

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกุมภาพันธ์ 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

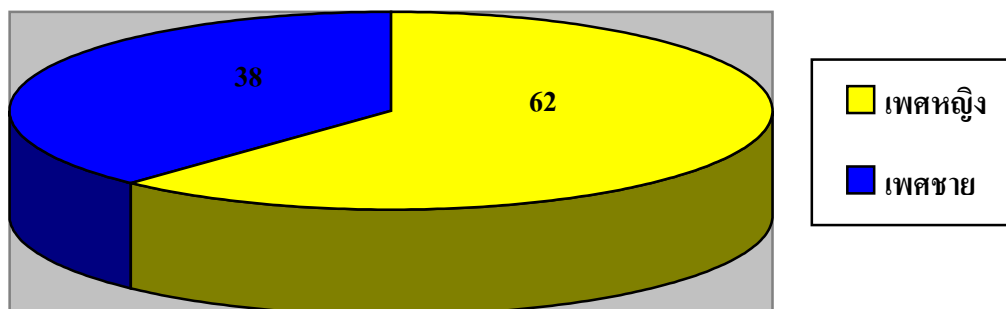
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	62	62.0
เพศชาย	38	38.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

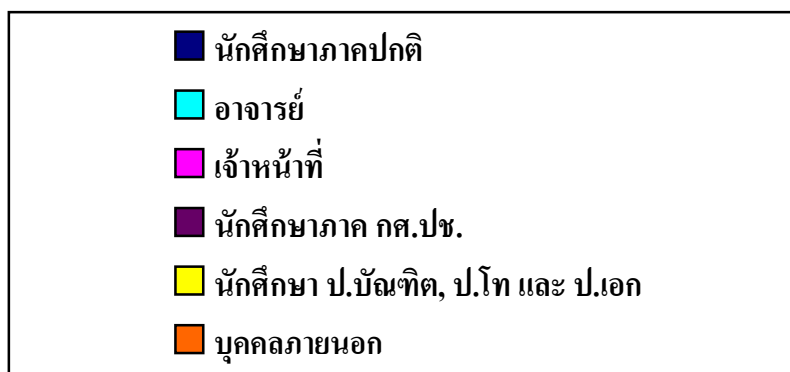
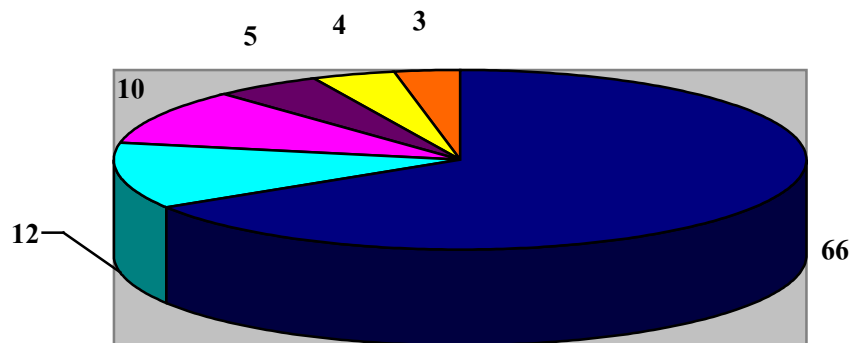


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	66	66.0
อาจารย์	12	12.0
เจ้าหน้าที่	10	10.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	4	4.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 12.0 และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

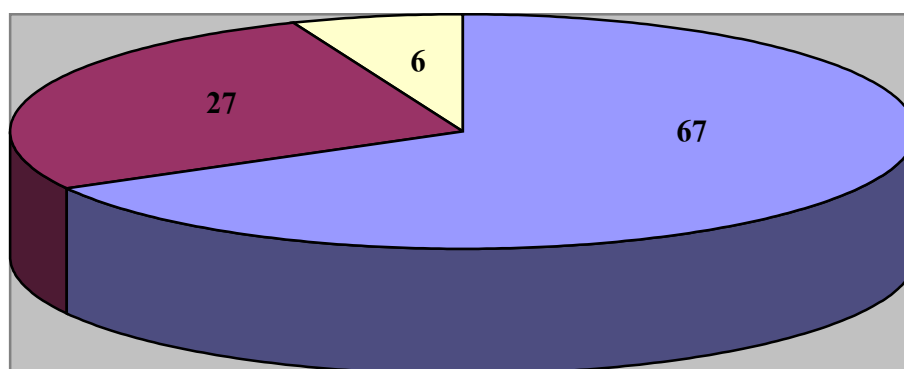


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	67	67.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	27	27.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



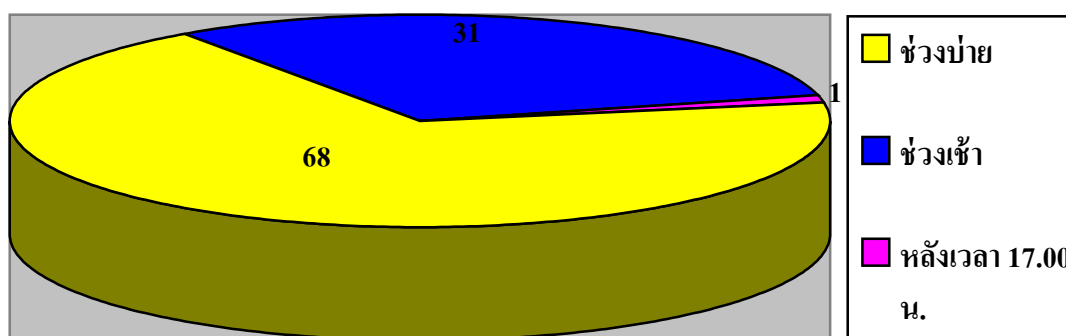
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	68	68.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	31	31.0
หลังเวลา 17.00 น.	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 31.0 และเข้าใช้บริการในช่วงหลังเวลา 17.00 น. น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.04	0.75	80.80	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.01	0.69	80.20	มาก
3. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.96	0.83	79.20	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.93	0.81	78.60	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.88	0.81	77.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.76	79.28	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.20	0.70	84.00	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.17	0.75	83.40	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.91	0.78	78.20	มาก
4. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	3.91	0.78	78.20	มาก
5. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มดิซน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.79	0.74	75.80	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.79	0.81	75.80	มาก
7. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.78	0.85	75.60	มาก
8. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.68	0.71	73.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.76	78.08	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	3.93	0.74	78.60	มาก
2. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.90	0.82	78.00	มาก
3. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	3.90	0.88	78.00	มาก
4. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.87	0.76	77.40	มาก
5. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	3.87	0.72	77.40	มาก
6. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	3.86	0.92	77.20	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.81	0.86	76.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.88	0.82	77.54	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.22	0.65	84.40	มาก
2. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.19	0.68	83.80	มาก
3. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	4.11	0.74	82.20	มาก
4. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.09	0.71	81.80	มาก
5. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.07	0.77	81.40	มาก
6. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	3.97	0.81	79.40	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	3.94	0.80	78.80	มาก
8. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.89	0.83	77.80	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.84	0.84	76.80	มาก
10. สถานที่จอครดมีความสะดวกและเพียงพอ	3.82	0.83	76.40	มาก
11. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.81	0.88	76.20	มาก
12. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.70	1.03	74.00	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.46	1.14	69.20	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.93	0.82	78.63	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงที	3.81	0.90	76.20	มาก
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.79	0.86	75.80	มาก
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.72	0.75	74.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.77	0.83	75.47	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.89	0.80	77.80	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.28 โดยมีความพึงพอใจต่อ

ทรัพยากรสารสนเทศว่า มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.08 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการว่ามีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และช่วงเวลาที่ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์) ในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.54 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และความสุขภาพและมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 และพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ และการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.63 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุด ซึ่งทำให้สะดวกต่อการไปใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.40 รองลงมาคือ การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) คิดเป็นร้อยละ 75.47 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.81$) คิดเป็นร้อยละ 76.20 รองลงมาคือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.79$) คิดเป็นร้อยละ 75.80 และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 74.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ที่มีให้บริการค่อนข้างเก่า และมีจำนวนน้อย (1 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือเกี่ยวกับกลุ่มชาติพันธุ์ (1 คน)
3. อยากให้มีหนังสือการ์ตูนไว้ให้บริการ (1 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือเกี่ยวกับการออกแบบและการตกแต่งภายใน (1 คน)
5. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาการเมืองและการปกครอง (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (3 คน))

(ต้องการให้เปิดถึงเวลา 20.00 น. (2 คน))

(ต้องการให้เปิดถึงเวลา 21.00 น. (1 คน))

2. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมให้มากกว่า 1 สัปดาห์ (2 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมให้มากขึ้นกว่าเดิม (1 คน)
4. ควรมีวิธีการจัดการกับผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดัง หากตักเตือนแล้วไม่ฟัง (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)
2. เจ้าหน้าที่บางท่านแสดงกิริยาไม่เหมาะสม โดยการกระแทกหนังสือลงบนโต๊ะภายในโซนหนังสือ ขณะที่ผู้ใช้บริการกำลังอ่านหนังสือจำนวนมาก (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. การใช้งานอินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) ยังช้าอยู่ ควรปรับปรุง (5 คน)
2. ควรมีกระดาษชำระไว้บริการในห้องน้ำ (3 คน)
3. อินเทอร์เน็ตในห้อง E-learning ช้า (1 คน)

ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการบางส่วนส่งเสียงดังรบกวนสมาธิในการศึกษาค้นคว้า (1 คน)