

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนมีนาคม 2556

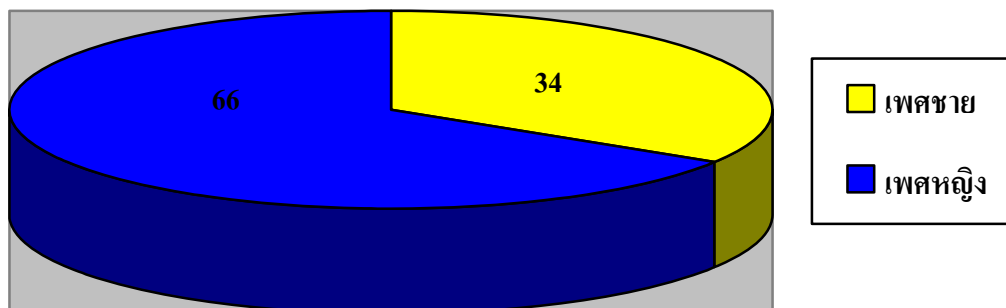
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนมีนาคม 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

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

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

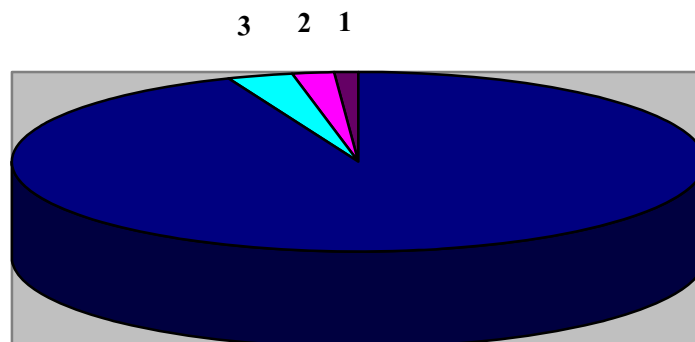


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

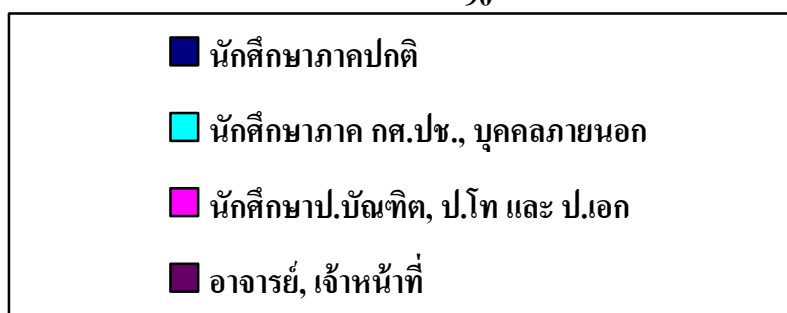
ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	90	90.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	3	3.0
บุคคลภายนอก	3	3.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป. เอก	2	2.0
อาจารย์	1	1.0
เจ้าหน้าที่	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ นักศึกษาภาค กศ.ปช., บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.0 และนักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และป.เอก คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



90

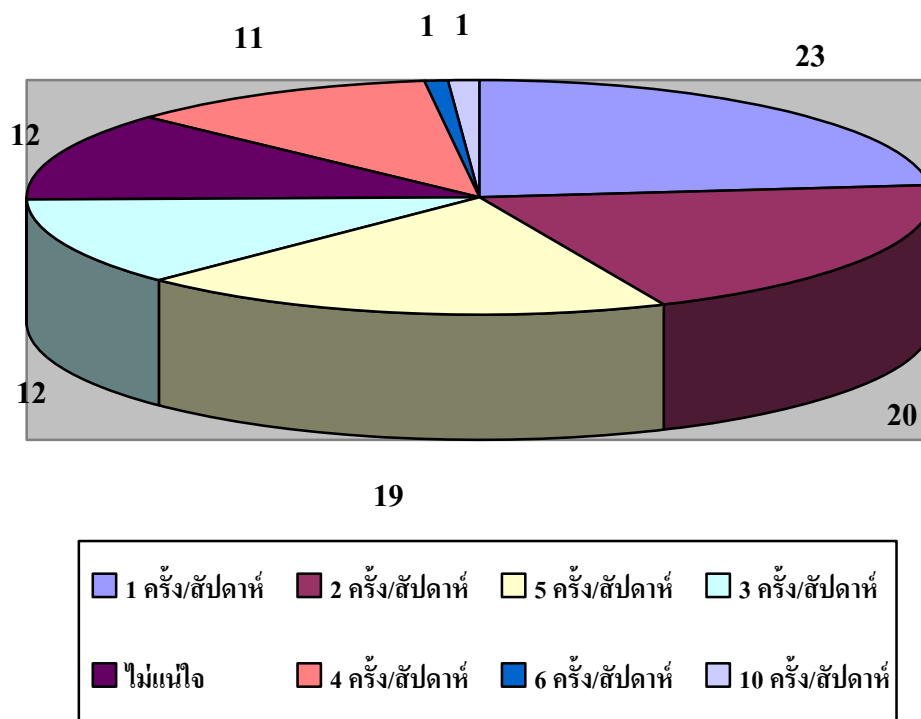


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง/สัปดาห์	23	23.0
2 ครั้ง/สัปดาห์	20	20.0
5 ครั้ง/สัปดาห์	19	19.0
3 ครั้ง/สัปดาห์	12	12.0
ไม่แน่ใจ	12	12.0
4 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
6 ครั้ง/สัปดาห์	1	1.0
10 ครั้ง/สัปดาห์	1	1.0
มากกว่า 10 ครั้ง	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเข้าใช้บริการ 5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

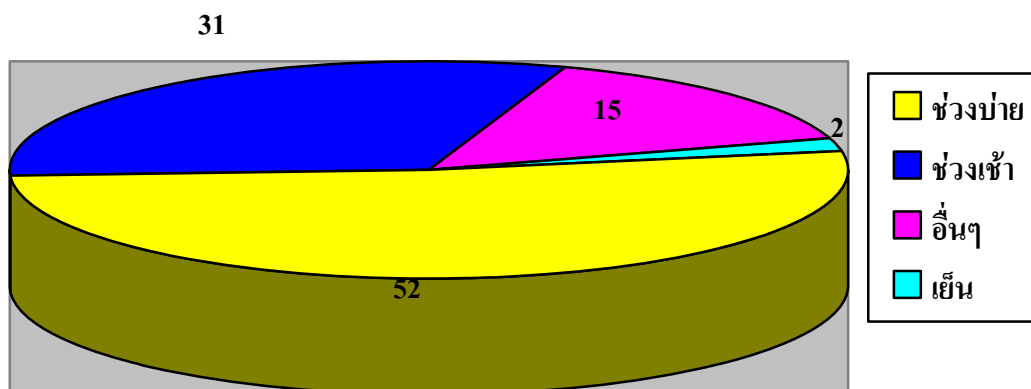


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ่าย (13.00 – 17.00 น.)	52	52.0
เช้า (08.00 – 13.00 น.)	31	31.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	15	15.0
เย็น (17.00 – 20.00 น.)	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 31.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



**ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประเภทต่างๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เดือนมีนาคม 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 ความดีในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ จำแนกตามประเภทบริการ

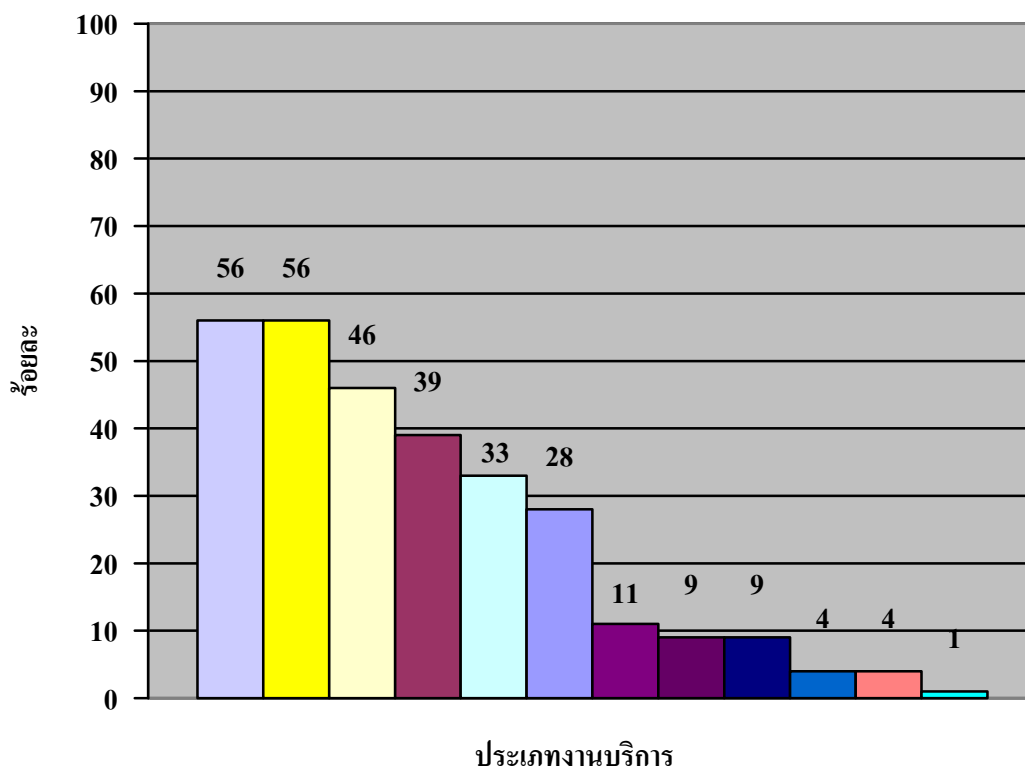
ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความดี (N=100)	ร้อยละ	ความดี (N=100)	ร้อยละ
1. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	56	56.0	44	44.0
2. บริการห้องมัลติมีเดีย	56	56.0	44	44.0
3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	46	46.0	54	54.0
4. บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC	39	39.0	61	61.0
5. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	33	33.0	61	61.0
6. บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน	28	28.0	72	72.0

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ
7. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	11	11.0	89	89.0
8. บริการ มุม Mini TCDC	9	9.0	66	66.0
9. บริการห้องสารสนเทศล้านนา	9	9.0	66	66.0
10. บริการฝึกอบรม	4	4.0	96	96.0
11. อื่นๆ (ห้อง E-learning, ห้องสุขา ฯลฯ)	4	4.0	96	96.0
12. บริการ มุม SET Corner	1	1.0	49	49.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2556 มีผู้เข้ามาใช้บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องมัลติมีเดียมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 46.0 และบริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC คิดเป็นร้อยละ 39.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ



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

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
จุดบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ				
บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.16	0.69	83	มาก
ห้องนวนิยาย ชั้น 3	4.00	0.76	80	มาก
การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ	3.76	0.93	75	มาก
ห้องราชภัฏ ชั้น 3	3.72	1.10	74	มาก
มุมฝึกภาษาต่างประเทศ (โถงกลาง ชั้น 1 – 4)	3.72	1.06	74	มาก
มุม SET Corner (มุมตลาดหลักทรัพย์) ชั้น 3	3.52	0.87	70	มาก
มุมนิทรรศการภาพถ่าย มรช. ชั้น 4	3.48	0.92	70	ปานกลาง
ห้องสารสนเทศล้านนา ชั้น 4	3.44	0.58	69	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.73	0.86	75	มาก
จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์				
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	4.52	0.51	90	มากที่สุด
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	4.28	0.54	86	มาก
บริการวารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	4.12	0.67	82	มาก
บริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC	4.12	0.67	82	มาก
บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	4.08	0.64	82	มาก
บริการฐานข้อมูลมติชนออนไลน์	4.04	0.79	81	มาก
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.92	0.86	78	มาก
รวมเฉลี่ย	4.15	0.67	83	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				
บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC	3.84	0.47	77	มาก
บริการห้อง Self Study Room	3.72	0.79	74	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.68	0.94	74	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.60	0.64	72	มาก
บริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner)	3.56	0.58	71	มาก
นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่	3.56	0.71	71	มาก
บริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธี	3.48	0.65	70	ปานกลาง
บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ThaiLIS)	3.36	0.95	67	ปานกลาง
บริการฝึกอบรม	3.24	0.78	65	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.56	0.72	71	มาก
จุดบริการห้องมัลติมีเดีย				
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย	4.40	0.57	88	มาก
บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D)	4.28	0.79	86	มาก
ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย	4.24	0.60	85	มาก
บริการห้อง CRU เข้าวัยรักการอ่าน	4.08	0.70	82	มาก
บริการมุม Mini TCDC	4.04	0.79	81	มาก
รวมเฉลี่ย	4.21	0.69	84	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.91	0.74	78	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมีนาคม 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78 โดยจำแนกตามจุดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

จุดงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) คิดเป็นร้อยละ 75 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83 รองลงมาคือ ห้องนวนิยาย ชั้น 3 ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80 และมีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ ($\bar{X} = 3.76$) คิดเป็นร้อยละ 75 ตามลำดับ

จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) คิดเป็นร้อยละ 83 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ บริการวารสารฉบับปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 86 และบริการวารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)C ($\bar{X} = 4.12$) คิดเป็นร้อยละ 82 ตามลำดับ

จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) คิดเป็นร้อยละ 71 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC มากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือ บริการห้อง Self Study Room ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 74 และมีความพึงพอใจต่อบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.68$) คิดเป็นร้อยละ 74 ตามลำดับ

จุดบริการห้องมัลติมีเดีย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 84 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาคือ บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D) ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 86 และระบบการให้บริการมัลติมีเดีย ($\bar{X} = 4.24$) คิดเป็นร้อยละ 85 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านการบริการ

1. ควรปรับปรุงที่จอดรถให้มีที่ร่ม ไว้บังแดดให้รถจักรยานยนต์ (3 คน)
2. ควรซ่อมแซมวงดนตรี ใช้เสียงในห้องสมุด (2 คน)
3. อยากให้ห้องสมุดขยายเวลาให้บริการออกไปอีกให้มากกว่านี้ (2 คน)
4. พื้นที่กว้างเกินไป และหนังสือยังมีน้อย

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. อยากให้หนังสือเยอะๆ กว่านี้ อยากให้มีสื่อโสตทัศนใหม่ๆ เข้ามา (2 คน)
2. เครื่องเล่น DVD ควรมากกว่านี้ และเพิ่มการดู 3D หลายๆ เครื่อง (2 คน)
3. ควรมีวารสารประเภท Web Design Fine Art iDesign เพื่อจะได้รับความรู้ที่หลากหลายด้านและเพื่อนักศึกษาที่ต้องการศึกษาอีกหลายกลุ่ม
4. ควรจัดระเบียบหนังสือให้เป็นระเบียบให้มากกว่านี้
5. หนังสือในห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่านให้มีความหลากหลายมากขึ้น

ปัญหาในการเข้ามาใช้บริการ

1. เสียงรบกวนจากภาพยนตร์ข้างๆ ควรจะมีห้องเก็บเสียงของแต่ละเครื่อง เพื่อไม่ให้รบกวนกัน ทำให้เสียรรถรสในการชมภาพยนตร์ ฟังไม่รู้เรื่องเสียสมาธิ ควรปรับปรุงเป็นอย่างมาก (6 คน)
2. ควรแบ่งแยกห้องดูมัลติมีเดียหลายๆ ห้อง ไว้เป็นห้องกันเสียงชนกัน
เพิ่มบริการห้องดูหนัง 3D ให้มากกว่านี้ (3 คน)
3. ห้องสมุดอยู่ไกลเกินไป (2 คน)
4. ควรเปิดแอร์