

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการเข้ามาใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือนกรกฎาคม 2556

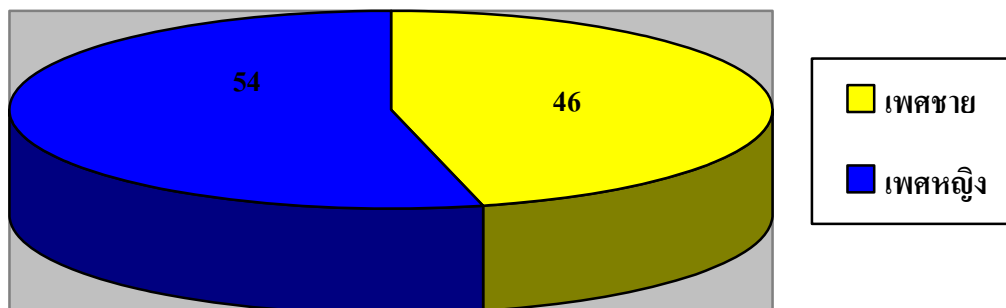
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้ามาใช้บริการต่างๆ ภายในสำนัก
วิทยบริการฯ ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2556 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	54	54.0
เพศชาย	46	46.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

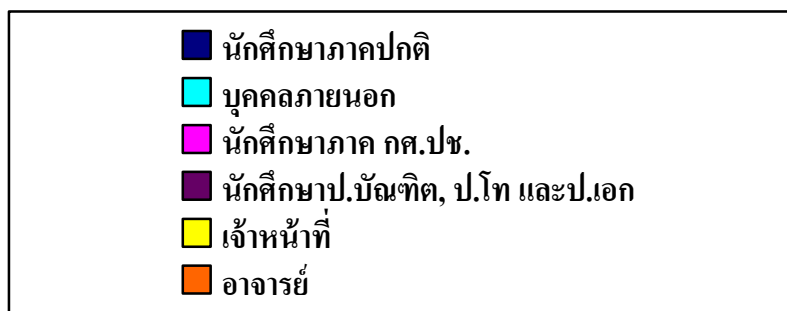
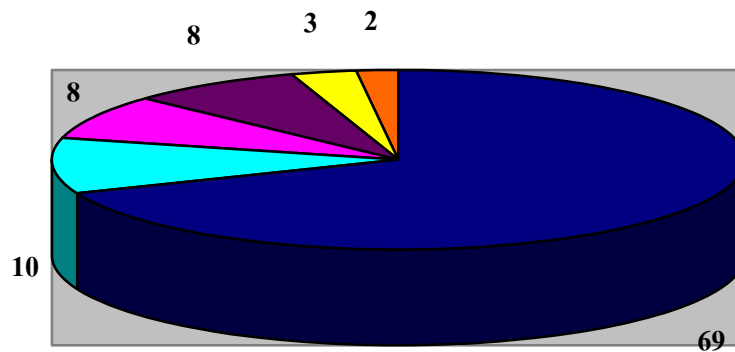


ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	69	69.0
บุคคลภายนอก	10	10.0
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	8	8.0
นักศึกษา ป.บัณฑิต, ป.โท และ ป.เอก	8	8.0
เจ้าหน้าที่	3	3.0
อาจารย์	2	2.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม 2556 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 10 และนักศึกษาภาค กศ.ปช. และนักศึกษาภาค ป.บัณฑิต, ป.โท, ป.เอก เข้าใช้บริการในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

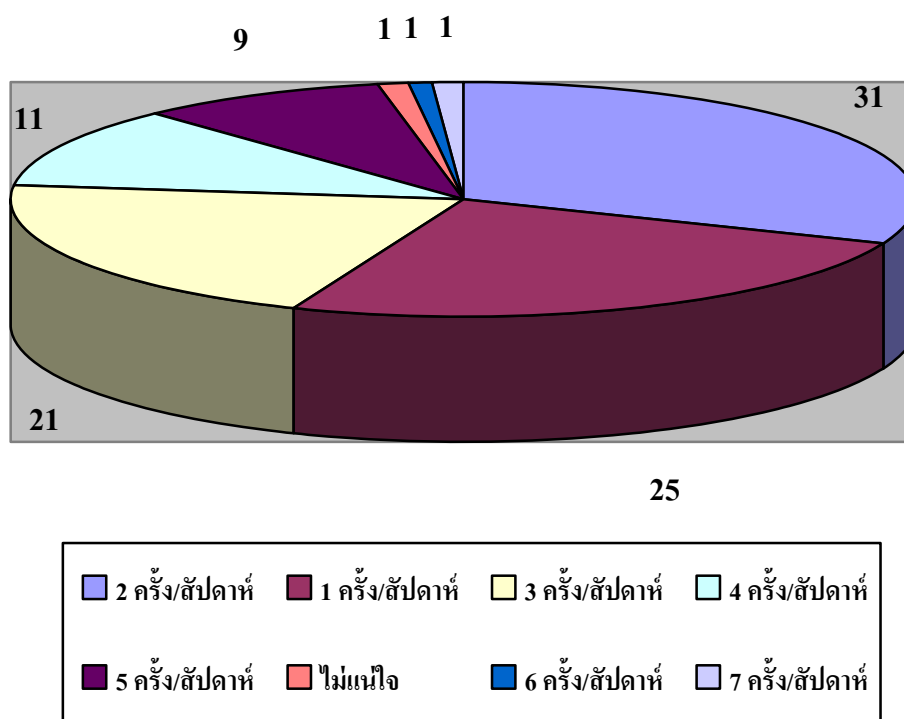


ตารางที่ 3 ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2 ครั้ง/สัปดาห์	31	31.0
1 ครั้ง/สัปดาห์	25	25.0
3 ครั้ง/สัปดาห์	21	21.0
4 ครั้ง/สัปดาห์	11	11.0
5 ครั้ง/สัปดาห์	9	9.0
ไม่แน่ใจ	1	1.0
6 ครั้ง/สัปดาห์	1	1.0
7 ครั้ง/สัปดาห์	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 2 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ 1 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.0 และเข้าใช้บริการ 3 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ ต่อสัปดาห์

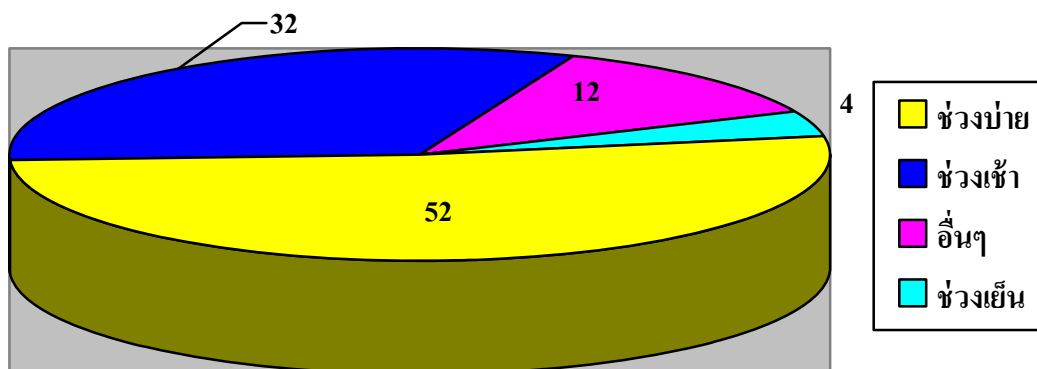


ตารางที่ 4 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	52	52.0
ช่วงเช้า (08.00 – 13.00 น.)	32	32.0
อื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่าย และเย็น หรือตลอดทั้งวัน	12	12.0
ช่วงเย็น	4	4.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2556 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ ในช่วงเวลาบ่าย (13.00 - 17.00 น.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ ช่วงเวลาเช้า (08.00 – 13.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 32.0 และช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ ทั้งเช้าและบ่าย, บ่ายและเย็น หรือตลอดทั้งวัน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ



**ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการประเภทต่างๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เดือนกรกฎาคม 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

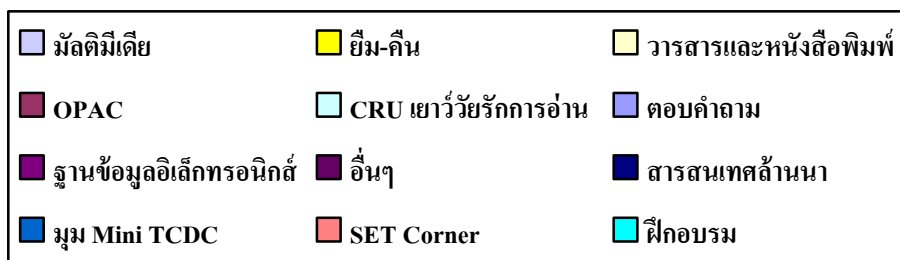
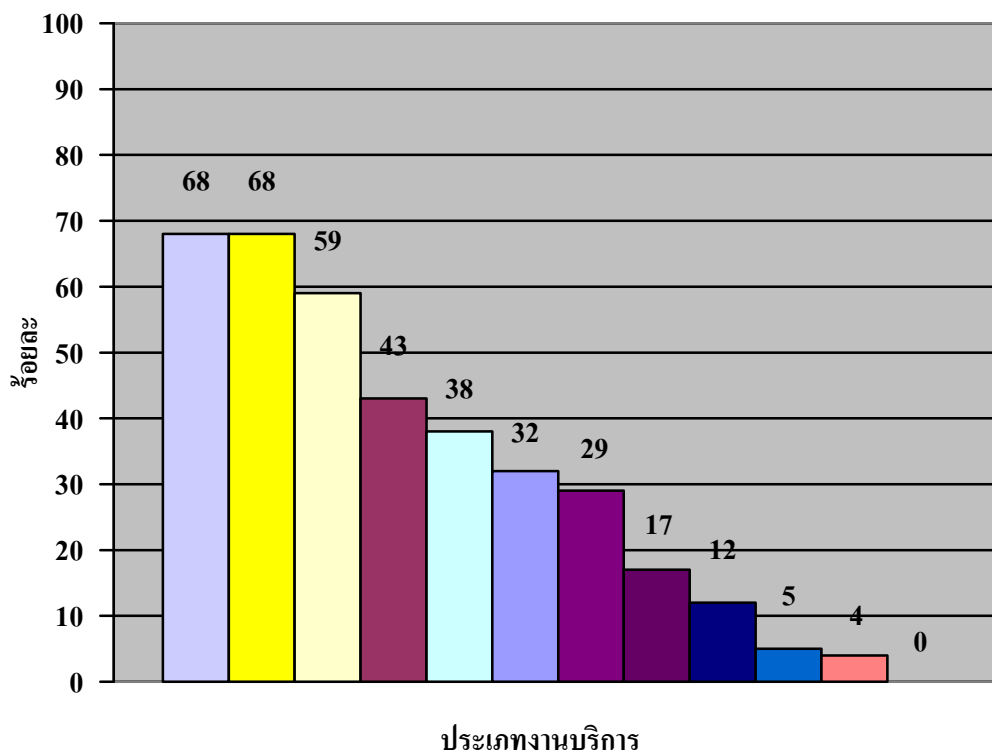
ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (N=100)	ร้อยละ	ความถี่ (N=100)	ร้อยละ
1. บริการห้องมัลติมีเดีย	68	68.0	32	32.0
2. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	68	68.0	32	32.0
3. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	59	59.0	41	41.0
4. บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC	43	43.0	57	57.0
5. บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน	38	38.0	62	62.0
6. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	32	32.0	68	68.0

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ประเภทบริการ	การเข้าใช้บริการ			
	ใช้		ไม่ใช้	
	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ	ความถี่ (n = 100)	ร้อยละ
7. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	29	29.0	71	71.0
8. อื่นๆ (ห้อง E-learning, ห้องสุขา ฯลฯ)	17	17.0	83	83.0
9. บริการห้องสารสนเทศล้านนา	12	12.0	88	88.0
10. บริการ มุม Mini TCDC	5	5.0	95	95.0
11. บริการ มุม SET Corner	4	4.0	96	96.0
12. บริการฝึกอบรม	0	0.0	100	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2556 มีผู้เข้ามาใช้บริการห้องมัลติมีเดียและบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาคือ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 59.0 และบริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

ความถี่ในการเข้าใช้บริการประเภทต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
จุดบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ				
บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.40	0.50	88.00	มาก
การจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ	4.20	0.41	84.00	มาก
ห้องนวนิยาย ชั้น 3	4.20	0.58	84.00	มาก
มุมฝึกภาษาต่างประเทศ (โถงกลาง ชั้น 1 – 4)	4.08	0.64	81.60	มาก
ห้องราชภัฏ ชั้น 3	4.00	0.65	80.00	มาก
ห้องสารสนเทศล้านนา ชั้น 4	4.00	0.71	80.00	มาก
มุมนิทรรศการภาพถ่าย มรช. ชั้น 4	4.00	0.58	80.00	มาก
มุม SET Corner (มุมตลาดหลักทรัพย์) ชั้น 3	3.84	0.47	76.80	มาก
จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi)	3.84	1.11	76.80	มาก
รวมเฉลี่ย	4.06	0.63	81.24	มาก
จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์				
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน	3.84	0.85	76.80	มาก
บริการวารสารฉบับปัจจุบัน	3.80	0.58	76.00	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	3.76	0.66	75.20	มาก
บริการสืบค้นบทความวารสารจากฐานข้อมูล OPAC	3.60	0.91	72.00	มาก
บริการวารสารฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.52	0.59	70.40	มาก
จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi)	3.48	1.05	69.60	ปานกลาง
บริการฐานข้อมูลมิชชันออนไลน์	3.44	0.71	68.80	ปานกลาง
บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า (ฉบับเก่า)	3.32	0.85	66.40	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.60	0.77	71.90	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า				
จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi)	4.28	0.68	85.60	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.16	0.94	83.20	มาก
นิทรรศการแสดงหนังสือใหม่	4.16	0.62	83.20	มาก
บริการห้อง Self Study Room	4.11	0.71	82.20	มาก
บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล OPAC	3.96	0.84	79.20	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.92	0.76	78.40	มาก
บริการมุมอาเซียน (ASEAN Community Corner)	3.88	0.73	77.60	มาก
บริการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ (ThaiLIS)	3.80	0.82	76.00	มาก
บริการมุมหนังสือธรรมะ ท่าน ว.วชิรเมธี	3.80	0.65	76.00	มาก
บริการฝึกอบรม	3.24	0.97	64.80	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.93	0.77	78.62	มาก
จุดบริการห้องมัลติมีเดีย				
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดีย	4.08	0.49	81.60	มาก
ระบบการให้บริการมัลติมีเดีย	4.08	0.64	81.60	มาก
บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D)	3.96	0.54	79.20	มาก
บริการห้อง CRU เยาว์วัยรักการอ่าน	3.88	0.53	77.60	มาก
บริการมุม Mini TCDC	3.88	0.53	77.60	มาก
จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi)	3.52	0.71	70.40	มาก
รวมเฉลี่ย	3.90	0.57	78.00	มาก
โดยรวมเฉลี่ย	3.87	0.69	77.44	มาก

จากตารางที่ 6 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2556 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.44 โดยจำแนกตามจุดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

จุดงานบริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ รวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) คิดเป็นร้อยละ 81.24 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาคือ

มีความพึงพอใจต่อการจัดบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ และห้องนวนิยาย ชั้น 3 ในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และมีความพึงพอใจต่อมุมฝึกภาษาต่างประเทศ (โถงกลาง ชั้น 1-4) ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 ตามลำดับ

จุดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) คิดเป็นร้อยละ 71.90 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) คิดเป็นร้อยละ 76.80 รองลงมาคือ บริการวารสารฉบับปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.80$) คิดเป็นร้อยละ 76.00 และมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ($\bar{X} = 3.76$) คิดเป็นร้อยละ 75.20 ตามลำดับ

จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.62 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) มากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และนิทรรศการแสดงหนังสือใหม่ในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และมีความพึงพอใจต่อบริการห้อง Self Study Room ($\bar{X} = 4.11$) คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

จุดบริการห้องมัลติมีเดีย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) คิดเป็นร้อยละ 78.00 โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการห้องมัลติมีเดียและระบบการให้บริการมัลติมีเดียมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$) คิดเป็นร้อยละ 81.60 รองลงมาคือ บริการห้องชมภาพยนตร์ 3 มิติ (3D) ($\bar{X} = 3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และมีความพึงพอใจต่อบริการห้อง CRU เขาวัวรักการอ่าน และบริการมุม Mini TCDC ในระดับที่เท่ากัน ($\bar{X} = 3.88$) คิดเป็นร้อยละ 77.60 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ/ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

ด้านการบริการ

1. ควรเปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์ จนถึง 20.00 น. หรือ 22.00 น. (8 คน)
2. ควรขยายห้องนวนิยายให้กว้างขวางยิ่งขึ้น (2 คน)
3. จุดบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบไร้สาย (WiFi) ไม่ค่อยดีและช้า (2 คน)
4. เครื่องเล่น DVD บางเครื่องเสีย ใช้งานไม่ได้ ควรมีการตรวจสอบก่อนการให้บริการ (2 คน)
5. ควรมีระเบียบในการหยิบวารสารหรือหนังสือพิมพ์จากชั้นไปอ่าน คนละ 1 ชื่อเรื่อง เพื่อให้ได้ใช้กันอย่างทั่วถึง (1 คน)
6. ควรเปิดให้บริการในช่วงใกล้สอบจนถึงเวลา 23.00 น. (1 คน)

7. ที่พักหนังสือควรอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย (1 คน)
8. ช่วงปิดภาคเรียนควรให้นักศึกษาสามารถเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศได้ (1 คน)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรเพิ่มจำนวนสื่อโสตทัศน์ โดยเฉพาะภาพยนตร์ให้หลากหลายและทันสมัยอยู่เสมอ (2 คน)
2. ควรจัดหาหนังสือนวนิยายใหม่ๆ เข้ามาอย่างต่อเนื่อง (2 คน)
3. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาวิทยาศาสตร์ทั่วไป (1 คน)

ปัญหาที่พบในการเข้าใช้บริการ

1. นักศึกษาส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ควรเพิ่มห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มสำหรับผู้ที่ต้องการใช้เสียง (1 คน)