

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกุมภาพันธ์ 2558

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

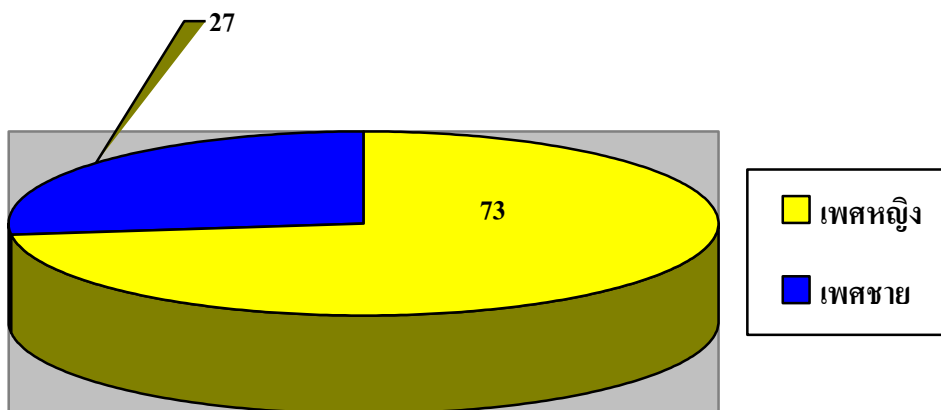
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	73	73.0
เพศชาย	27	27.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2558 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

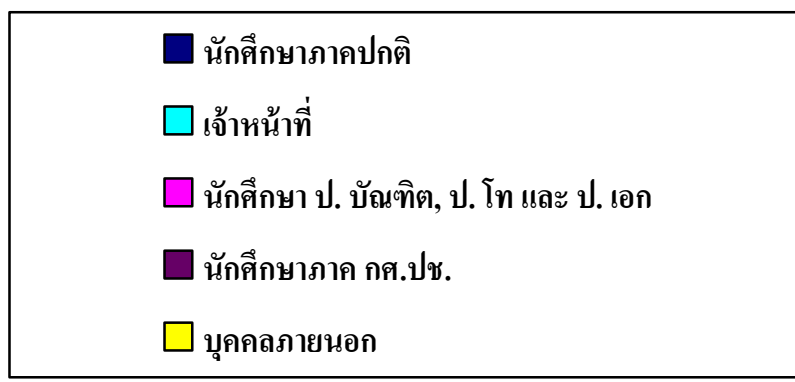
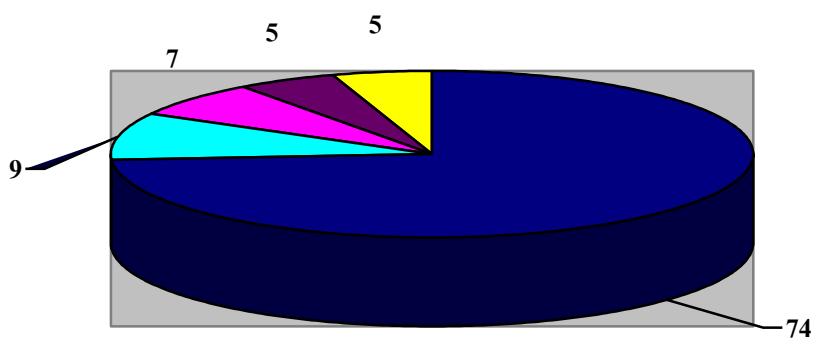


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	74	74.0
เจ้าหน้าที่	9	9.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	7	7.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 9.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

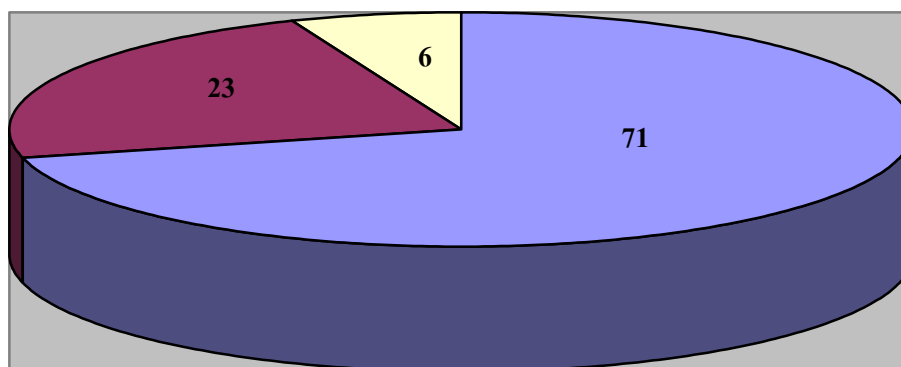


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	71	71.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	23	23.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



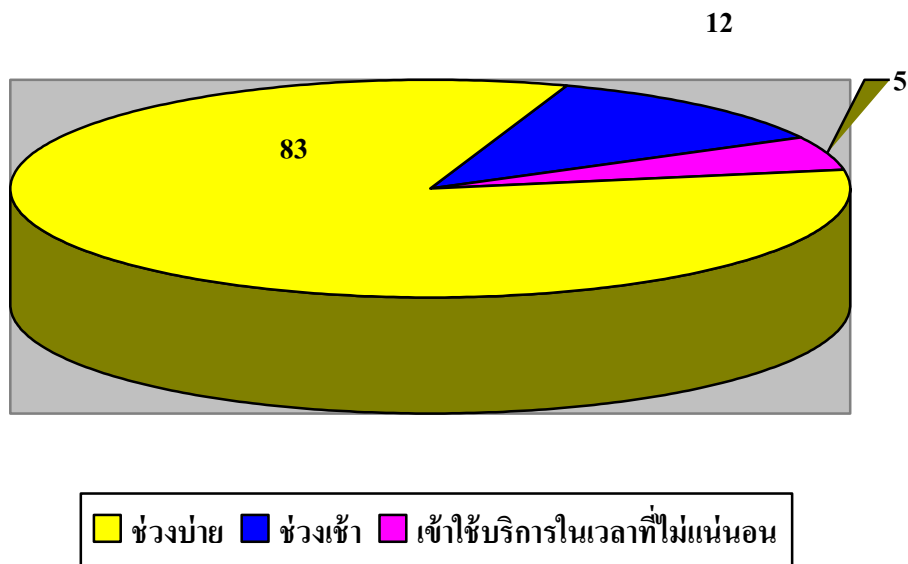
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	83	83.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	12	12.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 12.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่มีแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.89	0.72	77.80	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.88	0.67	77.60	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.87	0.71	77.40	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.87	0.75	77.40	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.72	0.71	74.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.85	0.71	76.92	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	3.98	0.74	79.60	มาก
2. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	3.98	0.59	79.60	มาก
3. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.91	0.78	78.20	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.85	0.77	77.00	มาก
5. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.85	0.77	77.00	มาก
6. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.84	0.76	76.80	มาก
7. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.80	0.65	76.00	มาก
8. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.76	0.78	75.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.87	0.73	77.45	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.13	0.65	82.60	มาก
2. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	3.95	0.67	79.00	มาก
3. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	3.93	0.66	78.60	มาก
4. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.92	0.66	78.40	มาก
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	3.87	0.75	77.40	มาก
6. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.85	0.78	77.00	มาก
7. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.85	0.72	77.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.93	0.71	78.57	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.19	0.73	83.80	มาก
2. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.06	0.71	81.20	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.06	0.71	81.20	มาก
4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	3.98	0.67	79.60	มาก
5. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	3.98	0.74	79.60	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	3.97	0.67	79.40	มาก
7. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	3.89	0.70	77.80	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ	3.85	0.76	77.00	มาก
9. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.84	0.81	76.80	มาก
10. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.84	0.75	76.80	มาก
11. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.82	0.72	76.40	มาก
12. สถานที่จัดครดมีความสะดวกและเพียงพอ	3.77	0.83	75.40	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.40	0.94	68.00	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.90	0.75	77.92	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	3.77	0.76	75.40	มาก
2. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.74	0.71	74.80	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	3.72	0.78	74.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.74	0.75	74.87	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.86	0.73	77.15	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2558 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.15 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 76.92 โดยมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศว่า มีความหลากหลายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60 และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการว่า ตรงต่อความต้องการและมีความทันสมัยในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.45 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย และช่วงเวลาที่ให้ยืม 1 สัปดาห์มีความเหมาะสมมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม ตลอดจนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC ในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 77.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.57 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.00 และความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 77.92 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุดว่า ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการไปใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือ แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอและการจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนความสะอาดภายในอาคารและความสะอาดของห้องน้ำในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) คิดเป็นร้อยละ 74.87 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 3.77$) คิดเป็นร้อยละ 75.40 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.74$) คิดเป็นร้อยละ 74.80 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 74.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มรายงานการวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะสาขาเคมี ให้หลากหลาย (2 คน)
2. ควรจัดหาสื่อโสตทัศนประเภทภาพยนตร์และสารคดีให้ทันสมัยอยู่เสมอ (2 คน)
3. วารสารฉบับปัจจุบันบางรายชื่อมาช้า (1 คน)
4. ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือใหม่เข้ามาให้บริการทุกเดือน (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (2 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 21.00 น. (1 คน)
2. ควรเพิ่มห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ควรว่ากล่าวตักเตือนผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นด้วยถ้อยคำที่สุภาพ (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรปรับปรุงระบบ WiFi เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ช้า หลุดบ่อย เชื่อมต่อไม่ได้ (5 คน)
2. ควรเพิ่มที่จอดรถแบบมีหลังคาสำหรับรถจักรยานยนต์ และดูแลเรื่องความปลอดภัยให้มากขึ้น (4 คน)
3. ร้านถ่ายเอกสารควรปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)