

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนพฤษภาคม 2556

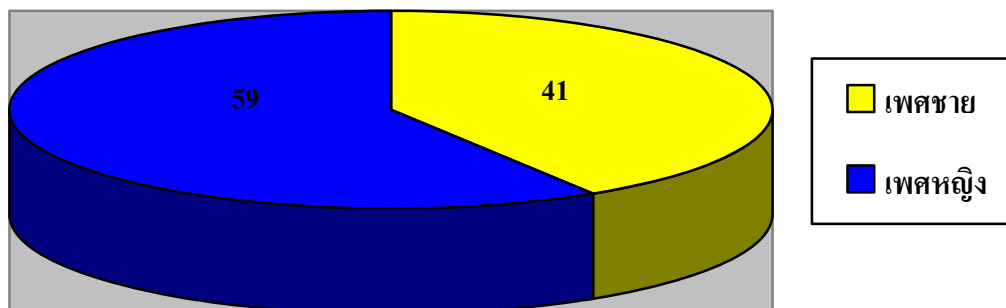
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	59	59.0
เพศชาย	41	41.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

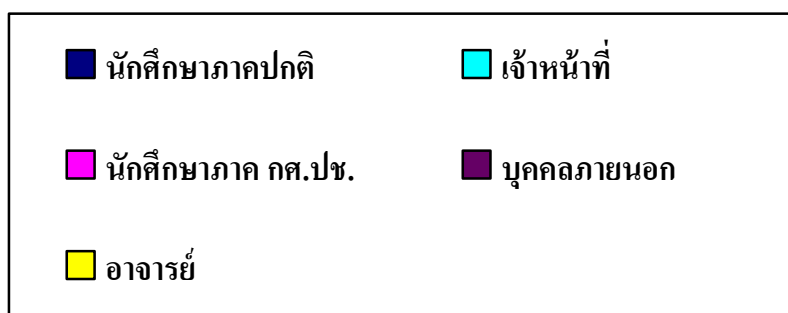
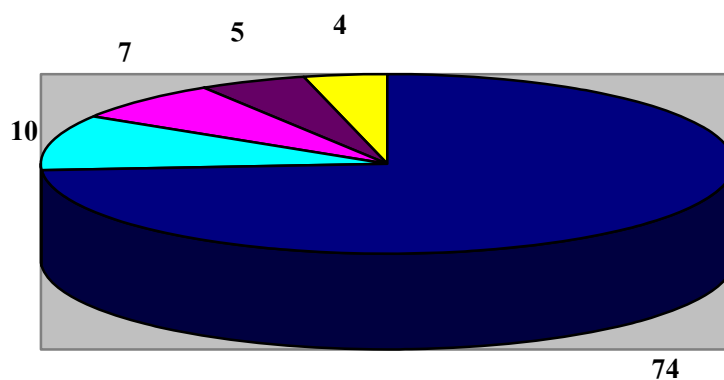


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	74	74.0
เจ้าหน้าที่	10	10.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	7	7.0
บุคคลภายนอก	5	5.0
อาจารย์	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 10 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

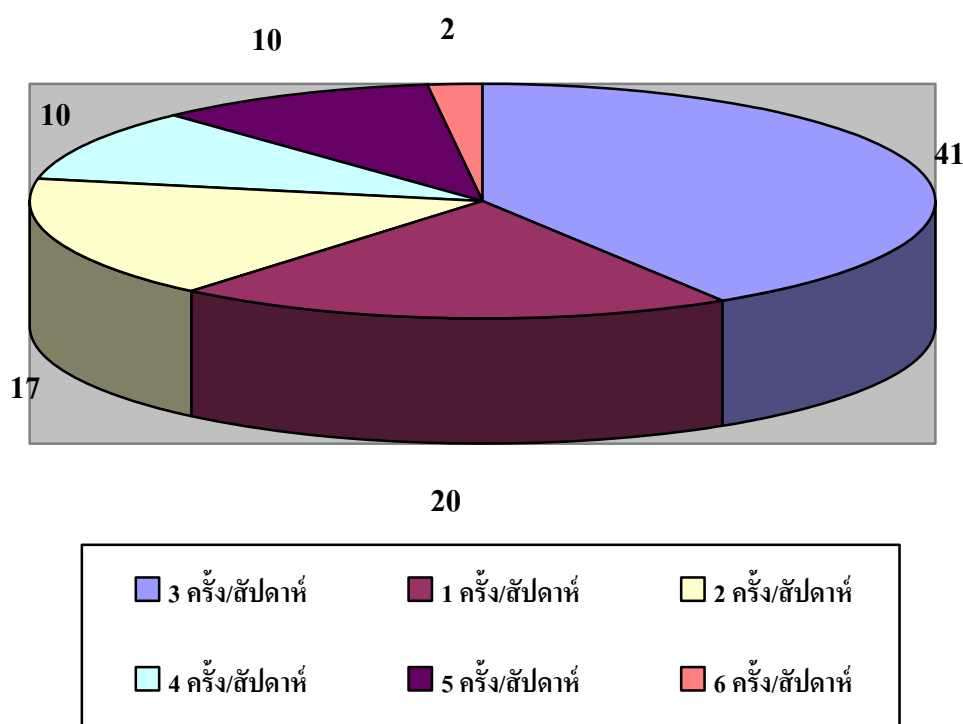


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3 ครั้ง/สัปดาห์	41	41.0
1 ครั้ง/สัปดาห์	20	20.0
2 ครั้ง/สัปดาห์	17	17.0
4 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
5 ครั้ง/สัปดาห์	10	10.0
6 ครั้ง/สัปดาห์	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 3 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และเข้าใช้บริการ 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

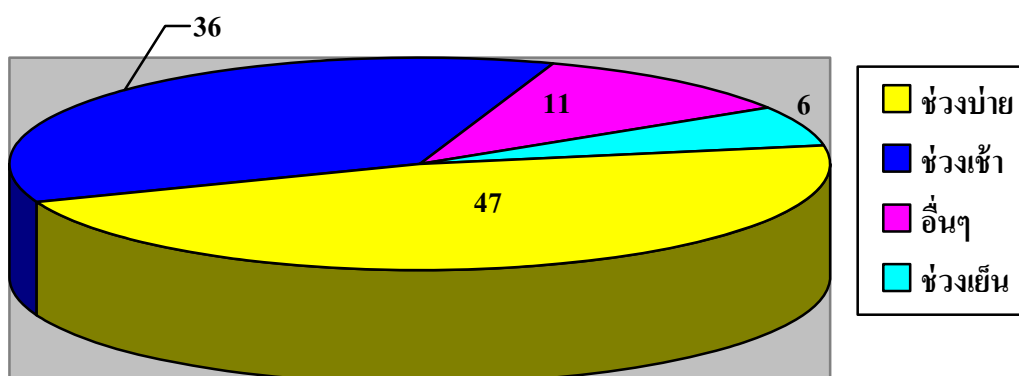


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	47	47.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	36	36.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	11	11.0
ช่วงเย็น	6	6.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ ในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 36.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



**ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประเภทต่างๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เดือนพฤษภาคม 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

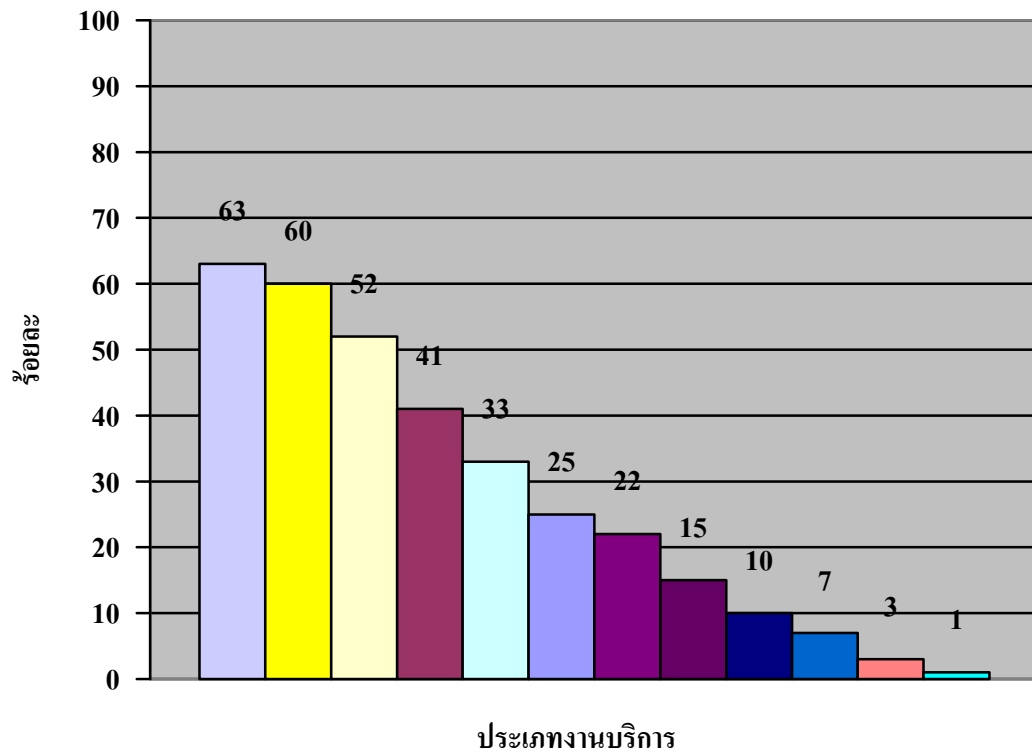
ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (N=100)	ร้อยละ	ความถี่ (N=100)	ร้อยละ
1. บริการห้องมัลติมีเดีย	63	63.0	37	37.0
2. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	60	60.0	40	40.0
3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	52	52.0	48	48.0
4. บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC	41	41.0	59	59.0
5. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	33	33.0	67	67.0
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	25	25.0	75	75.0

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ
7. บริการห้อง CRU เยาววัยรักการอ่าน	22	22.0	78	78.0
8. อื่นๆ (ห้อง E-learning, ห้องสุขา ฯลฯ)	15	15.0	85	85.0
9. บริการ มุม Mini TCDC	10	10.0	90	90.0
10. บริการห้องสารสนเทศล้านนา	7	7.0	93	93.0
11. บริการฝึกอบรม	3	3.0	97	97.0
12. บริการ มุม SET Corner	1	1.0	99	99.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 มีผู้เข้ามาใช้บริการห้องมัลติมีเดียมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 60.0 และบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 52.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ



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

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
จุดบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ				
การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ	4.32	0.63	86.40	มาก
บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	4.28	0.68	85.60	มาก
ห้องสารสนเทศด้านนา ชั้น 4	3.52	0.96	70.40	มาก
มุมนิทรรศการภาพถ่าย มรช. ชั้น 4	3.48	0.96	69.60	ปานกลาง
ห้องราชภัฏ ชั้น 3	3.40	0.96	68.00	ปานกลาง
ห้องนวนิยาย ชั้น 3	3.24	0.88	64.80	ปานกลาง
มุมฝึกภาษาต่างประเทศ (โถงกลาง ชั้น 1 – 4)	3.24	0.93	64.80	ปานกลาง
มุม SET Corner (มุมตลาดหลักทรัพย์) ชั้น 3	3.20	0.96	64.00	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.59	0.87	71.70	มาก
จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์				
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	4.40	0.65	88.00	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	4.32	0.56	86.40	มาก
บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	4.08	0.81	81.60	มาก
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.80	0.76	76.00	มาก
บริการฐานข้อมูลมติชนออนไลน์	3.80	0.82	76.00	มาก
บริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC	3.72	0.74	74.40	มาก
บริการวารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.68	0.90	73.60	มาก
รวมเฉลี่ย	3.97	0.75	79.43	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				
บริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner)	4.00	0.58	80.00	มาก
นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่	3.92	0.57	78.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.84	0.62	76.80	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.84	0.75	76.80	มาก
บริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธี	3.84	0.75	76.80	มาก
บริการห้อง Self Study Room	3.80	0.41	76.00	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ThaiLIS)	3.72	0.54	74.40	มาก
บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC	3.68	0.56	73.60	มาก
บริการฝึกอบรม	3.48	0.71	69.60	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.79	0.61	75.82	มาก
จุดบริการห้องมัลติมีเดีย				
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย	4.44	0.51	88.80	มาก
บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D)	4.36	0.57	87.20	มาก
ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย	4.28	0.54	85.60	มาก
บริการมุม Mini TCDC	4.24	0.60	84.80	มาก
บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน	4.12	0.60	82.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.29	0.56	85.76	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.91	0.70	78.18	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) คิดเป็นร้อยละ 78.18 โดยจำแนกตามจุดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

จุดงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) คิดเป็นร้อยละ 71.70 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาคือ บริการยืม

$$\bar{X}$$

$$\bar{X}$$

จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) คิดเป็นร้อยละ 79.43 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และบริการวารสารฉบับปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) คิดเป็นร้อยละ 75.82 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner) มากที่สุด ($\bar{X} = 4.00$) คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่ ($\bar{X} = 3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.40 และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งบริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธีในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 76.80 ตามลำดับ

จุดบริการห้องมัลติมีเดีย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.76 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมาคือ บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D) ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และระบบการให้บริการมัลติมีเดีย ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านการบริการ

1. ควรให้นักศึกษาอิมพัรพยากรสารสนเทศได้ในช่วงปิดภาคเรียน (1 คน)
2. ขั้นตอนการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตยุ่งยาก และบางครั้งใช้งานไม่ได้ (1 คน)
3. ควรขยายเวลาเปิดให้บริการในช่วงเย็น โดยเฉพาะในช่วงใกล้สอบ (1 คน)
4. ค้นหาหนังสือยาก (1 คน)
5. ควรแยกห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม ปัจจุบันให้บริการรวมกันในโซนใหญ่ ทำให้ส่งเสียงดังรบกวนกัน (1 คน)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

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

3. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขาการเมืองและการปกครอง โดยเฉพาะทฤษฎีทางการเมืองและการปกครอง (1 คน)
 4. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขาสังแวดล้อม และสัตววิทยา (1 คน)
 5. ควรเพิ่มจำนวน Copy ของวารสารเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ (1 คน)
 6. ควรเพิ่มหนังสือสาขากฎหมายในส่วนของคำบรรยายกฎหมายของเนติบัณฑิต และรวมคำพิพากษาใหม่ๆ (1 คน)
 6. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือสาขามานุษยวิทยาให้มากขึ้น (1 คน)
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**
1. ควรเพิ่มที่จอดรถแบบมีหลังคาสำหรับนักศึกษา (2 คน)
 2. ควรเพิ่มปลั๊กไฟในแต่ละโซนให้เพียงพอต่อการใช้งาน (2 คน)
- ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ**
1. นักศึกษาส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ควรเพิ่มห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มสำหรับผู้ที่ต้องการใช้เสียง (3 คน)