

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมีนาคม 2558

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนมีนาคม 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

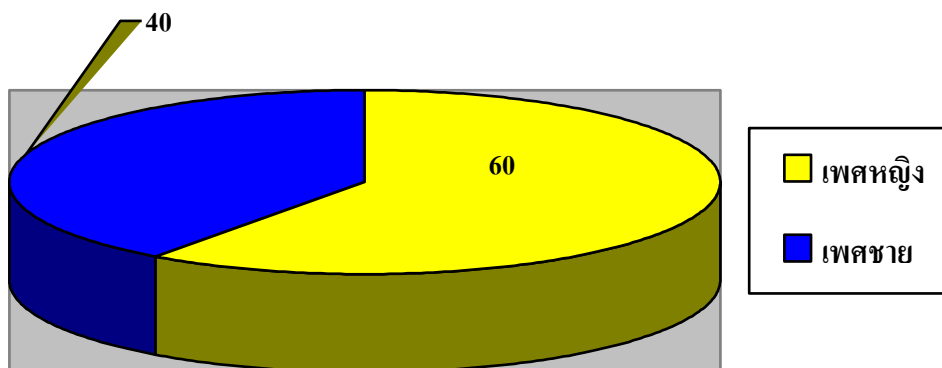
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	60	60.0
เพศชาย	40	40.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

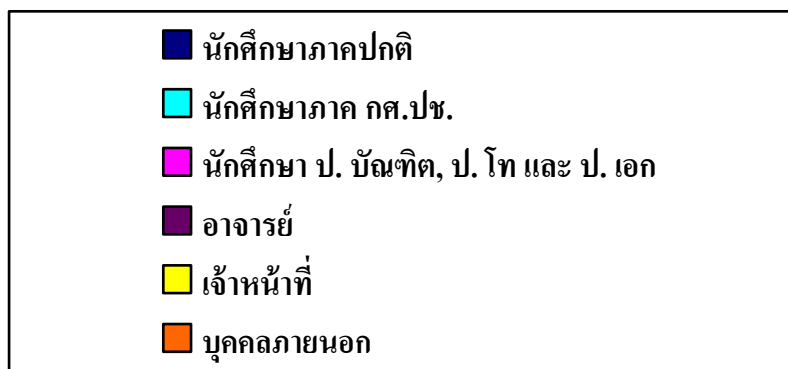
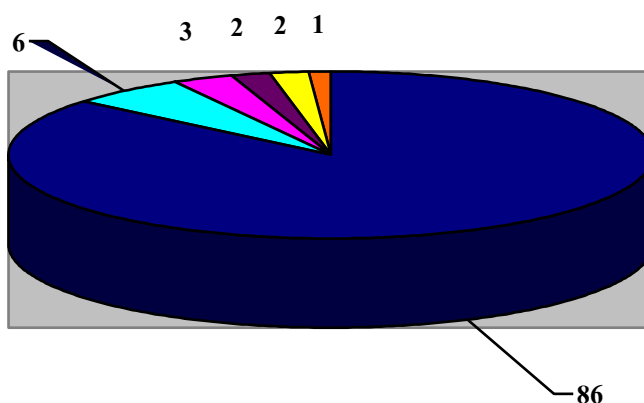


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	86	86.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	6	6.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
อาจารย์	2	2.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
บุคคลภายนอก	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 6.0 และ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

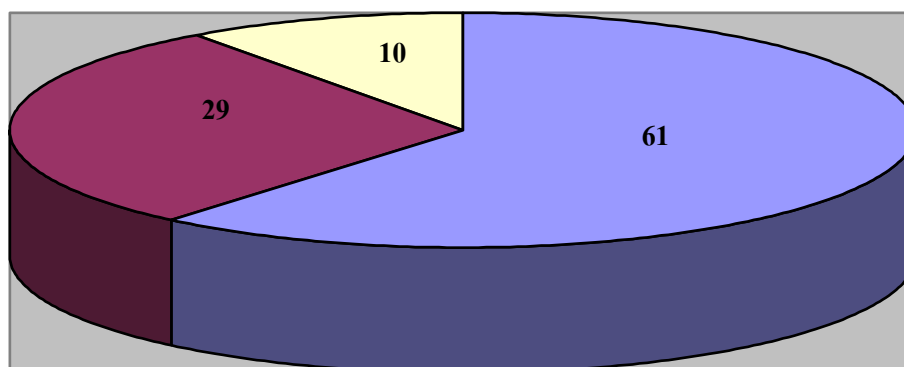


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	61	61.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	29	29.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 29.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



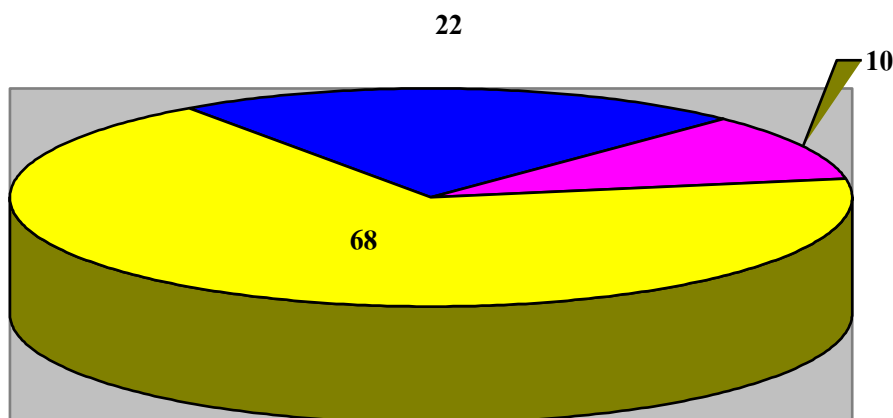
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	68	68.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	22	22.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 22.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ช่วงบ่าย
 ช่วงเช้า
 เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.95	0.72	79.00	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.94	0.68	78.80	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.86	0.74	77.20	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.84	0.79	76.80	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.80	0.82	76.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.88	0.75	77.56	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.11	0.78	82.20	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.09	0.81	81.80	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.97	0.73	79.40	มาก
4. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	3.97	0.78	79.40	มาก
5. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.78	0.75	75.60	มาก
6. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.75	0.95	75.00	มาก
7. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.75	0.63	75.00	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.72	0.85	74.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.89	0.78	77.85	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.11	0.74	82.20	มาก
2. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.08	0.81	81.60	มาก
3. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.01	0.64	80.20	มาก
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.99	0.75	79.80	มาก
5. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	3.95	0.72	79.00	มาก
6. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	3.92	0.72	78.40	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.87	0.79	77.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.99	0.74	79.80	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.14	0.74	82.80	มาก
2. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.06	0.76	81.20	มาก
3. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.05	0.77	81.00	มาก
4. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	4.05	0.77	81.00	มาก
5. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	3.99	0.82	79.80	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	3.92	0.85	78.40	มาก
7. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	3.87	0.90	77.40	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
5. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.82	0.85	76.40	มาก
6. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ				
7. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.77	0.87	75.40	มาก
8. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.70	0.92	74.00	มาก
9. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.61	0.88	72.20	มาก
	3.59	1.02	71.80	มาก
10. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.34	1.01	66.80	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.84	0.75	76.78	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	3.68	0.86	73.60	มาก
2. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.67	1.01	73.40	มาก
3. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.67	0.90	73.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.67	0.92	73.47	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.85	0.79	77.09	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2558 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 77.09 หากจำแนกเป็นราย ด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากร สารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.56 โดยมีความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศว่า มีความทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาคือทรัพยากร สารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และทรัพยากร สารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการ สารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) คิดเป็นร้อยละ 77.85 โดยมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการว่า มีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งช่วงเวลา ที่ให้ยืม 1 สัปดาห์ มีความเหมาะสมในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากร ผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อความสุภาพและมารยาทในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 76.78 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุดว่า ตั้งอยู่ใน ทำเลที่สะดวกต่อการไปใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือ แสงสว่าง ภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และมีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่ง อ่านว่า มีความเหมาะสม ตลอดจนความสะอาดภายในอาคารและความสะอาดของห้องน้ำในระดับ ที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) คิดเป็นร้อยละ 73.47 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความ สม่่าเสมอ ทันต่อเหตุการณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.68$) คิดเป็นร้อยละ 73.60 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ เป็นต้น

($\bar{X} = 3.67$) คิดเป็นร้อยละ 73.40 และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.67$) คิดเป็นร้อยละ 73.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ/เอกสารประกอบการเรียนแต่ละรายวิชาให้มีความหลากหลาย (2 คน)
2. ควรจัดหาหนังสือที่เป็นภาษาอาเซียน เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (1 คน)
3. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับประเภทเครื่องเสียง และ โปรแกรมเกี่ยวกับเสียงดนตรี (1 คน)
4. ควรเพิ่มจำนวนภาพยนตร์ของต่างประเทศ โดยเฉพาะของค่าย Marvel (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ แต่ไม่ระบุเวลา (5 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (4 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการจนถึง 18.00 น. (1 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้นักศึกษายืม จากเดิม 7 เล่ม เป็น 10 เล่ม (1 คน)
3. ห้องสมุดปิดบ่อย (1 คน)
4. ค้นหาหนังสือจากระบบสืบค้น แล้วไปหาบนชั้นไม่พบ (1 คน)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้อง E-learning (หญิง) ควรพูดคุยกับนักศึกษาให้สุภาพกว่านี้ กรณีสอบ EIT (2 คน)
2. ผู้ให้บริการควรให้บริการเรื่องต่างๆ ด้วยความสุภาพ ไม่ควรแสดงกิริยาไม่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรเปิดเครื่องปรับอากาศตั้งแต่เวลา 10.00 น. เป็นต้นไป (3 คน)
2. ควรปรับปรุงระบบ WiFi เนื่องจากมีปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อไม่ได้ ช้า หลุดบ่อย (2 คน)
3. ควรเพิ่มห้อง Self-study สำหรับใช้ศึกษาค้นคว้า ทำงานกลุ่ม และต้องการพื้นที่ในการใช้เสียง (2 คน)

4. ห้องชมภาพยนตร์เป็นกลุ่มมีน้อย ภายในห้องมีกลิ่นอับชื้น บริเวณที่ให้บริการชมภาพยนตร์เป็นกลุ่มด้านนอก ควรมีวิธีการจัดการเรื่องเสียง เพราะเวลาดูหลายเครื่องพร้อมกัน เสียงจะติดกัน ฟังไม่รู้เรื่อง (2 คน)

5. ควรเพิ่มจำนวนกระดวยชำระในห้องน้ำ สักดาห้ละ 1 ม้วน ไม่เพียงพอ (2 คน)

6. ควรเพิ่มที่จอดรถจักรยานยนต์แบบมีหลังคา (2 คน)

7. มักมีเสียงรบกวนทั้งจากผู้ใช้บริการในห้องสมุด และเสียงรบกวนจากภายนอก เช่น ทำถนนตัดหญ้า (1 คน)

8. ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่าน (1 คน)

9. ควรอนุญาตให้นำน้ำดื่ม ชา หรือกาแฟ เข้ามารับประทานในห้องสมุด (1 คน)

10. ร้านถ่ายเอกสารปิดให้บริการบ่อยมาก (1 คน)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

การประชาสัมพันธ์ข่าวสารยังไม่ทั่วถึง (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรมีการตัดเตือนผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดัง โดยเฉพาะชั้น 2 และชั้น 4 (1 คน)

2. ให้บริการดี (1 คน)