

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมกราคม 2556

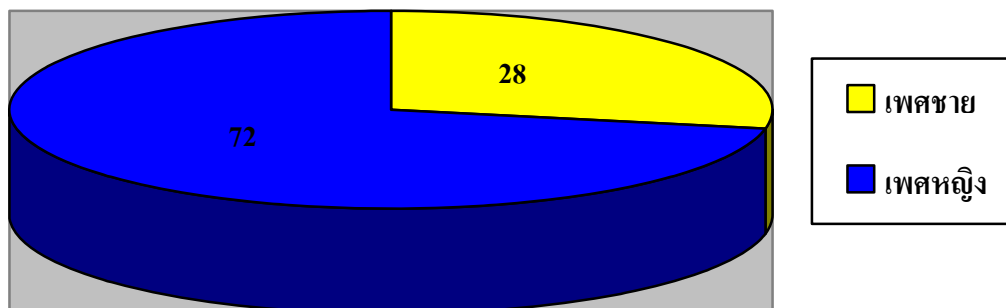
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนมกราคม 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	72	72.0
เพศชาย	28	28.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2556 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

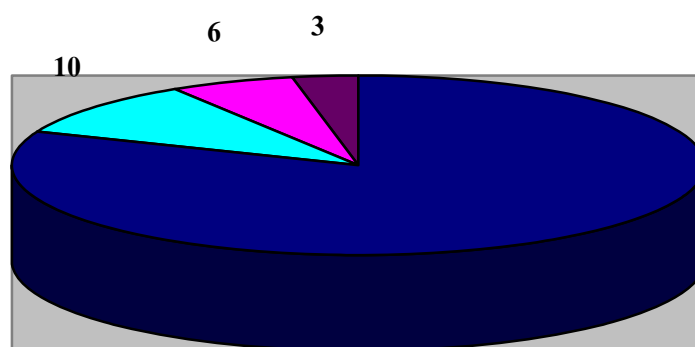


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

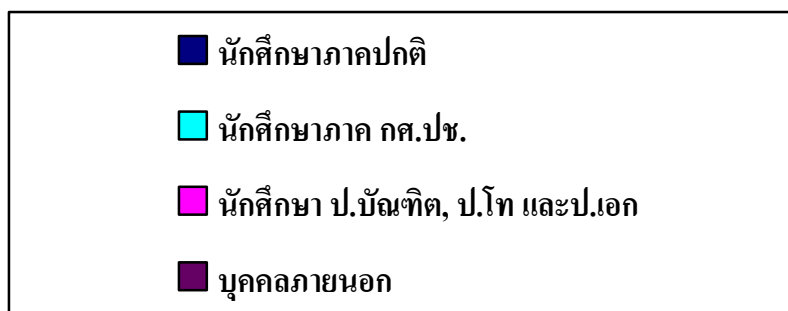
ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	81	81.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	10	10.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	6	6.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 10 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



81

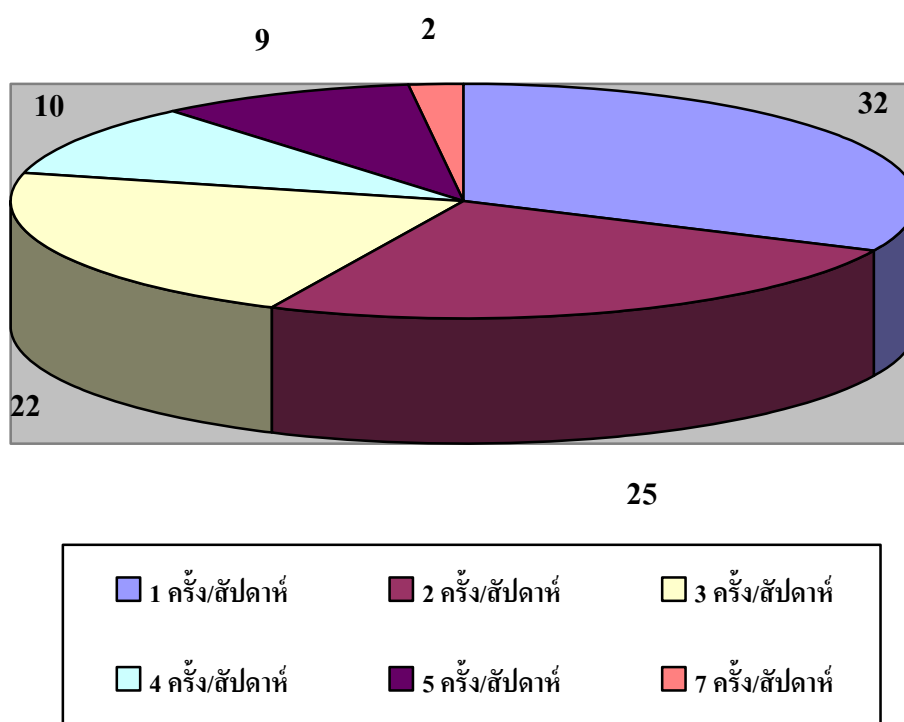


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง/สัปดาห์	32	32.0
2 ครั้ง/สัปดาห์	25	25.0
3 ครั้ง/สัปดาห์	22	22.0
4 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
7 ครั้ง/สัปดาห์	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเข้าใช้บริการ 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

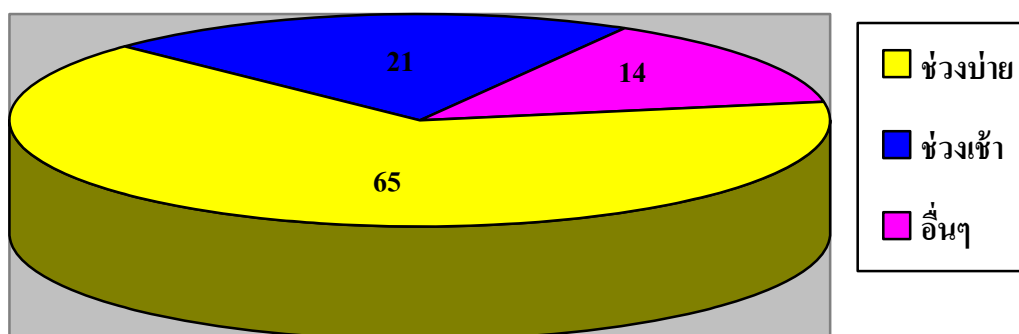


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ่าย (13.00 – 17.00 น.)	65	65.0
เช้า (08.00 – 13.00 น.)	21	21.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	14	14.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 21.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



**ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประเภทต่างๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เดือนมกราคม 2556**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ได้จัดให้มีบริการด้านต่างๆ ดังนี้

1. บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
4. บริการฝึกอบรม
5. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์
6. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
7. บริการห้องมัลติมีเดีย
8. บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน
9. บริการมุม SET Corner
10. บริการมุม Mini TCDC
11. บริการสารสนเทศล้านนา

ดังนั้นงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จึงได้ทำการสำรวจการใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ จำแนกตามประเภทบริการ

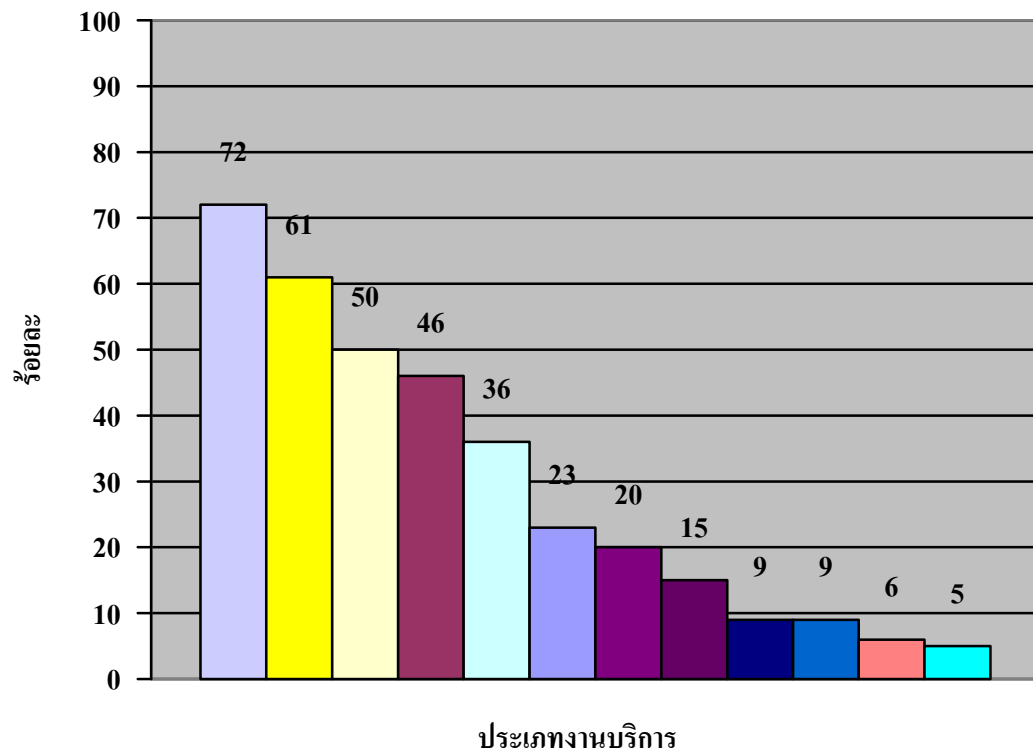
ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (N=100)	ร้อยละ	ความถี่ (N=100)	ร้อยละ
1. บริการห้องมัลติมีเดีย	72	72.0	28	28.0
2. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	61	61.0	39	39.0
3. บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC	50	50.0	50	50.0
4. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	46	46.0	54	54.0
5. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	36	36.0	64	64.0
6. บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน	23	23.0	77	77.0

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	20	20.0	80	80.0
8. บริการห้องสารสนเทศล้านนา	15	15.0	85	85.0
9. บริการ มุม Mini TCDC	9	9.0	91	91.0
10. อื่นๆ (ห้อง E-learning, ห้องสุขา ฯลฯ)	9	9.0	91	91.0
11. บริการ มุม SET Corner	6	6.0	94	94.0
12. บริการฝึกอบรม	5	5.0	95	95.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2556 มีผู้เข้ามาใช้บริการห้องมัลติมีเดียมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 61.0 และบริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC คิดเป็นร้อยละ 50.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ



มัลติมีเดีย	ยืม-คืน	OPAC
วารสารและหนังสือพิมพ์	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	CRU เยาว์วัยรักการอ่าน
ตอบคำถาม	สารสนเทศล้านนา	Mini TCDC
อื่นๆ	SET Corner	ฝึกอบรม

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
จุดบริการยืม – คีน ทรัพยากรสารสนเทศ				
บริการยืม - คีน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.36	0.70	87.20	มาก
ห้องนวนิยาย ชั้น 3	4.36	0.57	87.20	มาก
การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ	4.24	0.44	84.80	มาก
ห้องราชภัฏ ชั้น 3	4.12	0.53	82.40	มาก
มุมนิทรรศการภาพถ่าย มรช. ชั้น 4	4.12	0.60	82.40	มาก
มุมฝึกภาษาต่างประเทศ (โถงกลาง ชั้น 1 – 4)	4.04	0.68	80.80	มาก
มุม SET Corner (มุมตลาดหลักทรัพย์) ชั้น 3	3.96	0.54	79.20	มาก
ห้องสารสนเทศด้านนา ชั้น 4	3.92	0.57	78.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.14	0.58	82.80	มาก
จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์				
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	4.00	0.65	80.00	มาก
บริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC	3.88	0.60	77.60	มาก
บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	3.80	0.58	76.00	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	3.76	0.72	75.20	มาก
บริการฐานข้อมูลมติชนออนไลน์	3.68	0.48	73.60	มาก
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.60	0.58	72.00	มาก
บริการวารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.44	0.58	68.60	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.74	0.60	74.74	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.08	0.76	81.60	มาก
บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC	3.96	0.79	79.20	มาก
บริการห้อง Self Study Room	3.88	0.76	77.60	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.88	0.60	77.60	มาก
นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่	3.88	0.67	77.60	มาก
บริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner)	3.80	0.82	76.00	มาก
บริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธี	3.76	0.88	75.20	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ThaiLIS)	3.72	0.74	74.40	มาก
บริการฝึกอบรม	3.60	0.82	72.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.84	0.76	76.80	มาก
จุดบริการห้องมัลติมีเดีย				
บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D)	4.68	0.48	93.60	มากที่สุด
ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย	4.56	0.58	91.20	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย	4.52	0.51	90.40	มากที่สุด
บริการห้อง CRU เข้าวัยรักการอ่าน	3.96	0.94	79.20	มาก
บริการมุม Mini TCDC	3.80	0.65	76.00	มาก
รวมเฉลี่ย	4.30	0.63	86.08	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	4.01	0.64	80.11	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.11 โดยจำแนกตามจุดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

จุดงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ และห้องนวนิยาย ชั้น 3 มากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และ

$$\bar{X}$$

จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) คิดเป็นร้อยละ 74.74 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันมากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ บริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60 และบริการวารสารฉบับปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.80$) คิดเป็นร้อยละ 76.00 ตามลำดับ

จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 76.80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และมีความพึงพอใจต่อบริการห้อง Self Study Room บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งนิทรรศการแสดงผลหนังสือใหม่ในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60 ตามลำดับ

จุดบริการห้องมัลติมีเดีย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) คิดเป็นร้อยละ 86.08 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D) มากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมาคือ ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านการบริการ

1. ควรตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการห้องมัลติมีเดียให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ (1 คน)
2. ควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำโซนหนังสือทุกโซน เพื่อให้คำแนะนำการในค้นหาหนังสือรวมทั้งการให้บริการอื่นๆ (1 คน)
3. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส (1 คน)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือให้หลากหลาย ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน และมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน (3 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศนศึกษาให้หลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ (3 คน)

3. ควรเพิ่มจำนวนวารสารให้หลากหลายสาขาวิชา (1 คน)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ควรเพิ่มปลั๊กไฟในแต่ละโซนให้เพียงพอต่อการใช้งาน (1 คน)