

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือนมิถุนายน 2556

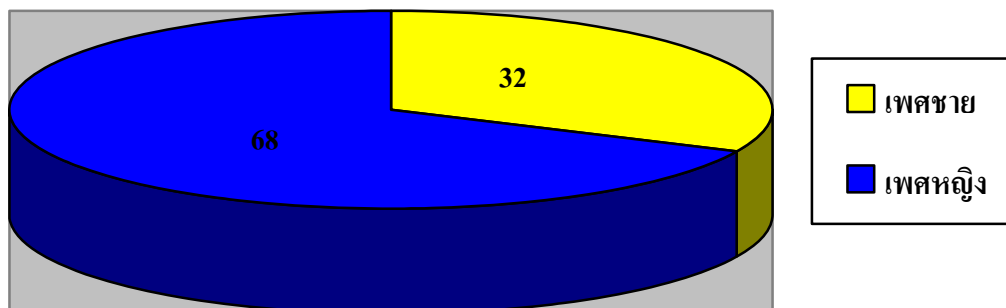
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก  
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

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

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

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

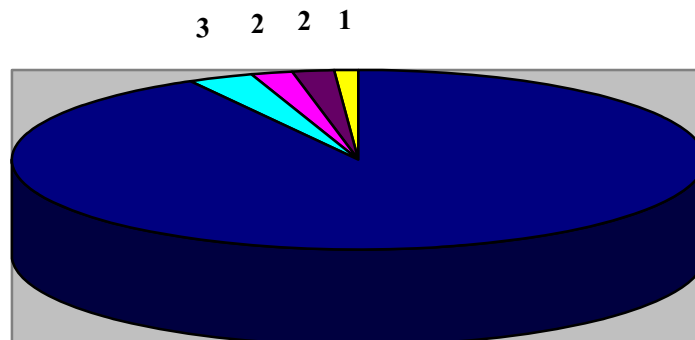


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

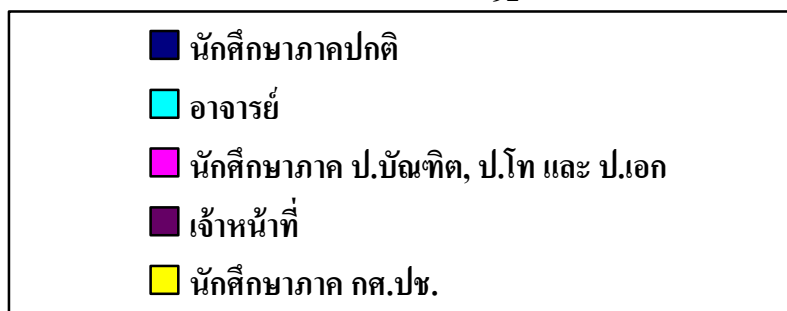
ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	92	92.0
อาจารย์	3	3.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	2	2.0
เจ้าหน้าที่	2	2.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 3 และนักศึกษาภาค ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก และเจ้าหน้าที่ที่ใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ



92

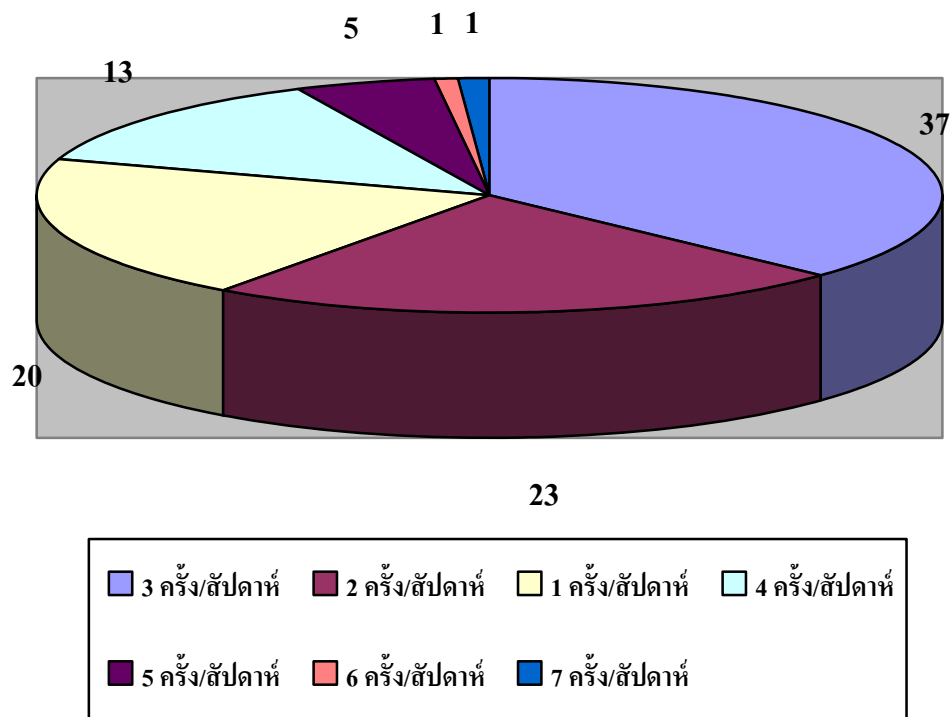


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3 ครั้ง/สัปดาห์	37	37.0
2 ครั้ง/สัปดาห์	23	23.0
1 ครั้ง/สัปดาห์	20	20.0
4 ครั้ง/สัปดาห์	13	13.0
5 ครั้ง/สัปดาห์	5	5.0
6 ครั้ง/สัปดาห์	1	1.0
7 ครั้ง/สัปดาห์	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 3 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 23.0 และเข้าใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

### ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

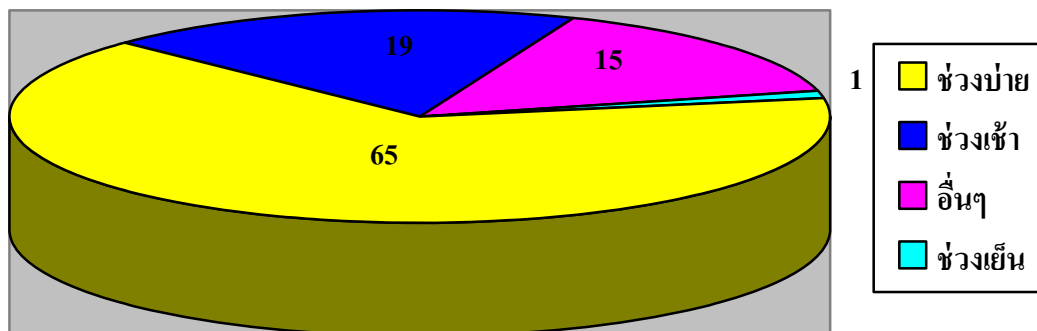


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	65	65.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	19	19.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	15	15.0
ช่วงเย็น	1	1.0
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 19.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

## ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



**ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประเภทต่างๆ  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
เดือนมิถุนายน 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	77	77.0	23	23.0
2. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	71	71.0	29	29.0
3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	60	60.0	40	40.0
4. บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC	49	49.0	51	51.0
5. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	34	34.0	66	66.0
6. บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน	33	33.0	67	67.0

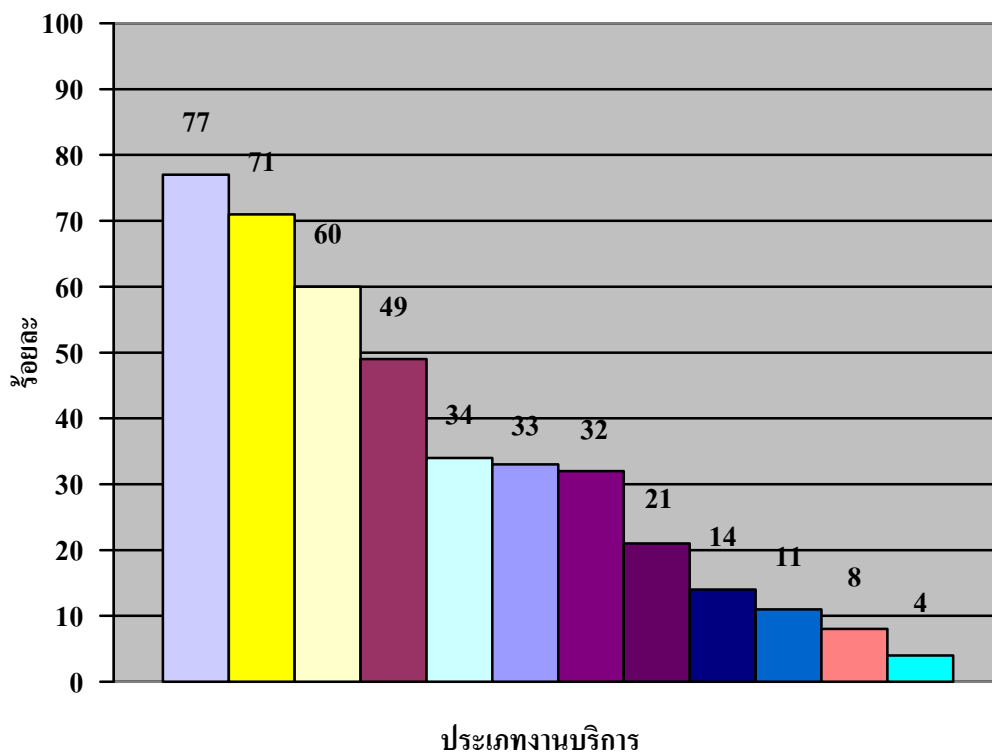
ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ
7. อื่นๆ (ห้อง E-learning, ห้องสุขา ฯลฯ)	32	32.0	68	68.0
8. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	21	21.0	79	79.0
9. บริการห้องสารสนเทศล้านนา	14	14.0	86	86.0
10. บริการ มุม Mini TCDC	11	11.0	89	89.0
11. บริการ มุม SET Corner	8	8.0	92	92.0
12. บริการฝึกอบรม	4	4.0	96	96.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 มีผู้เข้ามาใช้บริการห้องมัลติมีเดียมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาคือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 71.0 และบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 60.0 ตามลำดับ



ความถี่ในการใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ



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

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>จุดบริการยืม – คิน ทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ	4.24	0.60	84.80	มาก
บริการยืม - คินทรัพยากรสารสนเทศ	4.04	0.94	80.80	มาก
ห้องสารสนเทศด้านนา ชั้น 4	3.88	1.13	77.60	มาก
จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi)	3.84	1.18	76.80	มาก
ห้องนวนิยาย ชั้น 3	3.80	1.12	76.00	มาก
ห้องราชภัฏ ชั้น 3	3.72	0.94	74.40	มาก
มุม SET Corner (มุมตลาดหลักทรัพย์) ชั้น 3	3.64	1.04	72.80	มาก
มุมนิทรรศการภาพถ่าย มรช. ชั้น 4	3.60	1.12	72.00	มาก
มุมฝึกภาษาต่างประเทศ (โถงกลาง ชั้น 1 – 4)	3.56	1.23	71.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.81</b>	<b>1.03</b>	<b>76.20</b>	<b>มาก</b>
<b>จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์</b>				
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	4.04	0.54	80.80	มาก
จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi)	3.88	0.88	77.60	มาก
บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	3.72	0.79	74.40	มาก
บริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC	3.72	0.84	74.40	มาก
บริการฐานข้อมูลมติชนออนไลน์	3.68	0.85	73.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	3.64	0.81	72.80	มาก
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.60	1.00	72.00	มาก
บริการวารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.36	1.08	67.20	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.71</b>	<b>0.85</b>	<b>74.10</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</b>				
จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi)	3.96	0.74	79.20	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.84	0.62	76.80	มาก
บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC	3.84	0.62	76.80	มาก
นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่	3.84	0.75	76.80	มาก
บริการห้อง Self Study Room	3.84	0.69	76.80	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.76	0.52	75.20	มาก
บริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner)	3.76	0.60	75.20	มาก
บริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธี	3.72	0.68	74.40	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ThaiLIS)	3.68	0.48	73.60	มาก
บริการฝึกอบรม	3.52	0.59	70.40	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.78</b>	<b>0.63</b>	<b>75.52</b>	<b>มาก</b>
<b>จุดบริการห้องมัลติมีเดีย</b>				
บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D)	4.36	0.76	87.20	มาก
ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย	4.12	0.44	82.40	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย	4.08	0.76	81.60	มาก
บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน	4.00	0.58	80.00	มาก
จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi)	3.88	1.01	77.60	มาก
บริการมุม Mimi TCDC	3.76	0.66	75.20	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.03</b>	<b>0.70</b>	<b>80.67</b>	<b>มาก</b>
<b>โดยรวมเฉลี่ย</b>	<b>3.83</b>	<b>0.80</b>	<b>76.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมิถุนายน 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.62 โดยจำแนกตามจุดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

จุดงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.20 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รองลงมาคือ บริการยืม

– คีนทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และมีความพึงพอใจต่อห้องสารสนเทศ  
 ด้านนา ชั้น 4 ( $\bar{X} = 3.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.60 ตามลำดับ

**จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ  
 รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.10 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการ  
 หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 รองลงมาคือ จุดบริการเชื่อมต่อ  
 อินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) ( $\bar{X} = 3.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.60 และมีความพึงพอใจต่อ  
 บริการวารสารฉบับปัจจุบัน และบริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC ในระดับ  
 ที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 74.40 ตามลำดับ

**จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใ้  
 บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) คิดเป็นร้อยละ 75.52 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ  
 ต่อจุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มากที่สุด ( $\bar{X} = 3.96$ ) คิดเป็นร้อยละ  
 79.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลจาก  
 ฐานข้อมูล OPAC นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่ รวมทั้งบริการห้อง Self Study Room ในระดับ  
 ที่เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 76.80 และมีความพึงพอใจต่อบริการสืบค้นฐานข้อมูล  
 อิเล็กทรอนิกส์ และบริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner) ในระดับที่เท่ากัน ( $\bar{X} =$   
 3.76) คิดเป็นร้อยละ 75.20 ตามลำดับ

**จุดบริการห้องมัลติมีเดีย** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ย  
 อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.67 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องชม  
 ภาพยนตร์ 3 มิติ (3D) มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.20 รองลงมาคือ ระบบการให้บริการ  
 มัลติมีเดีย ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย ( $\bar{X} = 4.08$ )  
 คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

#### ด้านการบริการ

1. ควรขยายเวลาเปิดให้บริการในช่วงเย็น โดยเฉพาะในช่วงใกล้สอบ (8 คน)
2. ควรแยกห้องสำหรับชมภาพยนตร์เป็นกลุ่ม ปัจจุบันให้บริการรวมกันในโซนใหญ่  
 ทำให้ส่งเสียงดังรบกวนกัน (5 คน)
3. ควรให้ยืมวิทยานิพนธ์ได้เช่นเดียวกับหนังสือทั่วไป (1 คน)
4. จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) ไม่ค่อยดี (1 คน)
5. ระบบการสืบค้นด้วย OPAC ค้นหาหนังสือยาก (1 คน)
6. เครื่องเล่น DVD บางเครื่องเสีย ใช้งานไม่ได้ (1 คน)

**ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

1. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศน์ โดยเฉพาะภาพยนตร์ให้หลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ

(3 คน)

2. ควรจัดหาหนังสือนวนิยายใหม่ๆ เข้ามาอย่างต่อเนื่อง (1 คน)

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

1. เครื่องปรับอากาศไม่คอยเย็น (2 คน)

**ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ**

1. นักศึกษาส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ควรเพิ่มห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มสำหรับผู้ที่ต้องการใช้เสียง (5 คน)