

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกันยายน 2556

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนกันยายน 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

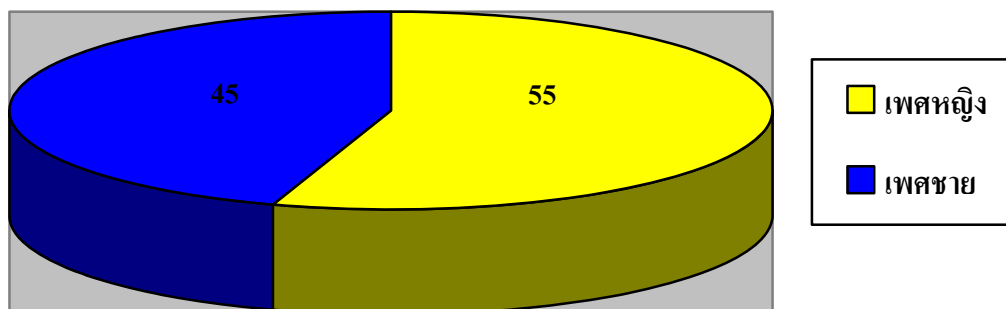
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	55	55.0
เพศชาย	45	45.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2556 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

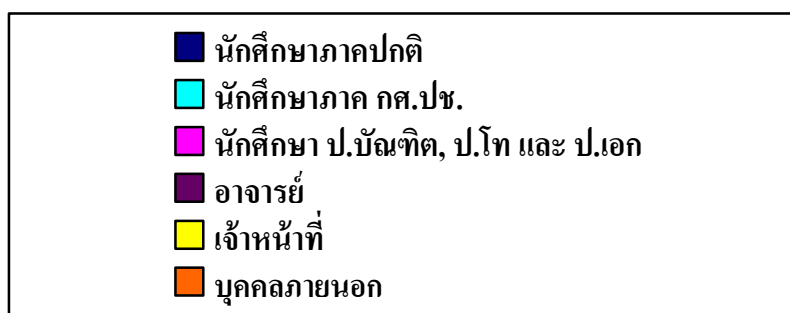
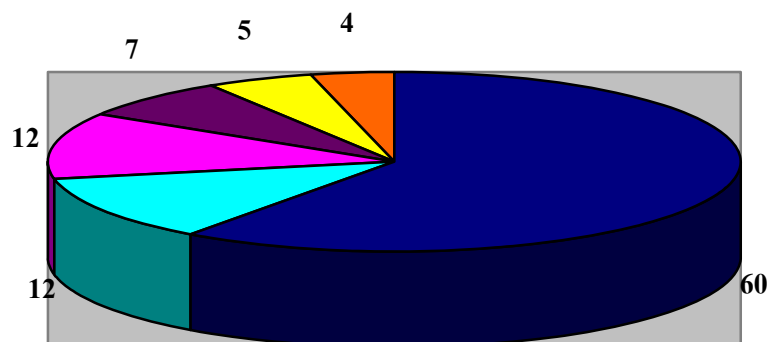


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	60	60.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	12	12.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	12	12.0
อาจารย์	7	7.0
เจ้าหน้าที่	5	5.0
บุคคลภายนอก	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก เข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12 และอาจารย์คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

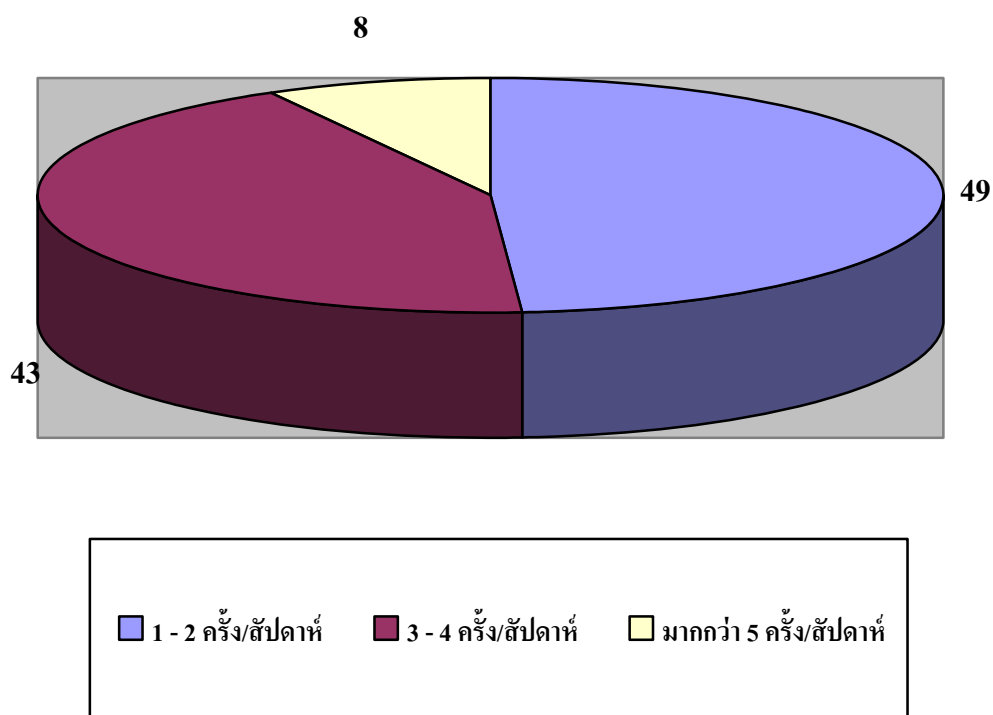


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	49	49.0
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	43	43.0
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	8	8.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 43.0 และเข้าใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

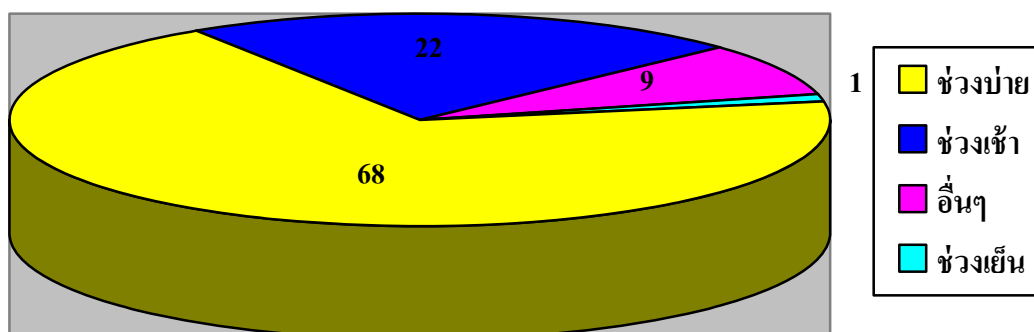


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	68	68.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	22	22.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	9	9.0
ช่วงเย็น (หลังเวลา 17.00 น.)	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 22.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่างๆ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.86	0.67	77.20	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.84	0.62	76.80	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.83	0.65	76.60	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.77	0.60	75.40	มาก
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.77	0.75	75.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.81	0.66	76.28	มาก
ด้านการบริการสารสนเทศ				
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.07	0.70	81.40	มาก
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.02	0.80	80.40	มาก
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.71	80.00	มาก
ช่วงเวลาที่ยืมมีความเหมาะสม (1 สัปดาห์)	3.92	0.75	78.40	มาก
เว็บไซต์ของห้องสมุดให้บริการข่าวสารที่เป็นประโยชน์				
และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.89	0.65	77.80	มาก
เวลาเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.83	0.77	76.60	มาก
การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC	3.83	0.74	76.60	มาก
การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (มดิชน, ThaiLis, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ สกอ.)	3.76	0.71	75.20	มาก
รวมเฉลี่ย	3.92	0.73	78.30	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ				
1. การแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการ	4.11	0.60	82.20	มาก
2. ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ	4.07	0.62	81.40	มาก
3. ความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.99	0.64	79.80	มาก
4. ความรู้ ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ	3.94	0.60	78.80	มาก
5. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.93	0.66	78.60	มาก
6. ความกระตือรือร้นและเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	3.88	0.70	77.60	มาก
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	3.85	0.69	77.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.64	79.34	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ ระบบสาธารณูปโภค				
1. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกในการไปใช้บริการ	4.08	0.68	81.60	มาก
2. มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	4.05	0.61	81.00	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ	4.01	0.69	80.20	มาก
4. ความสะอาดภายในอาคาร และความสะอาดของห้องน้ำ	3.99	0.67	79.80	มาก
5. การจัดบริเวณที่นั่งอ่านมีความเหมาะสม	3.98	0.70	79.60	มาก
6. อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศมีความเหมาะสม	3.91	0.68	78.20	มาก
7. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.86	0.67	77.20	มาก
8. ห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ	3.80	0.77	76.00	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
9. บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.79	0.73	75.80	มาก
10. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.79	0.67	75.80	มาก
11. จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล	3.78	0.69	75.60	มาก
12. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	3.63	0.81	72.60	มาก
13. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	3.60	0.85	72.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.87	0.71	77.34	มาก
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้				
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น	3.79	0.66	75.80	มาก
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ	3.79	0.66	75.80	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการกิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์	3.70	0.66	74.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.76	0.66	75.20	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.87	0.68	77.29	มาก

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกันยายน 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.29 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) คิดเป็นร้อยละ 76.28 โดยมีความพึงพอใจต่อ

ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 76.80 และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 3.83$) คิดเป็นร้อยละ 76.60 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการ สารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.30 โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการว่ามีความถูกต้องและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 8.40 และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากร ผู้ให้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.34 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสมของบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 รองลงมาคือ ความสุภาพและมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) คิดเป็นร้อยละ 81.40 และความตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.99$) คิดเป็นร้อยละ 79.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภครวมเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.34 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อทำเลที่ตั้งของ ห้องสมุด ซึ่งทำให้สะดวกในการไปใช้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมา คือ มีระบบการรักษาความปลอดภัยด้วยกล้องวงจรปิด (CCTV) และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ($\bar{X} = 4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 และแสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสาร กับผู้ใช้รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) คิดเป็นร้อยละ 75.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการประชาสัมพันธ์ว่ามีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ Facebook จดหมายข่าว ป้ายประกาศ ก้านบัวออนไลน์ สถานีวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นต้น และพึงพอใจต่อสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสาร แผ่นพับ ป้ายแนะนำ ฯลฯ การให้บริการว่ามีความชัดเจนและ เพียงพอมากที่สุด ($\bar{X} = 3.79$) คิดเป็นร้อยละ 75.80 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เช่น การบริการ กิจกรรม ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ฯลฯ มีความสม่ำเสมอ ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.70$) คิดเป็นร้อยละ 74.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรจัดซื้อสื่อโสตทัศนเพิ่มและให้มีความทันสมัย (2 คน)
2. ควรสร้างแบบสอบถามรายชื่อหนังสือที่ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มมีความสนใจเพื่อรวบรวมข้อมูลและเก็บสถิติในการดำเนินการต่อไป (1 คน)
3. ควรจัดหาหนังสือที่ใช้ประจำแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนให้มากขึ้น (1 คน)
4. ควรจัดทำฐานข้อมูลแนะนำหนังสือใหม่ หรือแนะนำหนังสือใหม่บนเว็บไซต์ (1 คน)
5. ควรจัดหา Textbooks สาขาวิทยาศาสตร์ให้มากขึ้น (1 คน)

ด้านการบริการสารสนเทศ

1. ควรสร้างหรือกระตุ้นให้นักศึกษาที่เข้าใช้บริการรักษามารยาทในการใช้ห้องสมุด (4 คน)
2. ควรกั้นห้องเฉพาะสำหรับคุณภาพยন্ত্র การให้บริการในปัจจุบันทำให้เกิดเสียงรบกวนกัน (3 คน)
3. อยากให้ขยายเวลาเปิดให้บริการ (ต้องการให้เปิดถึง 21.00 น. (1-2 สัปดาห์ก่อนสอบ (3 คน))
(ต้องการให้เปิดถึง 22.00 น. เฉพาะช่วงสอบ (1 คน))
(ต้องการให้ขยายเวลาให้บริการ แต่ไม่ระบุเวลา (4 คน))
4. ใช้ฐานข้อมูลสำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ไม่เป็น ควรมีคำแนะนำในการใช้ (1 คน)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก/ระบบสาธารณูปโภค

1. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอในกรณีมีกิจกรรม ที่นักศึกษามาจดพร้อมกันเป็นจำนวนมาก และอยากให้ทำหลังคาสำหรับจอดรถมอเตอร์ไซค์ให้ครบทั้งหมด (4 คน)
2. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้ดีขึ้น เร็วขึ้น (3 คน)
3. ในวันที่สภาพอากาศร้อน ควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้เร็วกว่าเวลาเดิม (3 คน)
4. ควรเพิ่มห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม เพราะเวลาทำงานกลุ่มต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็น/ปรึกษาหารือกัน แต่อาจจะไปรบกวนผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ที่ต้องการความเงียบ (1 คน)
5. ควรปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศแต่ละโซนให้เหมาะสม (1 คน)
6. บริการถ่ายสำเนาเอกสารบริเวณ ชั้น 2 ซ้ำ (1 คน)