

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤษภาคม 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

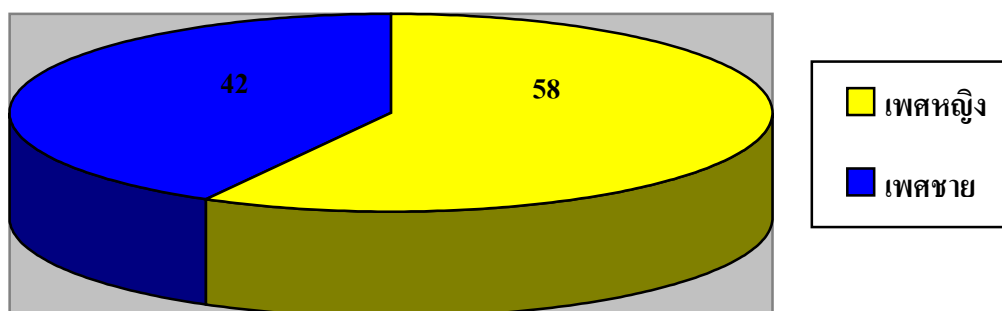
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	58	58.0
เพศชาย	42	42.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

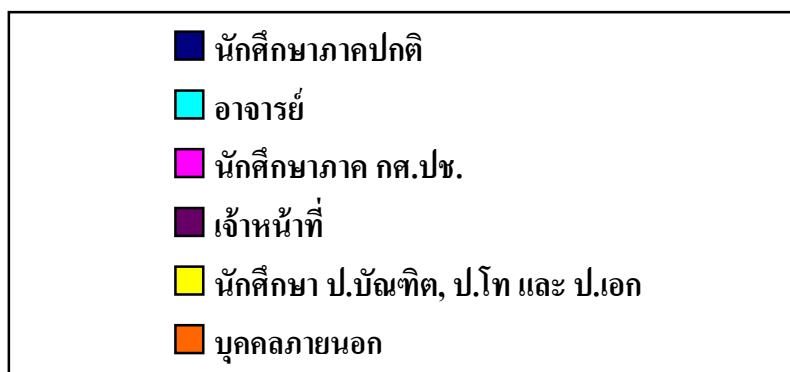
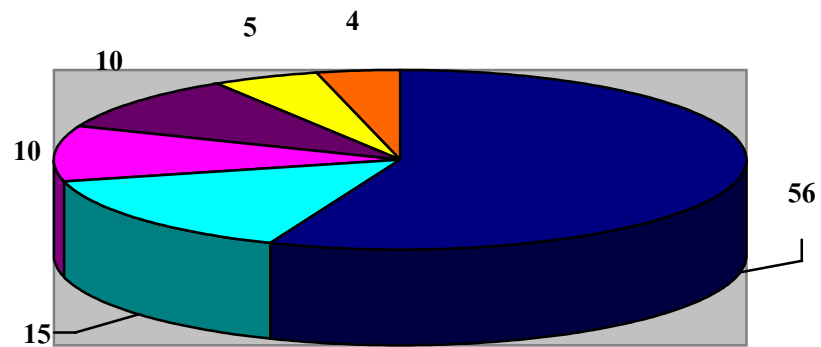


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	56	56.0
อาจารย์	15	15.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	10	10.0
เจ้าหน้าที่	10	10.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	5	5.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 15.0 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. และเจ้าหน้าที่ที่ใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

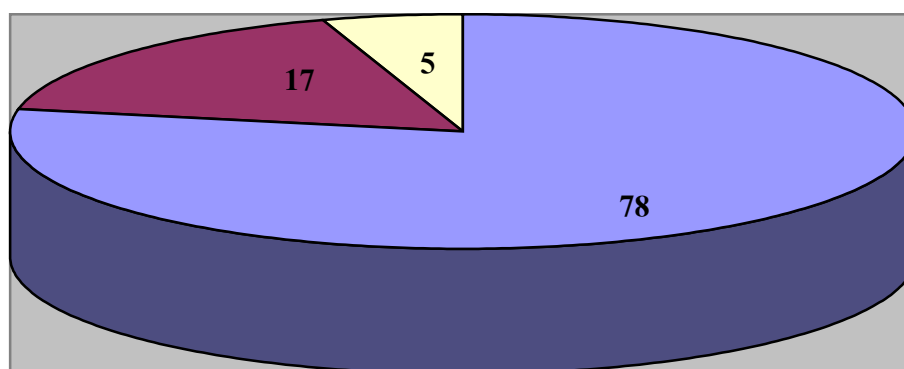


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	78	78.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	17	17.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 17.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



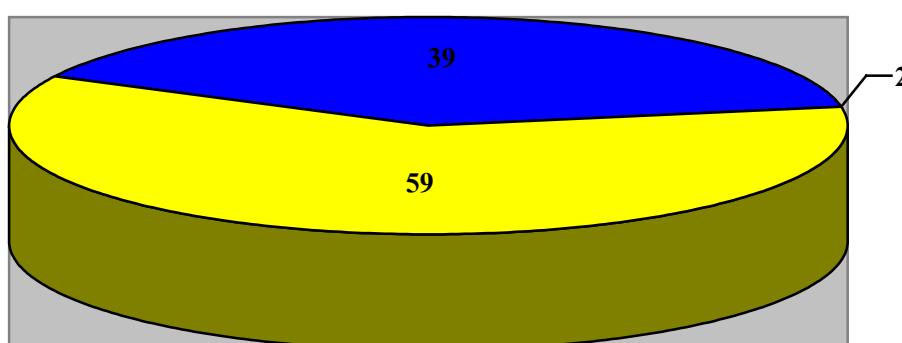
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	59	59.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	39	39.0
หลังเวลา 17.00 น.	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 39.0 และเข้าใช้บริการหลังเวลา 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ช่วงบ่าย
 ช่วงเช้า
 หลังเวลา 17.00 น.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.14	0.71	82.80	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.12	0.73	82.40	มาก
3. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.11	0.74	82.20	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.09	0.77	81.80	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.97	0.77	79.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.09	0.74	81.72	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.28	0.74	85.60	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.24	0.73	84.80	มาก
3. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	4.18	0.82	83.60	มาก
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.75	83.20	มาก
5. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.97	0.81	79.40	มาก
6. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.95	0.85	79.00	มาก
7. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.94	0.92	78.80	มาก
8. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.93	0.88	78.60	มาก
รวมเฉลี่ย	4.08	0.81	81.63	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.18	0.74	83.60	มาก
2. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.14	0.80	82.80	มาก
3. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.13	0.77	82.60	มาก
4. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.12	0.83	82.40	มาก
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	4.07	0.78	81.40	มาก
6. ความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.06	0.79	81.20	มาก
7. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.04	0.83	80.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.79	82.11	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.31	0.71	86.20	มาก
2. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.28	0.65	85.60	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.26	0.76	85.20	มาก
4. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.23	0.74	84.60	มาก
5. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.19	0.79	83.60	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.13	0.80	82.60	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ	4.13	0.84	82.60	มาก
8. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	4.05	0.82	81.00	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	4.03	0.88	80.60	มาก
10. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ	4.03	0.86	80.60	มาก
11. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	4.00	0.91	80.00	มาก
12. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.98	0.85	79.60	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.28	0.94	65.60	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	4.07	0.81	81.38	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	3.91	0.81	78.20	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	3.88	0.84	77.60	มาก
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.86	0.87	77.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.88	0.84	77.67	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.05	0.80	80.90	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 80.90 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.72 โดยมีความพึงพอใจต่อ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริกรว่าตรงต่อความต้องการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.63 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการว่า มีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และ ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์) ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.11 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมาคือ ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และความตรงต่อเวลา รวมทั้งความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.38 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านว่า มีความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และแสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.67 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60 และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขาสัตววิทยา (1 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขาการเมืองการปกครองของไทย (1 คน)
3. ควรเพิ่มรายชื่อวารสารใหม่ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. ควรมีการตรวจสอบและซ่อมแซมเครื่องเล่น DVD ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (4 คน)
2. ควรเปิดให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงปิดภาคเรียนด้วย (2 คน)
3. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา

(1 คน))

(ต้องการให้เปิดบริการถึงเวลา 18.00 น. (1 คน))

(ต้องการให้เปิดบริการถึงเวลา 20.00 น. ในช่วงใกล้

สอบ (1 คน))

4. ควรขยายระยะเวลาในการให้ยืมให้มากขึ้น (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรมีบริการถ่ายสำเนาเอกสารอย่างสม่ำเสมอ (2 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลหนังสือ (1 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม (1 คน)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

1. ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ (1 คน)

ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการบางส่วนส่งเสียงดังรบกวนสมาธิในการศึกษาค้นคว้า (4 คน)