

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนเมษายน 2558

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนเมษายน 2558 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

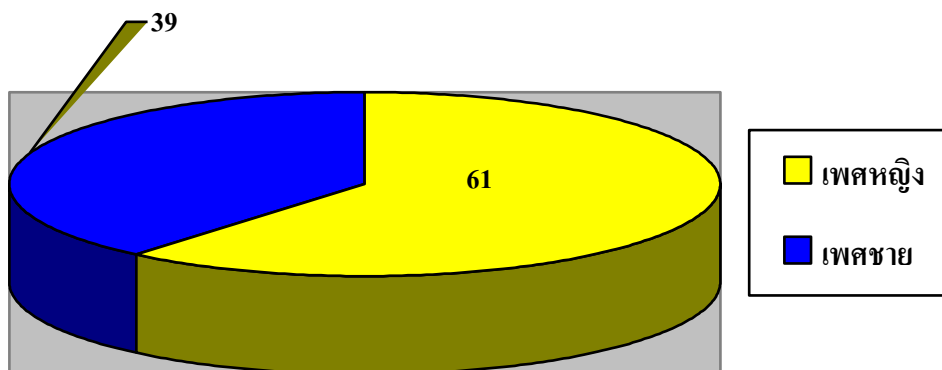
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	61	61.0
เพศชาย	39	39.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2558 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

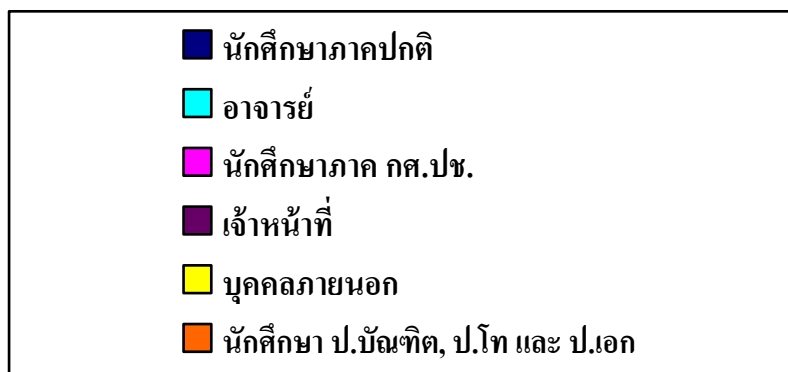
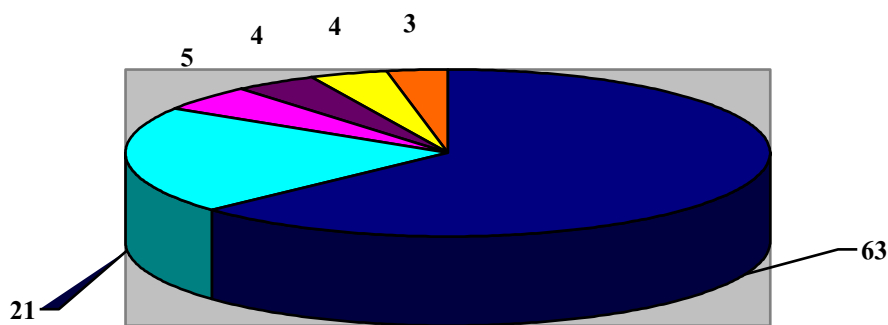


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	63	63.0
อาจารย์	21	21.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	5	5.0
เจ้าหน้าที่	4	4.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2558 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 21.0 และนักศึกษา ภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

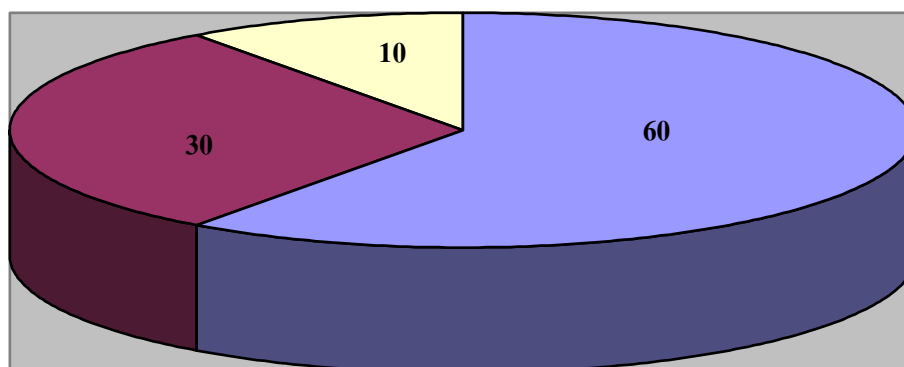


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	60	60.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	30	30.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



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

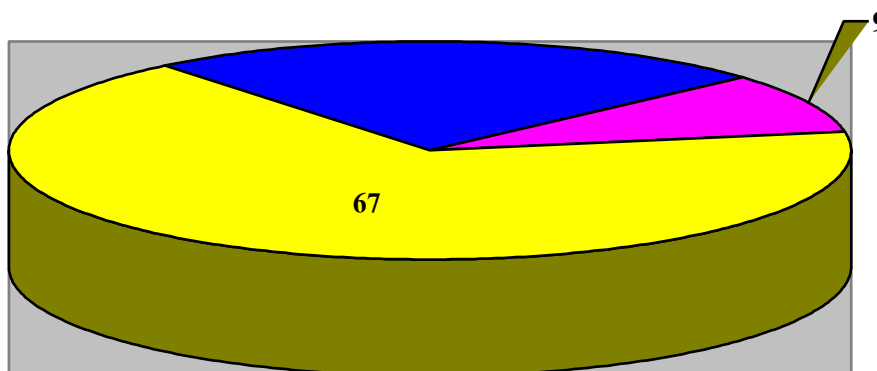
ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	67	67.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	24	24.0
เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน	9	9.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2558 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 24.0 และเข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

24



ช่วงบ่าย
 ช่วงเช้า
 เข้าใช้บริการในเวลาที่ไม่แน่นอน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.96	0.79	79.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.91	0.67	78.20	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.91	0.73	78.20	มาก
4. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.91	0.87	78.20	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.86	0.74	77.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.91	0.76	78.20	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.15	0.80	83.00	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.14	0.78	82.80	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.84	82.00	มาก
4. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	4.09	0.73	81.80	มาก
5. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.07	0.80	81.40	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.02	0.80	80.40	มาก
7. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	4.00	0.87	80.00	มาก
8. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.97	0.90	79.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.81	81.35	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.75	82.60	มาก
2. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.13	0.75	82.60	มาก
3. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.10	0.73	82.00	มาก
4. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.06	0.71	81.20	มาก
5. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.05	0.74	81.00	มาก
6. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.00	0.80	80.00	มาก
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	3.99	0.75	79.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.75	81.31	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.25	0.72	85.00	มาก
2. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.19	0.79	83.80	มาก
3. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.18	0.81	83.60	มาก
4. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	4.13	0.87	82.60	มาก
5. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.10	0.79	82.00	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.09	0.84	81.80	มาก
7. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	4.08	0.79	81.60	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.98	0.88	79.60	มาก
9. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.95	0.85	79.00	มาก
10. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.94	0.85	78.80	มาก
11. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.85	1.05	77.00	มาก
12. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.78	0.87	75.60	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.62	1.06	72.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.01	0.86	80.22	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	3.87	0.79	77.40	มาก
2. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.86	0.79	77.20	มาก
3. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.81	0.83	76.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.85	0.80	76.93	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.00	0.80	79.60	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2558 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 หากจำแนกเป็นราย ด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากร สารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 โดยมีความพึงพอใจต่อ ทรัพยากรสารสนเทศว่า มีความหลากหลายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศว่ามีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ มีความทันสมัย รวมทั้งการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็น ร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการ สารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.35 โดยมีความพึงพอใจต่อ ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนการแต่งกายและบุคลิกภาพที่ เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมา คือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และความ ชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากร ผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.31 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนการแต่งกายและบุคลิกภาพที่ เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือ ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 และความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.22 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างภายในห้องสมุดว่ามี เพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อ การไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.19$) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และมีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจร ปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 76.93 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์มากที่สุด ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 และสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.81$) คิดเป็นร้อยละ 76.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน)
 - ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการในช่วงสอบ (1 คน)
2. ควรมีหูฟังให้นักศึกษาในการชมภาพยนตร์เป็นกลุ่มในห้องมัลติมีเดีย (1 คน)
3. ควรให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ในช่วงปิดภาคเรียน (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรปรับปรุงระบบ WiFi เนื่องจากมีปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อไม่ได้ ช้า หลุดบ่อย (4 คน)
2. ควรตรวจสอบเครื่องปรับอากาศให้ใช้ได้ทุกห้อง เมื่อเสียควรรีบทำการแก้ไข (1 คน)
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่าน (1 คน)
4. ควรเพิ่มที่จอดรถจักรยานยนต์แบบมีหลังคา (1 คน)
5. ร้านถ่ายเอกสารปิดให้บริการบ่อยมาก (1 คน)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

1. ควร Update ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการทราบอยู่เสมอ (1 คน)
2. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจถึงมารยาทในการใช้ห้องสมุด (นอน, ส่งเสียงดัง) (2 คน)
2. ห้องสมุดมีทรัพยากรหลากหลาย (1 คน)
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ (1 คน)