

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนกุมภาพันธ์ 2556

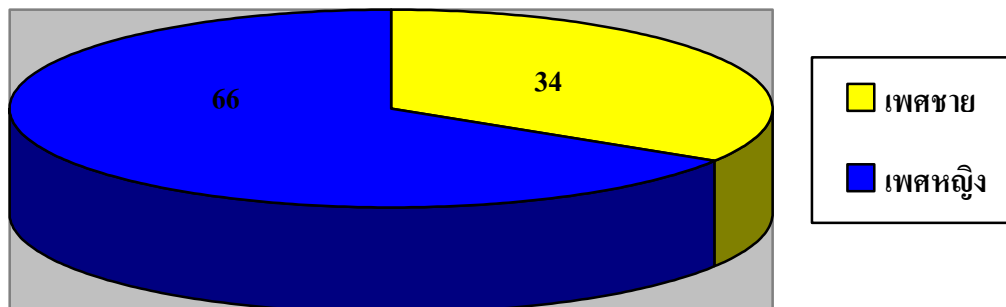
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก  
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| เพศหญิง | 66         | 66.0   |
| เพศชาย  | 34         | 34.0   |
| รวม     | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 ส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

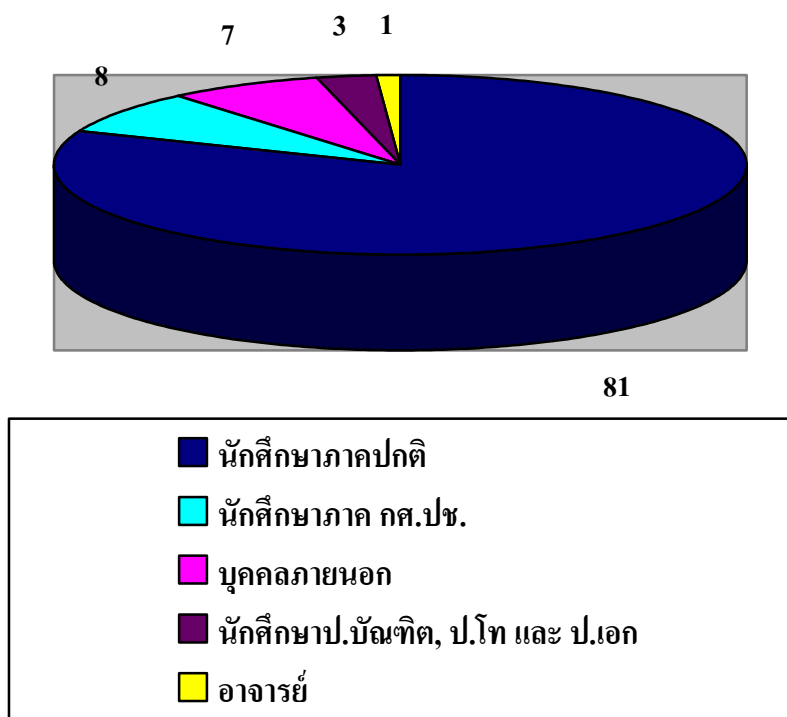


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| ประเภท                            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------|
| นักศึกษาภาคปกติ                   | 81         | 81.0   |
| นักศึกษาภาค กศ.ปช.                | 8          | 8.0    |
| บุคคลภายนอก                       | 7          | 7.0    |
| นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก | 3          | 3.0    |
| อาจารย์                           | 1          | 1.0    |
| รวม                               | 100        | 100.0  |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 8 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

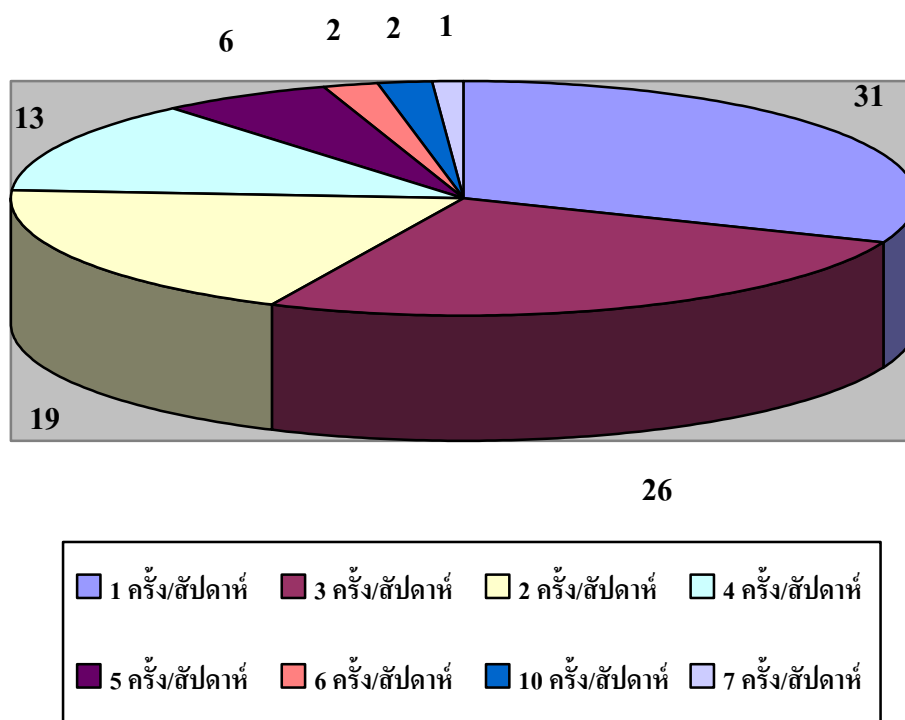


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อสัปดาห์

| ความถี่ในการเข้าใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------------|------------|--------------|
| 1 ครั้ง/สัปดาห์           | 31         | 31.0         |
| 3 ครั้ง/สัปดาห์           | 26         | 26.0         |
| 2 ครั้ง/สัปดาห์           | 19         | 19.0         |
| 4 ครั้ง/สัปดาห์           | 13         | 13.0         |
| 5 ครั้ง/สัปดาห์           | 6          | 6.0          |
| 6 ครั้ง/สัปดาห์           | 2          | 2.0          |
| 10 ครั้ง/สัปดาห์          | 2          | 2.0          |
| 7 ครั้ง/สัปดาห์           | 1          | 1.0          |
| <b>รวม</b>                | <b>100</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.0 และเข้าใช้บริการ 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

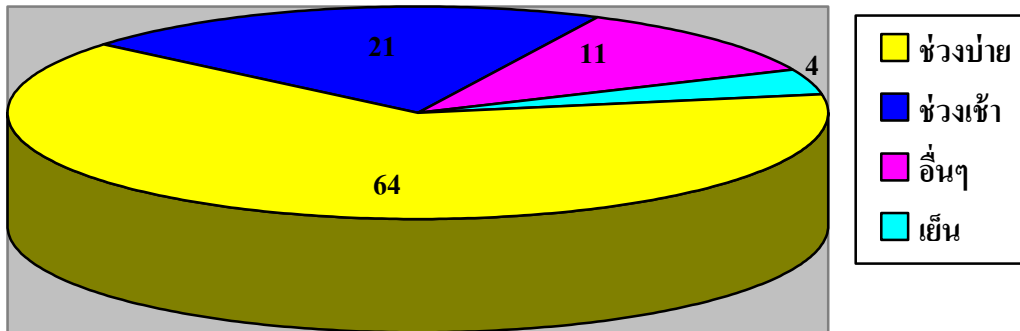


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

| ช่วงเวลา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---|------------|--------------|
| บ่าย (13.00 – 17.00 น.)                                   | 64         | 64.0         |
| เช้า (08.00 – 13.00 น.)                                   | 21         | 21.0         |
| อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน | 11         | 11.0         |
| เย็น (17.00 – 20.00 น.)                                   | 4          | 4.0          |
| <b>รวม</b>  | <b>100</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ ในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 21.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



**ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประเภทต่างๆ  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
เดือนกุมภาพันธ์ 2556**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 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 Coner
10. บริการมุม Mini TCDC
11. บริการสารสนเทศล้านนา

ดังนั้นงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ จึงได้ทำการสำรวจการใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 5** ความดีในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ จำแนกตามประเภทบริการ

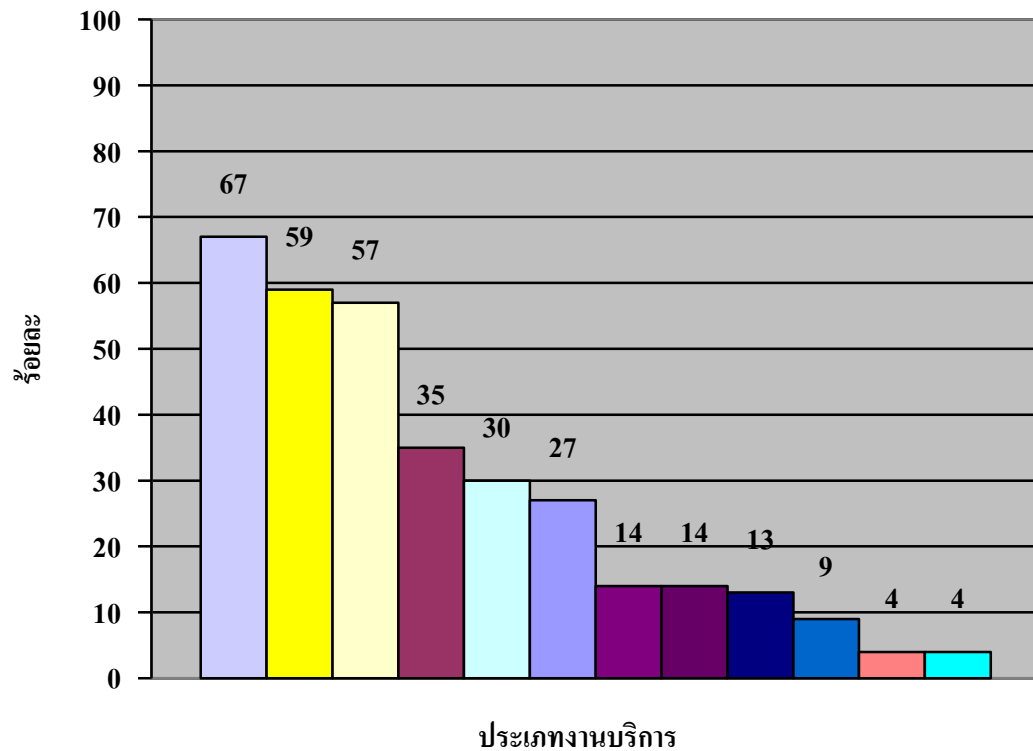
| ประเภทบริการ                         | การเข้าใช้บริการ  |        |                   |        |
|--------------------------------------|-------------------|--------|-------------------|--------|
|                                      | ใช้               |        | ไม่ใช้            |        |
|                                      | ความดี<br>(N=100) | ร้อยละ | ความดี<br>(N=100) | ร้อยละ |
| 1. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์       | 67                | 67.0   | 33                | 33.0   |
| 2. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ   | 59                | 59.0   | 41                | 41.0   |
| 3. บริการห้องมัลติมีเดีย             | 57                | 57.0   | 43                | 43.0   |
| 4. บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC        | 35                | 35.0   | 65                | 65.0   |
| 5. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์     | 30                | 30.0   | 70                | 70.0   |
| 6. บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน | 27                | 27.0   | 73                | 73.0   |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ประเภทบริการ                              | การเข้าใช้บริการ     |        |                      |        |
|---|----------------------|--------|----------------------|--------|
|   | ใช้                  |        | ไม่ใช้               |        |
|   | ความถี่<br>(n = 100) | ร้อยละ | ความถี่<br>(n = 100) | ร้อยละ |
| 7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า        | 14                   | 14.0   | 86                   | 86.0   |
| 8. บริการห้องสารสนเทศล้านนา               | 14                   | 14.0   | 86                   | 86.0   |
| 9. บริการ มุม Mini TCDC                   | 13                   | 13.0   | 87                   | 87.0   |
| 10. บริการฝึกอบรม                         | 9                    | 9.0    | 91                   | 91.0   |
| 11. อื่นๆ (ห้อง E-learning, ห้องสุขา ฯลฯ) | 4                    | 4.0    | 96                   | 96.0   |
| 12. บริการ มุม SET Corner                 | 4                    | 4.0    | 96                   | 96.0   |

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 มีผู้เข้ามามีใช้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 59.0 และบริการห้องมัลติมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 57.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ



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



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

| รายการ                                       | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| <b>จุดบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ</b>   |             |             |              |                      |
| บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ             | 4.20        | 0.65        | 84.00        | มาก                  |
| การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ               | 4.04        | 0.54        | 80.80        | มาก                  |
| มุมนิทรรศการภาพถ่าย มรช. ชั้น 4              | 4.04        | 0.74        | 80.80        | มาก                  |
| ห้องสารสนเทศล้านนา ชั้น 4                    | 3.92        | 0.70        | 78.40        | มาก                  |
| ห้องราชภัฏ ชั้น 3                            | 3.84        | 0.55        | 76.80        | มาก                  |
| ห้องนวนิยาย ชั้น 3                           | 3.84        | 0.80        | 76.80        | มาก                  |
| มุมฝึกภาษาต่างประเทศ (โถงกลาง ชั้น 1 – 4)    | 3.80        | 0.82        | 76.00        | มาก                  |
| มุม SET Corner (มุมตลาดหลักทรัพย์) ชั้น 3    | 3.72        | 0.68        | 74.40        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                             | <b>3.93</b> | <b>0.68</b> | <b>78.50</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์</b>        |             |             |              |                      |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ | 4.12        | 0.53        | 82.40        | มาก                  |
| บริการวารสารฉบับปัจจุบัน                     | 4.04        | 0.68        | 80.80        | มาก                  |
| บริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC    | 3.92        | 0.70        | 78.40        | มาก                  |
| บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน               | 3.88        | 0.60        | 77.60        | มาก                  |
| บริการวารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)          | 3.76        | 0.60        | 75.20        | มาก                  |
| บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)    | 3.68        | 0.75        | 73.60        | มาก                  |
| บริการฐานข้อมูลมติชนออนไลน์                  | 3.64        | 0.76        | 72.80        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                             | <b>3.86</b> | <b>0.66</b> | <b>77.26</b> | <b>มาก</b>           |

ตารางที่ 6 (ต่อ)

| รายการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ร้อยละ       | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|--|-------------|-------------|--------------|----------------------|
| <b>จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</b>        |             |             |              |                      |
| นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่                         | 3.88        | 0.67        | 77.60        | มาก                  |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | 3.80        | 0.76        | 76.00        | มาก                  |
| บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ThaiLIS)       | 3.68        | 0.69        | 73.60        | มาก                  |
| บริการห้อง Self Study Room                       | 3.68        | 0.69        | 73.60        | มาก                  |
| บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์              | 3.64        | 0.57        | 72.80        | มาก                  |
| บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC              | 3.64        | 0.64        | 72.80        | มาก                  |
| บริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธี            | 3.52        | 0.77        | 70.40        | มาก                  |
| บริการฝึกอบรม                                    | 3.52        | 0.77        | 70.40        | มาก                  |
| บริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner)        | 3.52        | 0.71        | 70.40        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                 | <b>3.65</b> | <b>0.70</b> | <b>73.07</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>จุดบริการห้องมัลติมีเดีย</b>                  |             |             |              |                      |
| เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย           | 4.36        | 0.64        | 87.20        | มาก                  |
| บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D)                 | 4.36        | 0.57        | 87.20        | มาก                  |
| ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย                      | 4.24        | 0.60        | 84.80        | มาก                  |
| บริการห้อง CRU เข้าวัยรักการอ่าน                 | 4.12        | 0.53        | 82.40        | มาก                  |
| บริการมุม Mini TCDC                              | 4.04        | 0.61        | 80.80        | มาก                  |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                 | <b>4.22</b> | <b>0.59</b> | <b>84.48</b> | <b>มาก</b>           |
| <b>โดยรวมเฉลี่ย</b>                              | <b>3.92</b> | <b>0.66</b> | <b>78.33</b> | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.33 โดยจำแนกตามจุดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

**จุดงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.50 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 รองลงมาคือ การจัด

บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ และมุมนิทรรศการภาพถ่าย มรช. ชั้น 4 ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และมีความพึงพอใจต่อห้องสารสนเทศล้านนา ชั้น 4 ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.40 ตามลำดับ

**จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.26 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ บริการวารสารฉบับปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และบริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.40 ตามลำดับ

**จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 73.07 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อนิทรรศการแสดงหนังสือใหม่มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ( $\bar{X} = 3.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.00 และมีความพึงพอใจต่อการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ThaiLIS) และบริการห้อง Self Study Room ในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 73.60 ตามลำดับ

**จุดบริการห้องมัลติมีเดีย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.48 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียและบริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D) มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และบริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

#### ด้านการบริการ

1. การให้บริการในห้องมัลติมีเดียควรมีหูฟังให้ทุกเครื่อง เนื่องจากส่งเสียงดังรบกวนกัน (5 คน)
2. ควรมีการจัดกิจกรรมของห้องสมุด เพื่อกระตุ้นและดึงดูดความสนใจให้มีผู้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น (2 คน)
3. อินเทอร์เน็ตช้า (1 คน)
4. ควรเพิ่มห้อง Self Study เพื่อให้ นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่ม (1 คน)

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศนให้หลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ (3 คน)
2. ควรเพิ่มจำนวนวารสารด้านการออกแบบและแฟชั่น (2 คน)

### ปัญหาในการเข้ามาใช้บริการ

1. ปัญหาการส่งเสียงดังรบกวนการอ่านหนังสือและการค้นคว้า ไม่มีบรรยากาศของความเป็นห้องสมุดที่เงียบสงบ

ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะว่า สำนักวิทยบริการฯ ควรจะมีมาตรการในการจัดการกับผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น เช่น ถ้าตักเตือนแล้วไม่ได้ผล ควรจะให้พนักงานรักษาความปลอดภัยเชิญออกไปข้างนอก (2 คน)