

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนสิงหาคม 2556

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนสิงหาคม 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

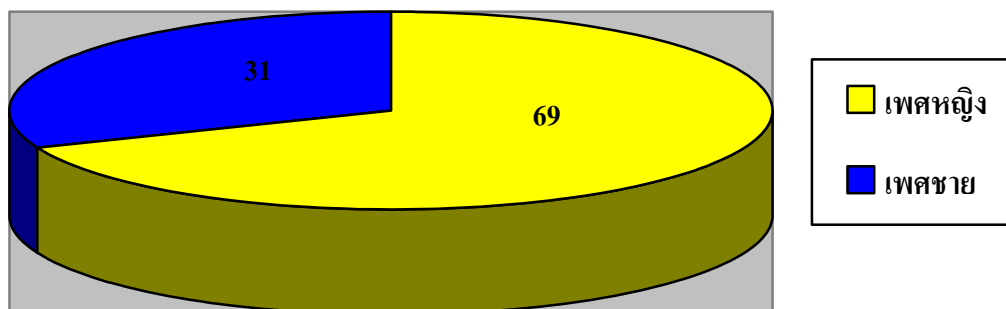
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	69	69.0
เพศชาย	31	31.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

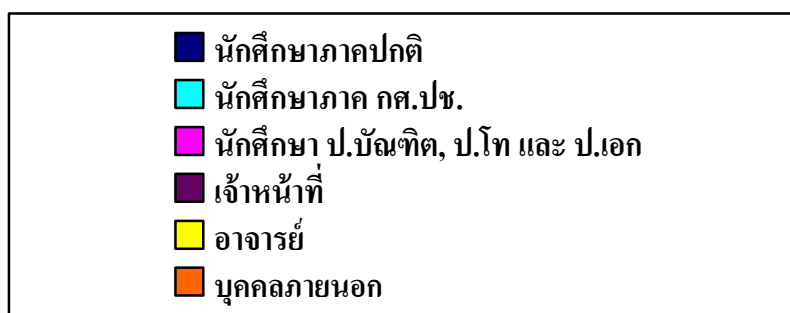
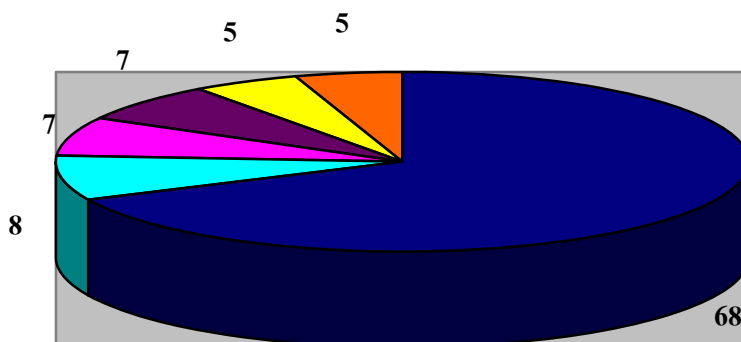


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	68	68.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	7	7.0
เจ้าหน้าที่	7	7.0
อาจารย์	5	5.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนสิงหาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 8 และนักศึกษาภาค ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก และเจ้าหน้าที่ที่ใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

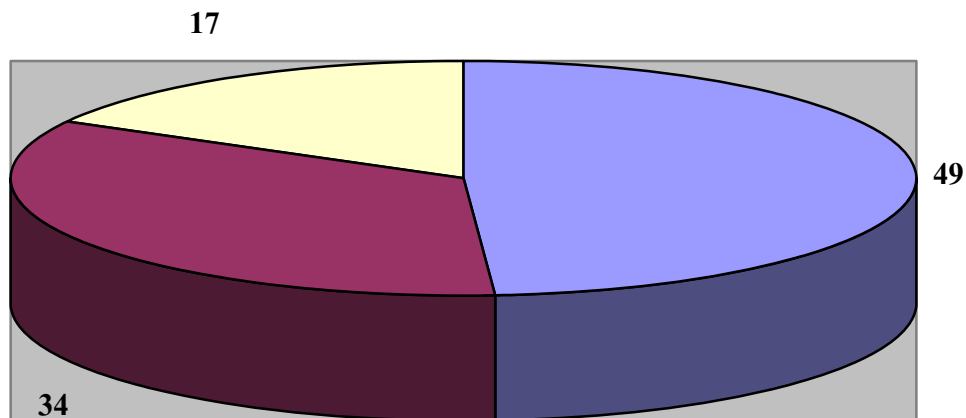


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	49	49.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	34	34.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	17	17.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 34.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์



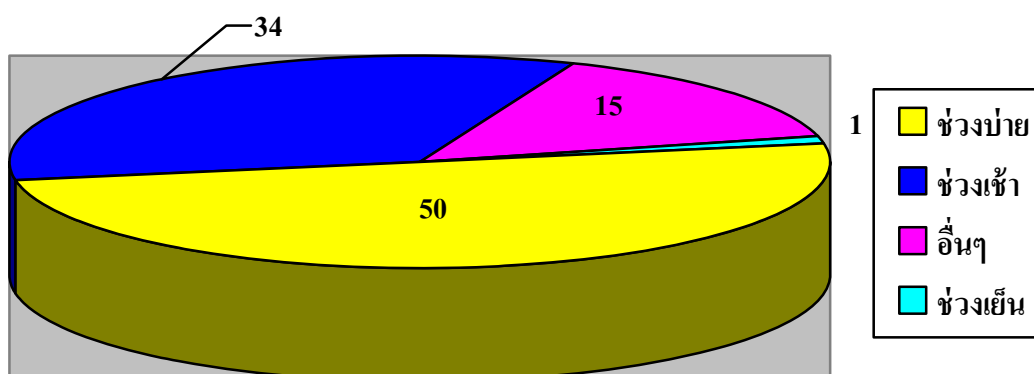
■ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์
 ■ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	50	50.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	34	34.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	15	15.0
ช่วงเย็น (หลังเวลา 17.00 น.)	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 34.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.91	0.78	78.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.90	0.76	78.00	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.87	0.75	77.40	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.86	0.73	77.20	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.81	0.75	76.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.87	0.75	77.40	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.11	0.74	82.20	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.08	0.76	81.60	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.71	81.20	มาก
4. ช่วงเวลาที่ให้ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	3.97	0.78	79.40	มาก
5. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.91	0.68	78.20	มาก
6. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มติชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.90	0.75	78.00	มาก
7. เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.86	0.89	77.20	มาก
8. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.77	0.71	75.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.75	79.15	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.10	0.66	82.00	มาก
2. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่	4.10	0.67	82.00	มาก
3. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.10	0.66	82.00	มาก
4. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของ บุคลากรผู้ให้บริการ	4.09	0.62	81.80	มาก
5. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.03	0.63	80.60	มาก
6. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.96	0.71	79.20	มาก
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับ ผู้ใช้บริการ	3.90	0.76	78.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.67	80.80	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอ	4.62	0.95	92.40	มากที่สุด
2. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้ บริการ	4.21	0.64	84.20	มาก
3. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	4.15	0.67	83.00	มาก
4. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาด ของห้องน้ำ	4.03	0.77	80.60	มาก
5. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.02	0.74	80.40	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	4.00	0.75	80.00	มาก
7. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อ การศึกษาค้นคว้า	3.97	0.73	79.40	มาก
8. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.88	0.73	77.60	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สืบค้นข้อมูล	3.82	0.77	76.40	มาก
10. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.80	0.89	76.00	มาก
11. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวน เพียงพอ	3.76	0.90	75.20	มาก
12. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูล	3.72	0.75	74.40	มาก
13. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.54	0.81	70.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.78	79.26	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจน และเพียงพอ	3.78	0.77	75.60	มาก
2. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัว ออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.75	0.82	75.00	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันท่วงที	3.64	0.80	72.80	มาก
รวมเฉลี่ย	3.72	0.80	74.47	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.91	0.75	78.22	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนสิงหาคม 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.22 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 โดยมีความพึงพอใจต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นมากที่สุด เพราะทำให้ค้นหาหนังสือได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.20 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 และทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.15 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการขอรับบริการที่ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจได้ง่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือ การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) คิดเป็นร้อยละ 80.80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งความสุภาพและมารยาทในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$) คิดเป็นร้อยละ 82.00 รองลงมาคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$) คิดเป็นร้อยละ 80.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.26 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแสงสว่างภายในห้องสมุดว่ามีเพียงพอ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และการจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 74.47 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการที่มีความชัดเจนและเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 3.78$) คิดเป็นร้อยละ 75.60 รองลงมาคือ ช่องทางในการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.75$) คิดเป็นร้อยละ

75.00 และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ท้นต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.64$) คิดเป็นร้อยละ 72.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรซื้อทรัพยากรสารสนเทศสาขาภาษาศาสตร์เพิ่ม (1 คน)
2. ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครบตามสาขาวิชาที่เปิดสอน (1 คน)
3. ควรจัดหานวนิยายให้ครบชุด มีหลายเรื่องที่มีเฉพะเล่ม 1 ไม่มีเล่มจบ (1 คน)
4. ควรบอกรับวารสารหรือหนังสือของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ด้วย เพราะเป็นแหล่งข้อมูลในการค้นคว้าทางภาคเหนือ ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคมและวัฒนธรรม (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้เปิดถึง 19.00 น. (3 คน))
(ต้องการให้เปิดถึง 20.00 น. 1 เดือนก่อนสอบ (2 คน))
2. ควรขยายเวลาในการประทับตราโครงการ CRU รักรการอ่าน (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. ควรเพิ่มห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม เพราะเวลาทำงานกลุ่มต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็น/ปรึกษาหารือกัน แต่อาจจะไปรบกวนผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ที่ต้องการความเงียบ (3 คน)
2. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น เร็วขึ้น (2 คน)
3. บริการถ่ายสำเนาเอกสารบริเวณ ชั้น 2 เพียงจุดเดียวไม่เพียงพอ ไม่สะดวกในการขึ้น-ลง มาใช้บริการ และอยากให้มึบริการถ่ายเอกสารสีด้วย (2 คน)
4. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอในกรณีมีกิจกรรม ที่นักศึกษามาจอดพร้อมกันเป็นจำนวนมาก และอยากให้ทำหลังคาสำหรับจอดรถอร์ไซค์ให้ครบทั้งหมด (1 คน)
5. เครื่องปรับอากาศชั้น 4 ไม่เย็น (1 คน)
6. ห้องน้ำชั้น 1 ไม่สะอาด (1 คน)
7. โต๊ะหรือจุดพักหนังสือที่ใช้แล้วอยู่ในจุดที่ไม่ชัดเจน และมีจำนวนไม่เพียงพอ (1 คน)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาดำเนินการปรับปรุง หรือแก้ไขตามความเร่งด่วน หรือความสำคัญของปัญหานั้นๆ เนื่องจากได้ตอบแบบสอบถามและเคยให้ข้อเสนอแนะหลายครั้ง แต่บางเรื่องไม่ได้รับการแก้ไขแต่อย่างใด ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาเรื่องเสียงในห้องสมุด (7 คน)