

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือน กรกฎาคม - กันยายน 2569**

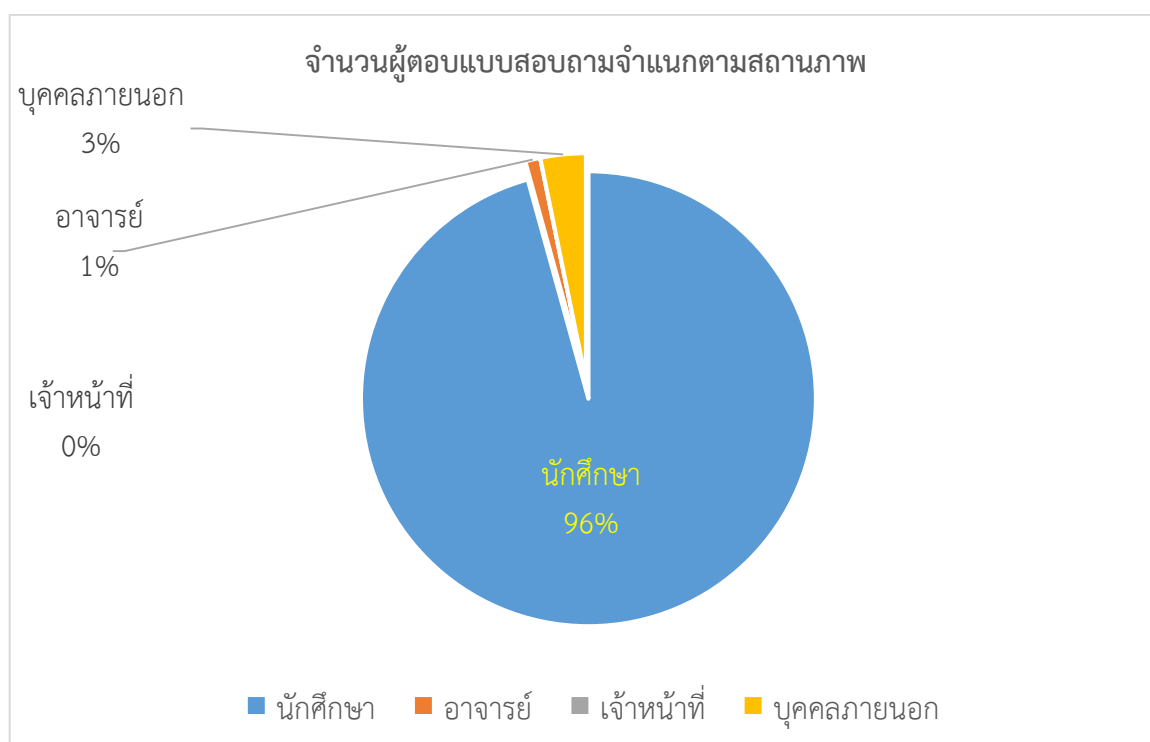
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2569 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

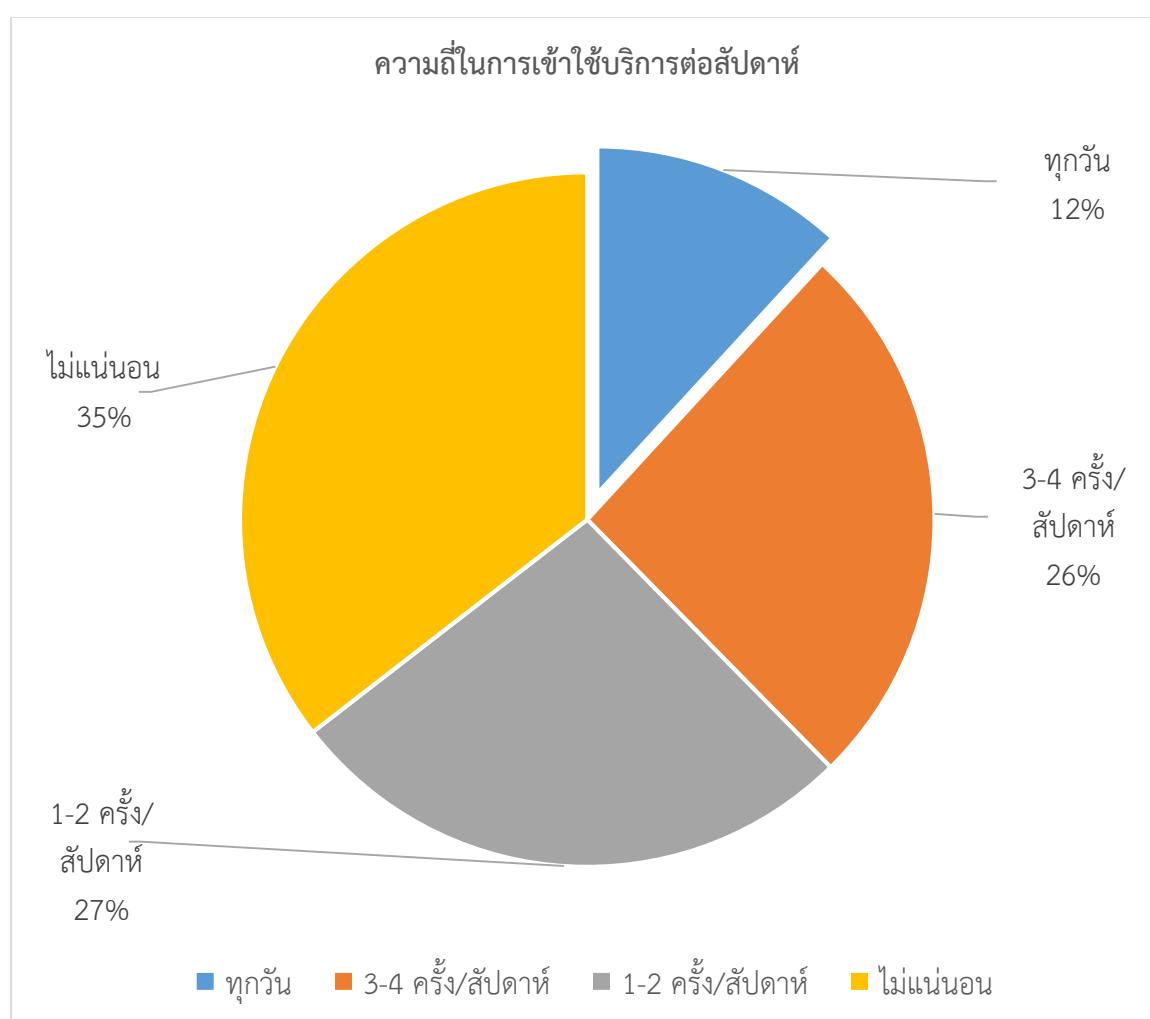
ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	89	95.70
อาจารย์	1	1.08
เจ้าหน้าที่	0	0.00
บุคคลภายนอก	3	3.23
รวม	93	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2569 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.70 รองลงมาคือบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.23 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 1.08 และเจ้าหน้าที่ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	11	11.83
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	24	25.81
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	25	26.88
ไม่แน่นอน	33	35.48
รวม	93	100.00

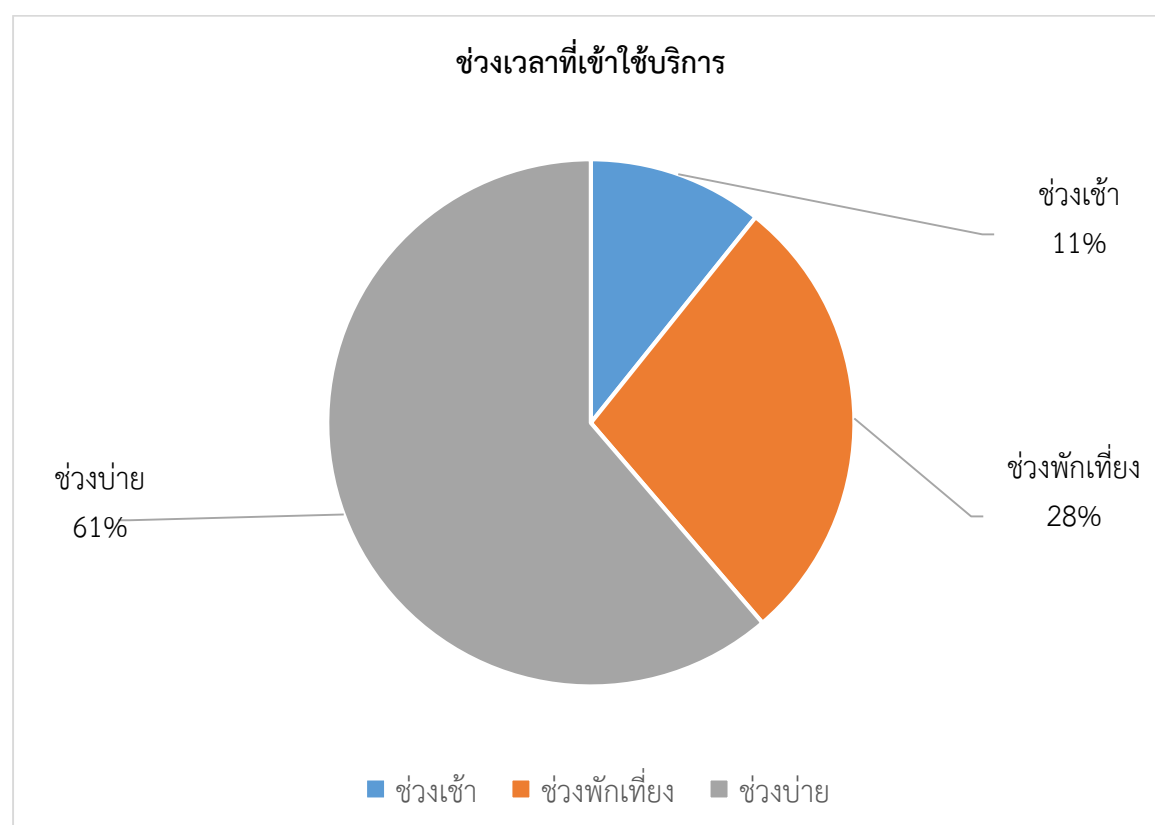


จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2569 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.48 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.88 เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 25.81 และเข้ามาใช้บริการทุกวัน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	10	10.75
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	26	27.96
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	57	61.29
รวม	93	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2569 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.29 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 27.96 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.75 ตามลำดับ

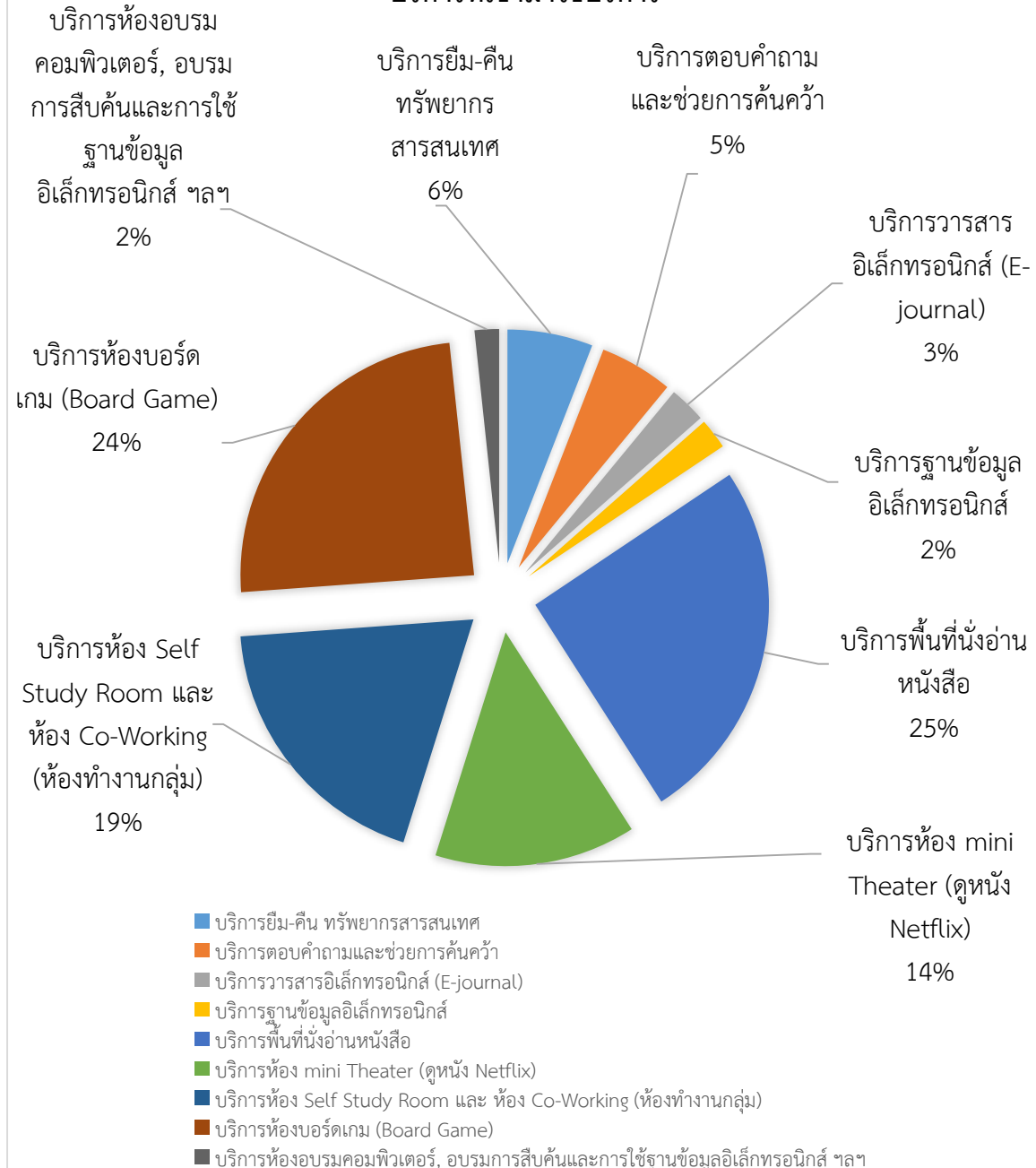


ตารางที่ 4 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	14	5.91
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	12	5.06
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal)	6	2.53
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5	2.11
5. บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	60	25.32
6. บริการห้อง mini Theater (ดูหนัง Netflix)	33	13.92
7. บริการห้อง Self Study Room และ ห้อง Co-Working Space (ห้องทำงานกลุ่ม)	45	18.99
8. บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game)	58	24.47
9. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์, อบรมการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ	4	1.69
รวม	237	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2569 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.32 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game) คิดเป็นร้อยละ 24.47 เข้าใช้บริการห้อง Self Study Room และ ห้อง Co-Working Space (ห้องทำงานกลุ่ม) คิดเป็นร้อยละ 18.99 เข้าใช้บริการห้อง mini Theater (ดูหนัง Netflix) คิดเป็นร้อยละ 13.92 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 5.91 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 5.06 เข้าใช้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) คิดเป็นร้อยละ 2.53 เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 2.11 และเข้าใช้บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์, อบรมการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.69 ตามลำดับ

บริการที่เข้ามาใช้บริการ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.57	0.58	91.40	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ออนไลน์/ออฟไลน์)	4.52	0.60	90.32	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, E-Books, วารสาร, E-journal, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	4.41	0.64	88.17	มาก
รวมเฉลี่ย	4.50	0.61	89.96	มาก
ด้านการบริการ				
1. การให้บริการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.46	0.61	89.25	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.40	0.59	87.96	มาก
3. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (เว็บไซต์, Facebook, Line ฯลฯ) มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.46	0.65	89.25	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.58	0.69	91.61	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.53	0.68	90.54	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.49	0.65	89.72	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.58	0.68	91.61	มากที่สุด
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.51	0.62	90.11	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.70	0.52	93.98	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.58	0.57	91.61	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.59	0.60	91.83	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน	4.53	0.62	90.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2569 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.50

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.50$) โดยมีระดับความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน มากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ออนไลน์/ออฟไลน์) คือ ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.32 และความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, E-Books, วารสาร, E-journal, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.17 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.49$) โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ มากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.61 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ คือ ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.54 การให้บริการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนชัดเจน สะดวก รวดเร็วและมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (เว็บไซต์, Facebook, Line ฯลฯ) มีความสะดวกในการเข้าถึงในระดับที่เท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.25 และมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 87.96 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.59$) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อมีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 93.98 รองลงมาคือมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพและมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ในระดับที่เท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.61 และมีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.11 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.50

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. ชื่นชมเจ้าหน้าที่ทุกท่านคะ บริการและให้คำแนะนำดีมาก ขอบคุณนะคะ
2. อยากให้เพิ่มที่ชาร์จไฟที่ห้องสมุดชั้น 2 ให้หน่อยครับ
3. คอมพิวเตอร์ช้ามาก
4. อยากให้เพิ่มห้อง co-working space
5. อยากให้มีห้อง mini Theater เพิ่ม
6. อยากได้เกมให้ห้องบอร์ดเกมเพิ่มอีกครับ
7. ขยายระยะเวลาทำการเปิด-ปิด, จัดให้มีพื้นที่ส่วนตัวสำหรับอ่านหนังสือ, ดิวหนังสือ, ทำงานกลุ่ม