0
หลังเวลา 17.00 น.	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 42.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 6.0 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. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.01	0.72	80.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.98	0.74	79.60	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.97	0.78	79.40	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.95	0.64	79.00	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.85	0.78	77.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	0.73	79.04	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.33	0.73	86.60	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.33	0.73	86.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.27	0.71	85.40	มาก
4. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.11	0.84	82.20	มาก
5. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.97	0.67	79.40	มาก
6. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.89	0.76	77.80	มาก
7. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.84	1.09	76.80	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.81	0.78	76.20	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.79	81.38	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.38	0.60	87.60	มาก
2. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.23	0.60	84.60	มาก
3. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.21	0.69	84.20	มาก
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.17	0.65	83.40	มาก
5. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.13	0.68	82.60	มาก
6. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	4.11	0.75	82.20	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.99	0.80	79.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.17	0.68	83.49	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.38	0.65	87.60	มาก
2. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.36	0.69	87.20	มาก
3. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.35	0.67	87.00	มาก
4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.17	0.75	83.40	มาก
5. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.16	0.69	83.20	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.13	0.77	82.60	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ	4.05	0.73	81.00	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.99	0.73	79.80	มาก
9. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.77	0.74	75.40	มาก
10. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.74	0.75	74.80	มาก
11. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ	3.71	0.92	74.20	มาก
12. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.63	0.88	72.60	มาก
13. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.60	0.99	72.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.80	80.06	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	3.73	0.72	74.60	มาก
2. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.72	0.75	74.40	มาก
3. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	3.72	0.82	74.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.72	0.76	74.47	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.96	0.75	79.69	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.69 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.04 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการว่า ตรงต่อความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.38 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่ายและการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และช่วงเวลาที่ให้ยืม 1 สัปดาห์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.49 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 80.06 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุดว่า อยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 รองลงมาคือ แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านว่า มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 74.47 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.73$) คิดเป็นร้อยละ 74.60 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบวออนไลน์ และสื่อที่ใช้

ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 74.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มหนังสือสาขาดนตรีและศิลปะ (2 คน)
2. ควรเก็บรักษาหนังสือเก่าทุกเล่ม ไม่ควรคัดออก หรือนำไปบริจาคที่อื่น เพราะถือว่ายังมีประโยชน์สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ ที่ต้องใช้ในการศึกษาค้นคว้า (2 คน)
3. ในส่วนของ E-books ควรซื้อหนังสือวิชาการเพิ่ม ที่เข้าไปดูส่วนใหญ่เป็นพวกความรู้ทั่วไป (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (6 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการโดยเฉพาะช่วงสอบ (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 20.00 น. (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
2. ช่วงปิดภาคเรียน ควรให้นักศึกษายืมหนังสือได้ด้วย (1 คน)
3. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมจาก 1 สัปดาห์ เป็น 2 สัปดาห์ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. จะติดต่อบุคลากรในห้อง E-learning แต่ไปแล้วไม่พบ (1 คน)
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคน เวลาสอบถามข้อมูล ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรปรับปรุงระบบ WiFi เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ช้า หลุดบ่อย เชื่อมต่อไม่ได้ (8 คน)
2. ควรเพิ่มปลั๊กไฟให้เพียงพอ เพื่อให้เอื้อต่อการใช้งาน Notebook (2 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนห้อง Self-study หรือห้องสำหรับให้นักศึกษาใช้ตัวหนังสือ (2 คน)
4. บางมุม หรือบางห้องอุณหภูมิในห้องยังไม่เหมาะสม เช่น ห้องนวนิยาย (1 คน)
5. ห้อง E-learning และห้องราชภัฏ กรณีที่มีการอบรม นักศึกษาไม่สามารถเข้าไปใช้งานได้ (1 คน)

ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. นักศึกษาบางส่วนส่งเสียงดัง รบกวนผู้อื่น (2 คน)
2. ควรมีมาตรการ/บทลงโทษที่เด็ดขาดในการจัดการกับนักศึกษา หรือผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดัง รบกวนผู้อื่น เพื่อเป็นตัวอย่างให้กับนักศึกษาคนอื่นๆ (2 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การให้บริการโดยภาพรวมถือว่าให้บริการได้ดี (2 คน)
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเอง (2 คน)
3. อยากให้มีนักศึกษาเข้าใช้บริการให้มากกว่านี้ (1 คน)