

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมีนาคม 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนมีนาคม 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

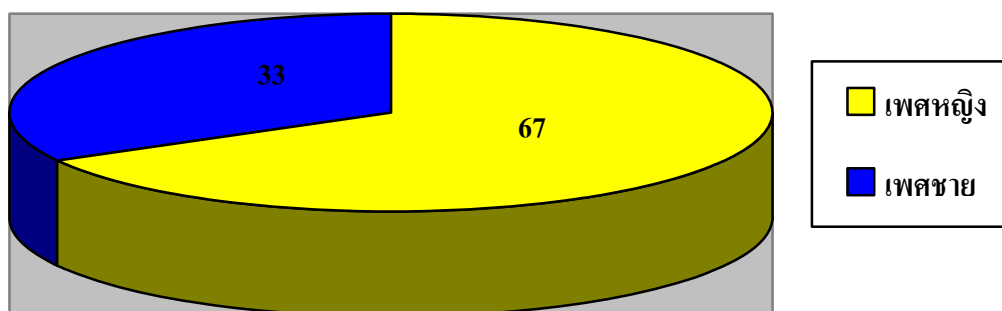
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	67	67.0
เพศชาย	33	33.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

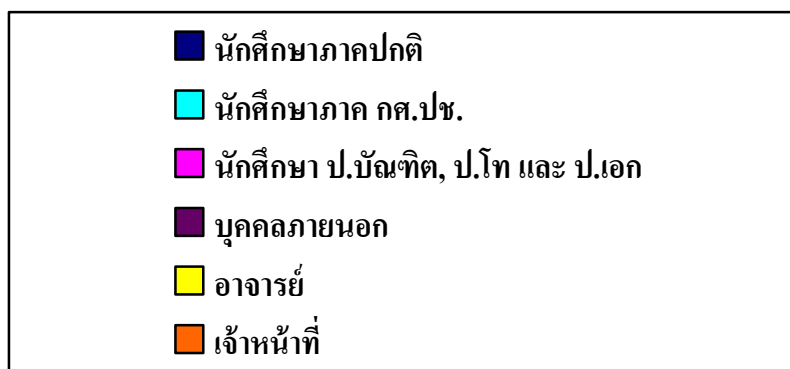
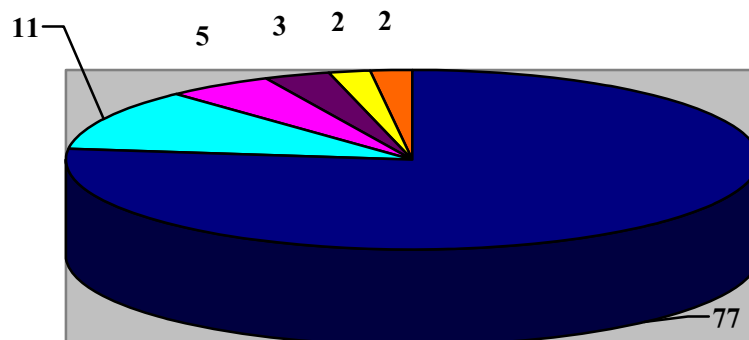


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	77	77.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	11	11.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	5	5.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
อาจารย์	2	2.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 11.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

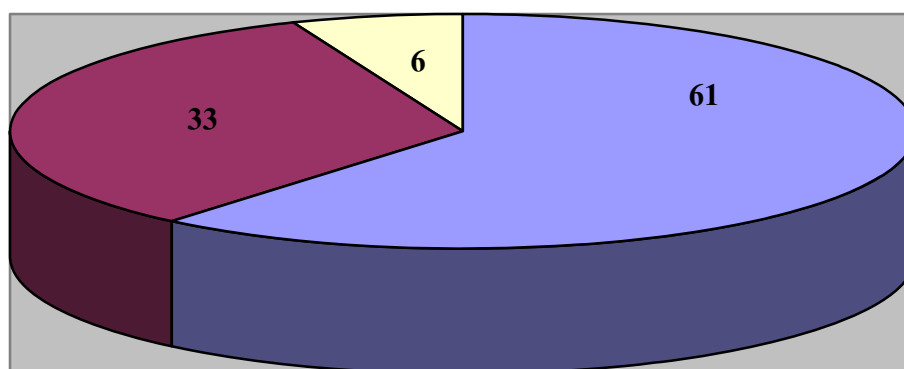


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	61	61.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	33	33.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 33.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



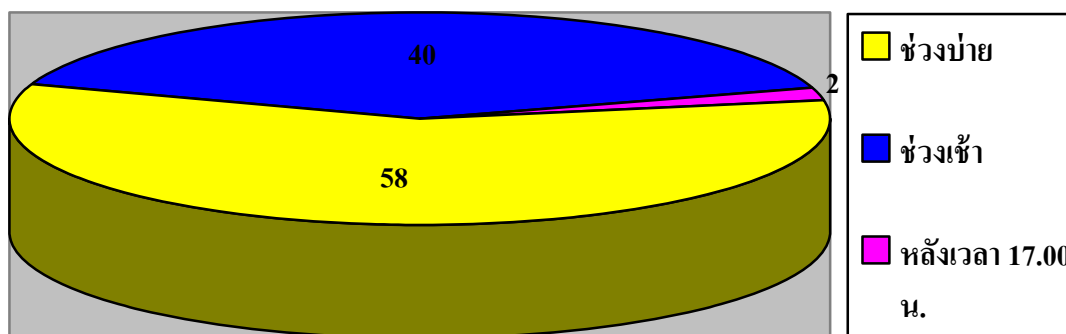
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	58	58.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	40	40.0
หลังเวลา 17.00 น.	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเข้าใช้บริการในช่วงหลังเวลา 17.00 น. น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.96	0.75	79.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.93	0.70	78.60	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.89	0.63	77.80	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.88	0.69	77.60	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.86	0.82	77.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.72	78.08	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.12	0.73	82.40	มาก
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.62	81.80	มาก
3. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.06	0.66	81.20	มาก
4. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	4.04	0.90	80.80	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.02	0.75	80.40	มาก
6. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	3.90	0.79	78.00	มาก
7. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.88	0.78	77.60	มาก
8. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มดิชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.87	0.79	77.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	0.75	79.60	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.06	0.66	81.20	มาก
2. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.03	0.69	80.60	มาก
3. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.97	0.58	79.40	มาก
4. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	3.96	0.67	79.20	มาก
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	3.94	0.60	78.80	มาก
6. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	3.94	0.60	78.80	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.90	0.63	78.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.63	79.43	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.18	0.73	83.60	มาก
2. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาคั่นคว่ำ	4.16	0.66	83.20	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.15	0.73	83.00	มาก
4. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.12	0.76	82.40	มาก
5. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.02	0.77	80.40	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.02	0.82	80.40	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	4.00	0.82	80.00	มาก
8. ห้องสำหรับศึกษาคั่นคว่ำแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.92	0.77	78.40	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.85	0.77	77.00	มาก
10. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.83	0.98	76.60	มาก
11. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.76	0.98	75.20	มาก
12. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.74	0.81	74.80	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.50	1.02	70.00	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.94	0.82	78.85	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.83	0.85	76.60	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงที	3.78	0.77	75.60	มาก
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.74	0.87	74.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.77	0.83	75.67	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.92	0.75	78.33	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.33 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.08 โดยมีความพึงพอใจต่อ

ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 และ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการ สารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยมีความพึงพอใจต่อ ขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็น ร้อยละ 81.80 และการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากร ผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.43 โดยผู้รับบริการมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากร ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.85 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบการรักษา ความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็น ร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และแสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสาร กับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) คิดเป็นร้อยละ 75.67 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมี ความชัดเจนและเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 3.83$) คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.78$) คิดเป็นร้อยละ 75.60 และการประชาสัมพันธ์มี หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.74$) คิดเป็นร้อยละ 74.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาสัตววิทยาและสัตวแพทย์ (1 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาสังคมศาสตร์ (1 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาประวัติศาสตร์ (1 คน)
4. ควรให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (4 คน))

2. ควรขยายระยะเวลาที่ให้ยืมให้มากกว่า 1 สัปดาห์ (1 คน)
3. ควรมีมุมสันทนากการ (1 คน)
4. ห้องสมุดควรจัดกิจกรรมที่ดึงดูดนักศึกษาให้เข้าใช้บริการเยอะๆ (1 คน)
5. ควรพัฒนาระบบการสืบค้นหนังสือให้ใช้งานง่ายและสะดวกขึ้น (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. การใช้งานอินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) ยังช้าอยู่ ควรปรับปรุง (3 คน)
2. ห้องน้ำแต่ละชั้น สายฉีดชำระและก๊อกน้ำอ่างล้างมือเสีย ไม่มีกระดาดชำระไว้บริการ (1 คน)

3. ห้อง E-learning อินเทอร์เน็ตช้า คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้งานไม่ได้ (1 คน)

ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการบางส่วนส่งเสียงดังรบกวนสมาธิในการศึกษาค้นคว้า (4 คน)