

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนเมษายน 2556

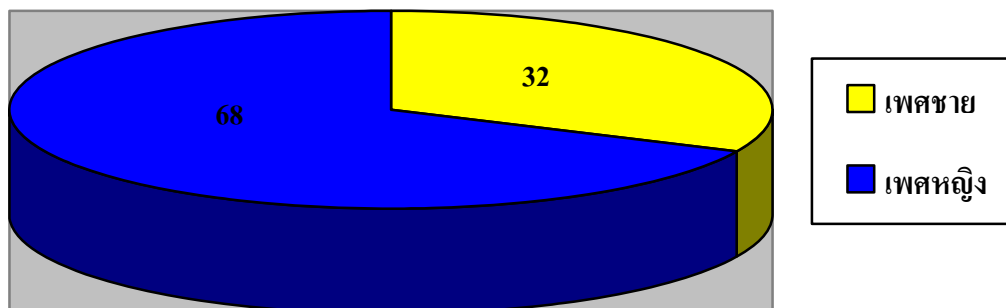
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายใน  
สำนักวิทยบริการฯ ในช่วงเดือนเมษายน 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	68	68.0
เพศชาย	32	32.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2556 ส่วนใหญ่เป็น  
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	81	81.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป. เอก	7	7.0
บุคคลภายนอก	7	7.0
อาจารย์	3	3.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 81 รองลงมาคือ นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท, ป. เอก และ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

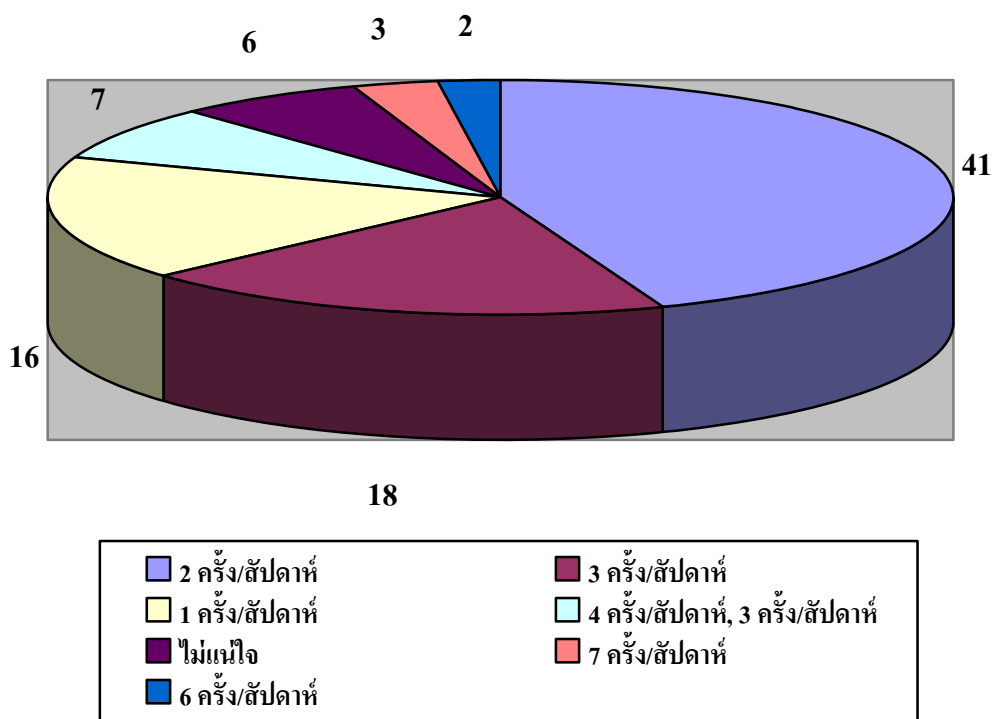


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2 ครั้ง/สัปดาห์	41	41.0
3 ครั้ง/สัปดาห์	18	18.0
1 ครั้ง/สัปดาห์	16	16.0
4 ครั้ง/สัปดาห์	7	7.0
5 ครั้ง/สัปดาห์	7	7.0
ไม่แน่ใจ	6	6.0
7 ครั้ง/สัปดาห์	3	3.0
6 ครั้ง/สัปดาห์	2	3.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 18.0 และเข้าใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

### ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

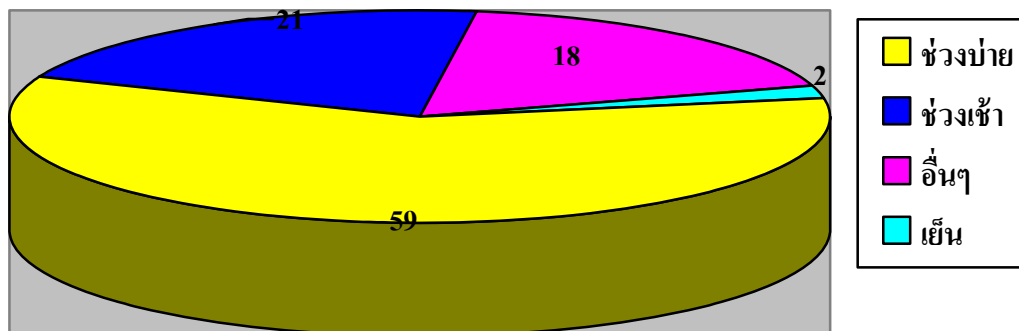


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ่าย (13.00 – 17.00 น.)	59	59.0
เช้า (08.00 – 13.00 น.)	21	21.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	18	18.0
เย็น (17.00 – 20.00 น.)	2	2.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 21.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



**ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประเภทต่างๆ  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
เดือนเมษายน 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

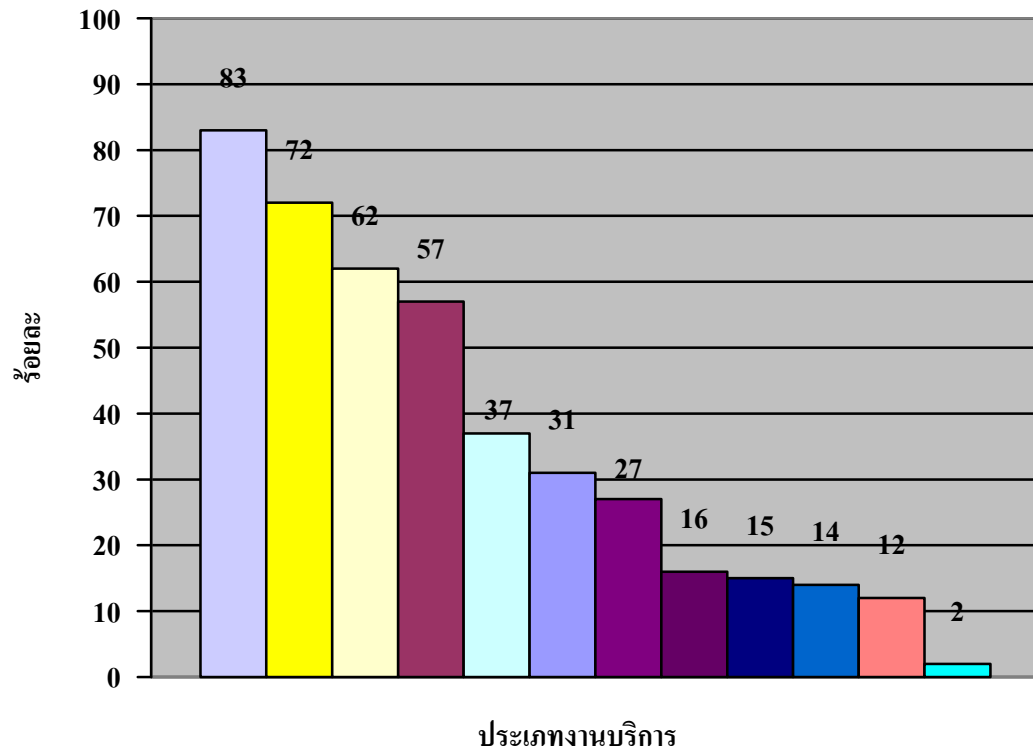
ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (N=100)	ร้อยละ	ความถี่ (N=100)	ร้อยละ
1. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	83	83.0	17	17.0
2. บริการห้องมัลติมีเดีย	72	72.0	28	28.0
3. บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC	62	62.0	38	38.0
4. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	57	57.0	43	43.0
5. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	37	37.0	63	63.0
6. บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน	31	31.0	69	69.0

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ
7. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	27	27.0	73	73.0
8. บริการ มุม Mini TCDC	16	16.0	84	84.0
9. บริการห้องสารสนเทศล้านนา	15	15.0	85	85.0
10. บริการฝึกอบรม	14	14.0	86	86.0
11. อื่นๆ (ห้อง E-learning, ห้องสุขา ฯลฯ)	12	12.0	88	88.0
12. บริการ มุม SET Corner	2	2.0	98	98.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2556 มีผู้เข้ามาใช้บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.0 รองลงมาคือ บริการห้องมัลติมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 72.0 และบริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC คิดเป็นร้อยละ 62.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ



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



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>จุดบริการยืม – คีน ทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
บริการยืม - คีน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.32	0.56	86.4	มาก
มุมนิทรรศการภาพถ่าย มรช. ชั้น 4	4.24	0.60	84.8	มาก
การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ	4.04	0.35	80.8	มาก
ห้องสารสนเทศล้านนา ชั้น 4	4.04	0.54	80.8	มาก
ห้องราชภัฏ ชั้น 3	4.00	0.64	80	มาก
ห้องนวนิยาย ชั้น 3	3.88	0.44	77.6	มาก
มุมฝึกภาษาต่างประเทศ (โถงกลาง ชั้น 1 – 4)	3.80	0.58	76	มาก
มุม SET Corner (มุมตลาดหลักทรัพย์) ชั้น 3	3.68	0.63	73.6	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.00</b>	<b>0.54</b>	<b>80</b>	<b>มาก</b>
<b>จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์</b>				
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	4.20	0.71	84	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	4.04	0.61	80.8	มาก
บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	4.04	0.54	80.8	มาก
บริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC	4.00	0.64	80	มาก
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.96	0.73	79.2	มาก
บริการฐานข้อมูลมติชนออนไลน์	3.80	0.71	76	มาก
บริการวารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.76	0.66	75.2	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.97</b>	<b>0.66</b>	<b>79.4</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</b>				
บริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธี	3.92	0.81	78.4	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.84	0.85	76.8	มาก
บริการห้อง Self Study Room	3.80	0.87	76	มาก
นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่	3.72	0.79	74.4	มาก
บริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner)	3.56	0.58	71.2	มาก
บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC	3.52	0.65	70.4	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ThaiLIS)	3.48	0.65	69.6	ปานกลาง
บริการฝึกอบรม	3.24	0.78	64.8	ปานกลาง
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.16	0.55	63.2	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.58</b>	<b>0.72</b>	<b>71.6</b>	<b>มาก</b>
<b>จุดบริการห้องมัลติมีเดีย</b>				
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย	4.28	0.54	85.6	มาก
ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย	4.12	0.73	82.4	มาก
บริการมุม Mini TCDC	4.12	0.67	82.4	มาก
บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D)	3.96	0.89	79.2	มาก
บริการห้อง CRU เข้าวัยรักการอ่าน	3.84	0.85	76.8	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.06</b>	<b>0.73</b>	<b>81.2</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.90</b>	<b>0.66</b>	<b>78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 78 โดยจำแนกตามจุดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

จุดงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 80 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.4 รองลงมาคือ

มูมินิทรศการภาพถ่าย ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.8 และมีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.8 ตามลำดับ

**จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.4 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และบริการวารสารฉบับปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.8 และบริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC ( $\bar{X} = 4.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 80 ตามลำดับ

**จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 71.6 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธีมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ( $\bar{X} = 3.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.8 และบริการห้อง Self Study Room ( $\bar{X} = 3.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 76 ตามลำดับ

**จุดบริการห้องมัลติมีเดีย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.28 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.6 รองลงมาคือ ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย และบริการมุม Mini TCDC ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.4 และบริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D) ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 79.2 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

#### ด้านการบริการ

1. ควรเปิดบริการถึงเวลา 20.00 น. ในช่วงปิดภาคเรียน เนื่องจากนักศึกษาเลิก (3)
2. ควรมีห้อง Self Study Room เพิ่มมากขึ้น
3. การให้บริการในห้องมัลติมีเดียควรมีหูฟังให้ทุกเครื่อง เนื่องจากส่งเสียงดังรบกวนกัน
4. ควรจัดกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาสนใจอ่านหนังสือมากกว่านี้ เช่น กิจกรรม

The Best Book จัดหนังสือดีประจำสัปดาห์ หากใครไม่อ่านจะเซย เป็นต้น

5. ควรให้บริการที่คงคุณภาพของแต่ละส่วน แล้วดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
6. ห้องมัลติมีเดีย ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศ เพราะร้อนมาก

#### ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรมีมาตรการในการลงโทษบุคคลที่ยืมหนังสือแล้วทำลาย เพราะหนังสือบางเล่มที่มีหลายตอน เช่น นวนิยาย ถ้าขาดบางตอนไปก็ไม่สนุก

2. ห้องมัลติมีเดีย ควรตรวจสอบเครื่องเล่น เพราะมีบางเครื่องเสียใช้ไม่ได้
3. อยากให้มีวารสารต่างประเทศมากขึ้น
4. ห้องมัลติมีเดีย ควรมีสื่อโสตทัศนศึกษาใหม่ๆ ในทุกๆ เดือน เพื่อจูงใจผู้ใช้บริการ (4)

#### ปัญหาในการเข้ามาใช้บริการ

1. มีผู้ใช้บริการบางคนบางกลุ่ม ส่งเสียงดังและแอบทานของว่างในห้องสมุด เจ้าหน้าที่ควรเตือนและเชิญออกจากห้องสมุด (2)
2. ระบบ Internet มีปัญหาจะต้อง Login บ่อยมาก ควรปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นกว่านี้
3. ระบบปลั๊กไฟในแต่ละบริเวณเสากลางไม่ค่อยดี
4. ควรมีบอร์ดแนะนำการใช้บริการต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องและเข้าใจได้มากขึ้น