

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกรกฎาคม 2557

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2557 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

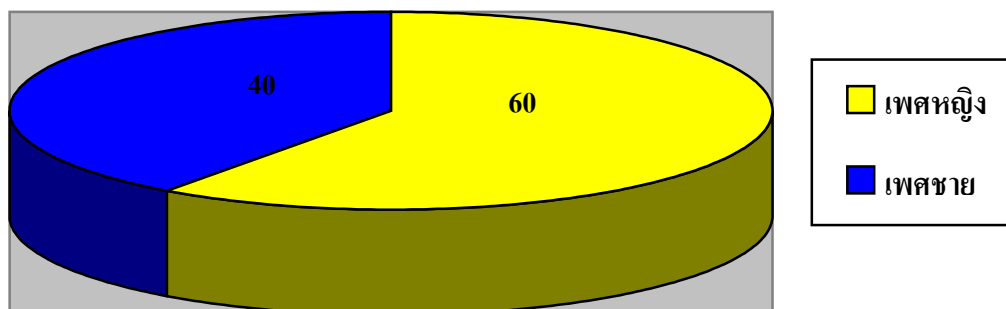
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

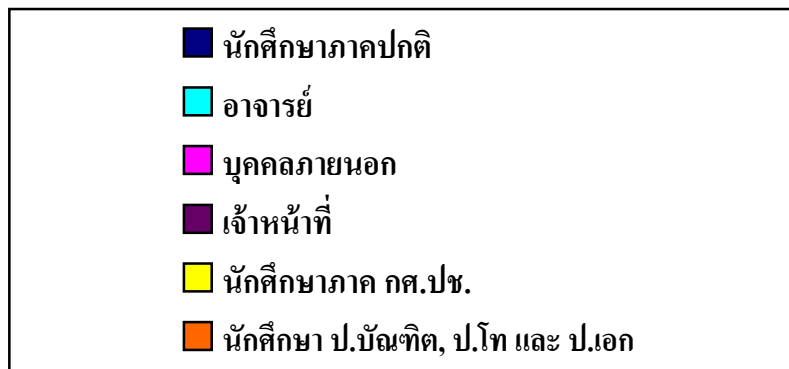
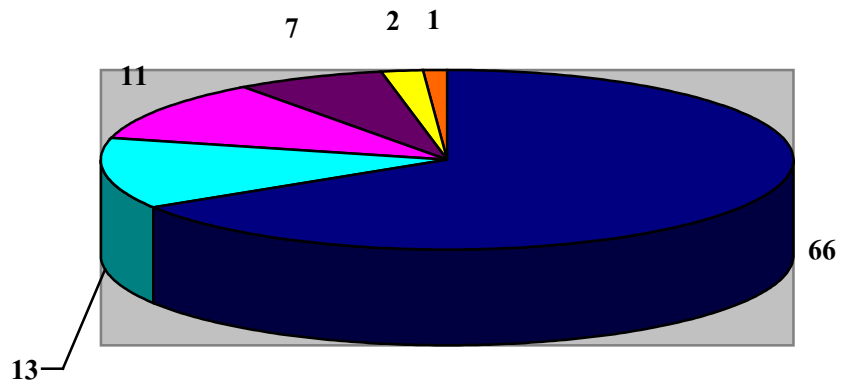


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	66	66.0
อาจารย์	13	13.0
บุคคลภายนอก	11	11.0
เจ้าหน้าที่	7	7.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	2	2.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2557 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 13.0 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

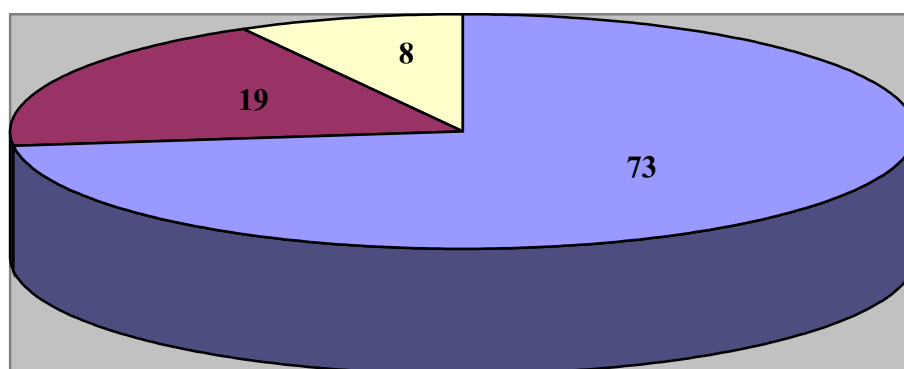


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	73	73.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	19	19.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



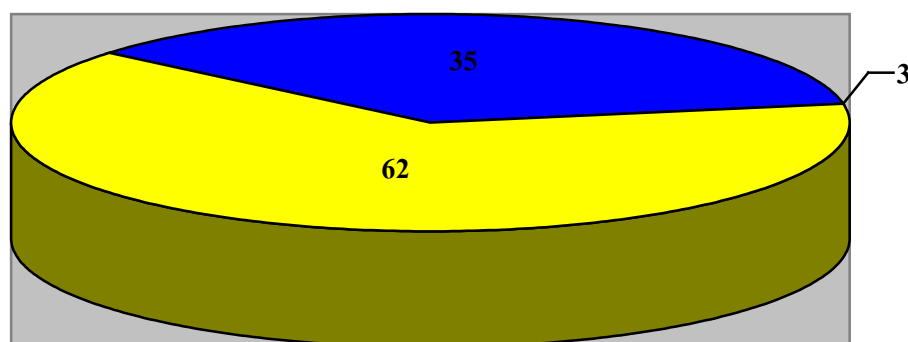
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	62	62.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	35	35.0
หลังเวลา 17.00 น.	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2557 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 35.0 และเข้าใช้บริการหลังเวลา 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 3.0 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. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.06	0.69	81.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.00	0.68	80.00	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.99	0.66	79.80	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.90	0.60	78.00	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.86	0.60	77.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.65	79.24	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.37	0.71	87.40	มาก
2. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.29	0.74	85.80	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.75	85.20	มาก
4. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	4.08	0.71	81.60	มาก
5. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	4.02	0.79	80.40	มาก
6. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.01	0.72	80.20	มาก
7. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	3.96	0.90	79.20	มาก
8. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.95	0.82	79.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.12	0.77	82.35	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.31	0.62	86.20	มาก
2. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.31	0.62	86.20	มาก
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	0.69	85.00	มาก
4. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.23	0.66	84.60	มาก
5. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	4.18	0.67	83.60	มาก
6. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	4.16	0.66	83.20	มาก
7. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.07	0.64	81.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.22	0.65	84.31	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.30	0.67	86.00	มาก
2. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.25	0.66	85.00	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.23	0.71	84.60	มาก
4. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.15	0.70	83.00	มาก
5. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.14	0.70	82.80	มาก
6. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	4.09	0.77	81.80	มาก
7. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	4.00	0.77	80.00	มาก
8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.95	0.93	79.00	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.86	0.75	77.20	มาก
10. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.81	0.81	76.20	มาก
11. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.77	0.85	75.40	มาก
12. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.73	0.80	74.60	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.46	1.02	69.20	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.98	0.78	79.60	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.70	0.77	74.00	มาก
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงทีเหตุการณ์	3.67	0.75	73.40	มาก
3. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.67	0.82	73.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.68	0.78	73.60	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.99	0.73	79.82	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2557 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ
การใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.82
หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.24 โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นว่า สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 และทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82.35 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการว่า มีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.80 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) คิดเป็นร้อยละ 84.31 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ รวมทั้งการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุดในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.31$) คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของห้องสมุดว่าอยู่ในที่ที่สะดวกต่อการไปใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาคือ การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.25$) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และแสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.23$) คิดเป็นร้อยละ 84.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) คิดเป็นร้อยละ 73.60 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ว่ามีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบวออนไลัน สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.70$) คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.67$) คิดเป็นร้อยละ 73.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนงานวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำรายงานการวิจัย (1 คน)
2. เพิ่มจำนวนหนังสือเกี่ยวกับความรู้รอบตัว (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. ควรขยายระยะเวลาในการให้ยืมให้มากขึ้น ประมาณ 2 สัปดาห์ (3 คน)
2. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (1 คน))
(ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ ถึงเวลา 18.00 น. (1 คน))

3. ควรสร้างแรงจูงใจให้นักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดเยอะๆ เช่น มีอาหารว่าง กาแฟ โอวัลติน ให้บริการเหมือนกับมหาวิทยาลัยอื่น หรือทำความร่วมมือกับกองพัฒนานักศึกษาในการบันทึกคะแนนความดีในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (1 คน)

4. ควรเปิดให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศในช่วงปิดภาคเรียนด้วย (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) หลุดบ่อย (4 คน)
2. ควรให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร (2 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่าน เนื่องจากช่วงเปิดเทอมมีจำนวนผู้ใช้บริการเยอะ ที่นั่งอ่านเต็มทุกโซน (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ให้บริการได้รวดเร็ว ประทับใจ มีน้ำใจช่วยเหลือ ให้คำแนะนำดีมาก (1 คน)
2. บุคลากรให้บริการดี มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ (1 คน)