

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนธันวาคม 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนธันวาคม 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

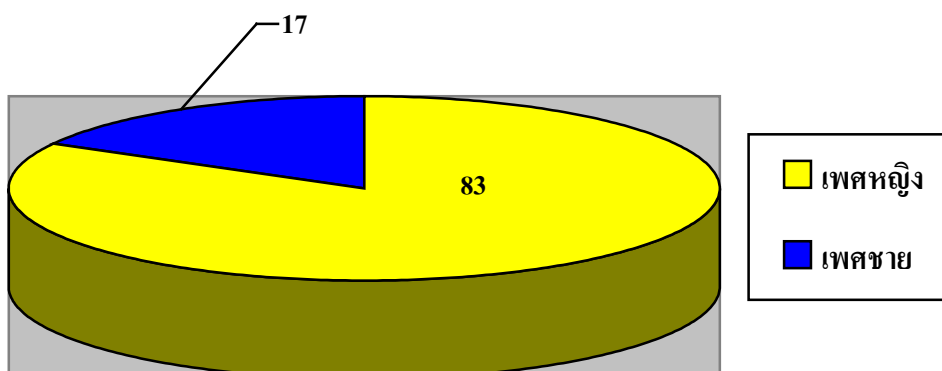
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	83	83.0
เพศชาย	17	17.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

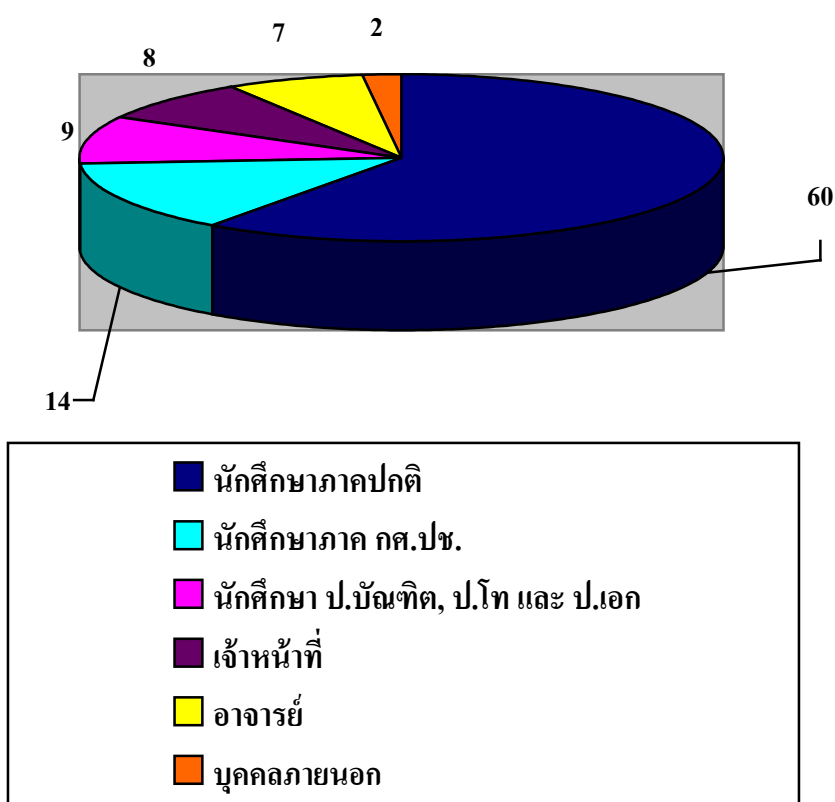


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	60	60.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	14	14.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	9	9.0
เจ้าหน้าที่	8	8.0
อาจารย์	7	7.0
บุคคลภายนอก	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 14.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

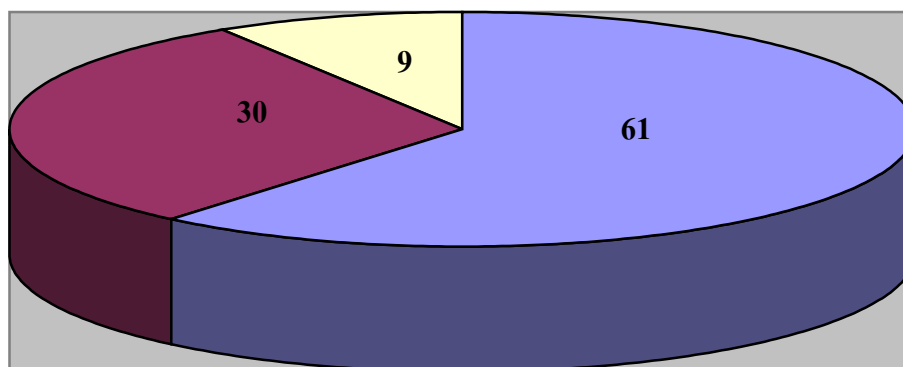


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	61	61.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	30	30.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

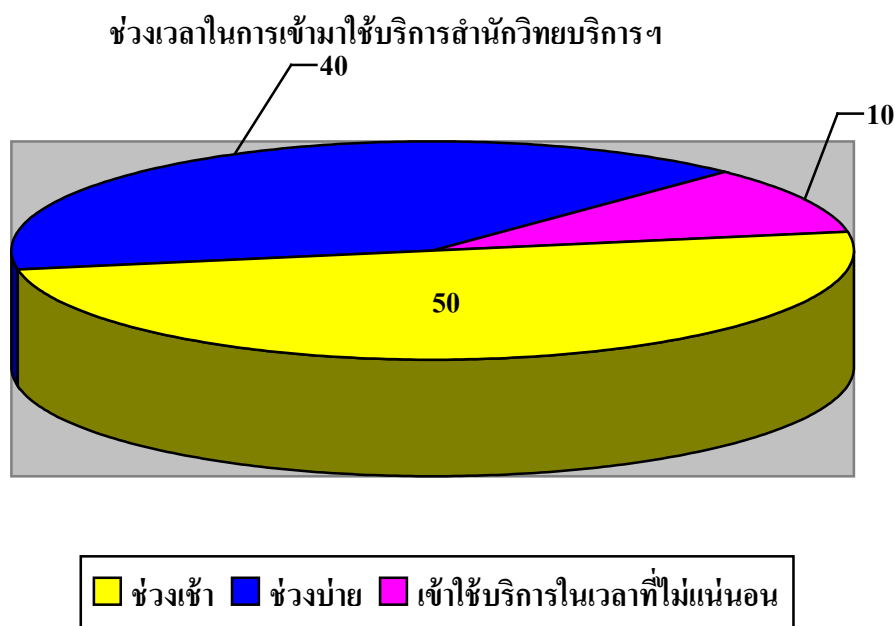


■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	50	50.0
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	40	40.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.04	0.78	80.80	มาก
2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.04	0.74	80.80	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.98	0.79	79.60	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.93	0.76	78.60	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.93	0.76	78.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.98	0.76	79.68	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.14	0.73	82.80	มาก
2. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.11	0.75	82.20	มาก
3. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.07	0.74	81.40	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.04	0.78	80.80	มาก
5. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.81	79.40	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.97	0.76	79.40	มาก
7. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.91	0.78	78.20	มาก
8. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มดิชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.85	0.73	77.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.01	0.76	80.15	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.25	0.69	85.00	มาก
2. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.66	84.40	มาก
3. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.19	0.72	83.80	มาก
4. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.18	0.73	83.60	มาก
5. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.13	0.71	82.60	มาก
6. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.08	0.81	81.60	มาก
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	4.07	0.83	81.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.16	0.74	83.20	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.32	0.71	86.40	มาก
2. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.29	0.72	85.80	มาก
3. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.21	0.76	84.20	มาก
4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.20	0.75	84.00	มาก
5. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.19	0.75	83.80	มาก
6. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.18	0.72	82.60	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ	4.11	0.81	82.20	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.09	0.94	81.80	มาก
9. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	4.02	0.77	80.40	มาก
10. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.95	0.85	79.00	มาก
11. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ	3.91	0.83	78.20	มาก
12. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.82	0.96	76.40	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.60	1.02	72.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.81	81.37	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.92	0.81	78.40	มาก
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	3.91	0.82	78.20	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงที	3.88	0.78	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.80	78.07	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.02	0.77	80.49	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนธันวาคม 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.49 หากจำแนกเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.68 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการว่า มีความทันสมัย และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศว่ามีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.15 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือ ช่วงเวลาที่ให้ยืม 1 สัปดาห์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.37 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุดว่า อยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 และพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านว่ามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.07 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.40

รองลงมาคือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรจัดหาสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ (2 คน)
2. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ทางภาษาไทย (1 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนภาพยนตร์ 3D (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 18.00 น. (1 คน)
2. ควรซ่อมบำรุงเครื่องสำหรับดูสื่อโสตทัศนภายในห้องมัลติมีเดียให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. บุคลากรผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรปรับปรุงระบบ WiFi เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ช้า หลุดบ่อย เชื่อมต่อไม่ได้ (8 คน)
2. ควรเพิ่มกระดาษชำระให้บริการในห้องน้ำให้มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ม้วน (2 คน)
3. ควรเพิ่มร้านถ่ายเอกสาร เพราะที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ (1 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนห้อง Self-study (1 คน)
5. แม่บ้านใช้ผ้าเหม็นอับชื้นโต๊ะ ทำให้มีกลิ่นติดโต๊ะ (1 คน)
6. ชั้นล่าง นอกบริเวณห้องสมุดควรมีบริการเครื่องคืมสำหรับผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุด (1 คน)

ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. พื้นที่สำหรับอ่านหนังสือในห้องสมุด มักมีนักศึกษาเข้ามาใช้นอนหลับ หรือเล่นเกมคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ (1 คน)
2. ใช้ OPAC ไม่เป็น สำนักวิทยบริการฯ ควรอธิบายวิธีการสืบค้นให้ละเอียด (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ให้บริการดีมาก (3 คน)