

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน เมษายน – มิถุนายน 2568**

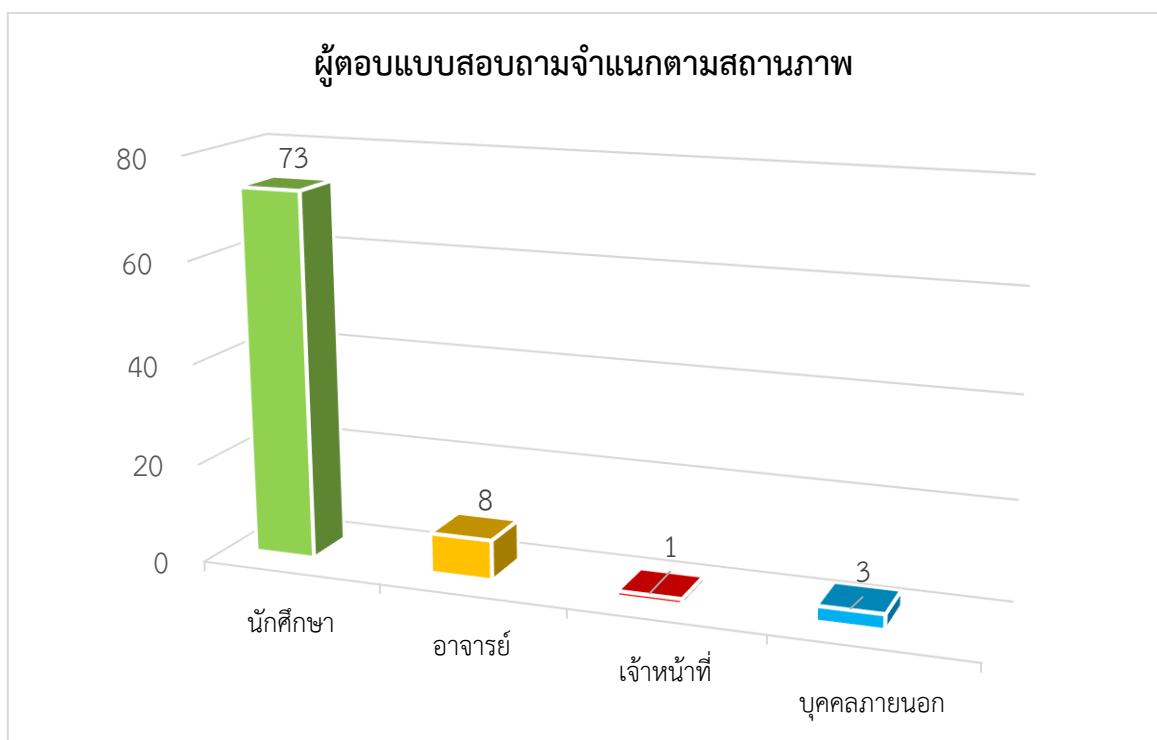
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2568 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

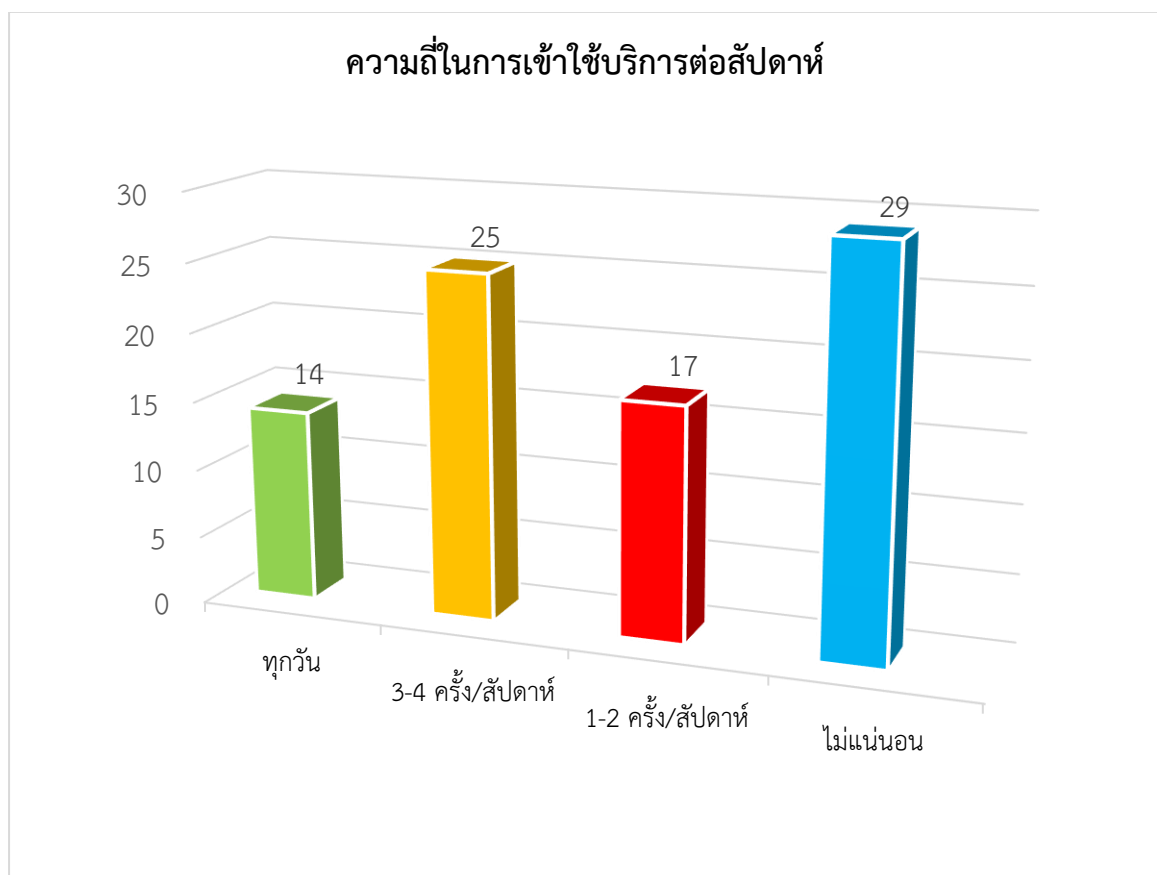
ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	73	85.85
อาจารย์	8	9.41
เจ้าหน้าที่	1	1.18
บุคคลภายนอก	3	3.53
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2568 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.85 รองลงมาคืออาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 9.41 บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.53 และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	14	16.47
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	25	29.41
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	17	20.00
ไม่แน่นอน	29	34.12
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

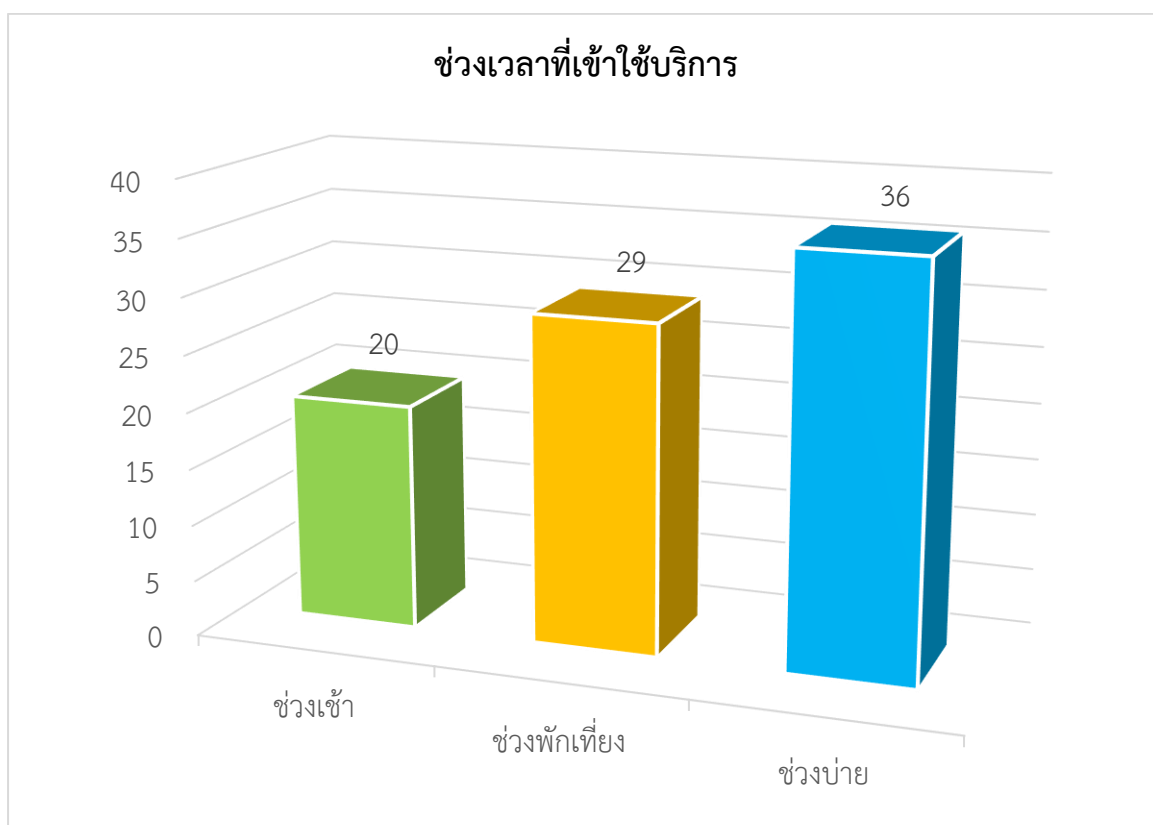


จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2568 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.12 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 29.41 เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.00 และเข้ามาใช้บริการทุกวันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	20	23.53
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	29	34.12
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	36	42.35
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2568 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.35 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 34.12 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.53 ตามลำดับ

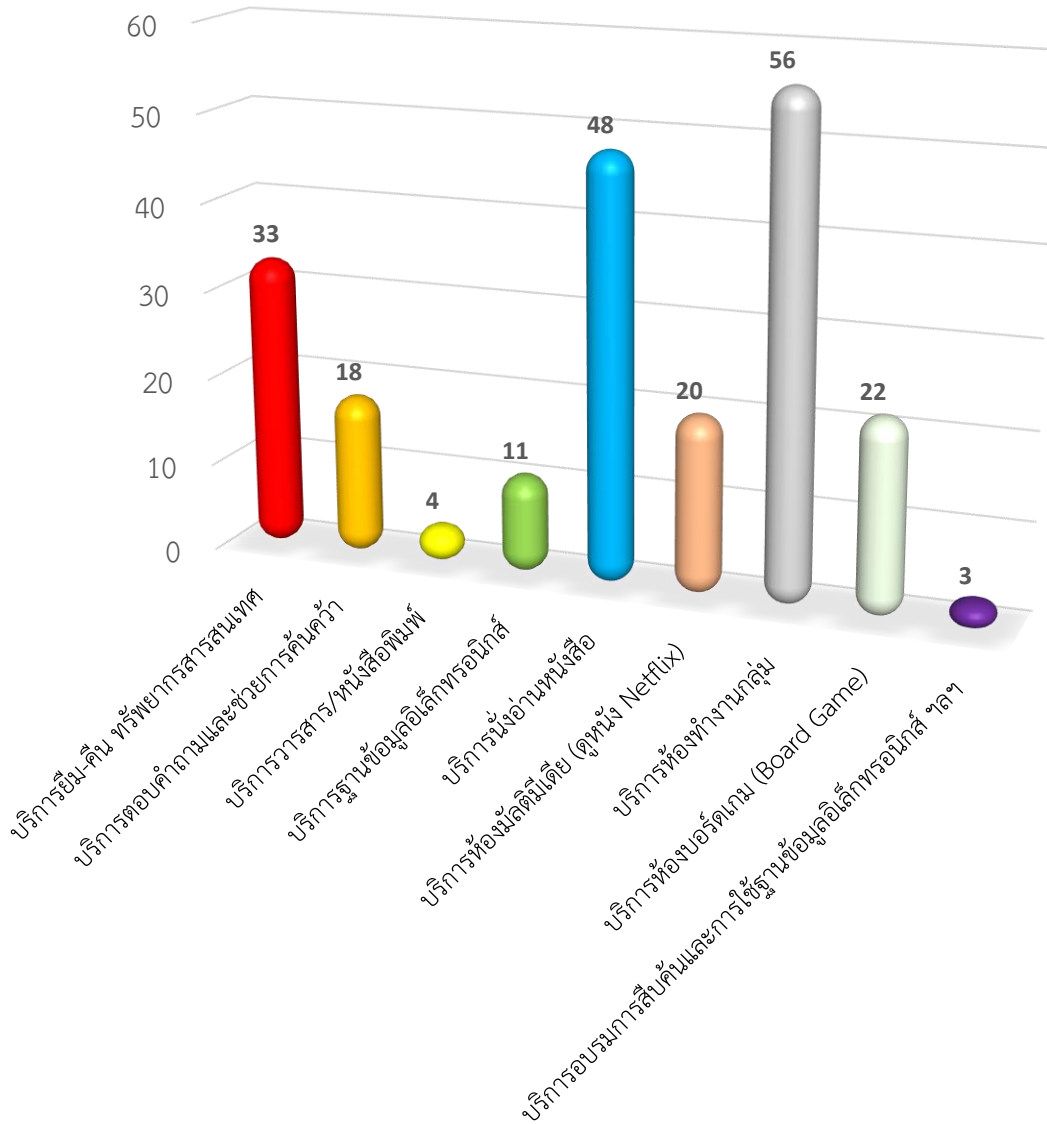


**ตารางที่ 4** บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	33	15.35
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	18	8.37
3. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	4	1.86
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	11	5.12
5. บริการนั่งอ่านหนังสือ	48	22.33
6. บริการห้องมัลติมีเดีย (ดูหนัง Netflix)	20	9.30
7. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	56	26.05
8. บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game)	22	10.23
9. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3	1.40
<b>รวม</b>	<b>215</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2568 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.05 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 22.33 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 15.35 เข้าใช้บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game) คิดเป็นร้อยละ 10.23 เข้าใช้บริการห้องมัลติมีเดีย (ดูหนัง Netflix) คิดเป็นร้อยละ 9.30 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 8.37 เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 5.12 เข้าใช้บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 1.86 และเข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

### บริการที่เข้ามาใช้บริการ



**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน**

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.58	0.58	91.53	มากที่สุด
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.46	0.60	89.18	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.48	0.50	89.65	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.51</b>	<b>0.56</b>	<b>90.12</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.53	0.66	90.59	มากที่สุด
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.45	0.56	88.94	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.44	0.68	88.71	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.44	0.93	88.71	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.54	0.78	90.82	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.48</b>	<b>0.72</b>	<b>89.55</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.52	0.54	90.35	มากที่สุด
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.51	0.73	90.12	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.67	0.52	93.41	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.72	0.48	94.35	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.60</b>	<b>0.57</b>	<b>92.06</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.53</b>	<b>0.62</b>	<b>90.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2568 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.58 หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.51$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอนมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.53 รองลงมาคือมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ คือ ( $\bar{X} = 4.48$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.53 และมีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอที่น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.18 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.82 รองลงมาคือมีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการ คือ ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.59 มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด คือ ( $\bar{X} = 4.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.94 และมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุดและเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือในระดับที่เท่ากันน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.71 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.35 รองลงมาคือมีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ คือ ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.41 มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ คือ ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.35 และมีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอที่น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.12 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.58

#### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะ
2. ตรวจสอบคอมพิวเตอร์บ่อยๆ เปิดไม่ได้ค่ะ
3. อยากให้ห้องดูหนังมีหมอน
4. เกมน้อยมาก อยากให้เพิ่มชนิดของเกมมากขึ้น เช่น การ์ดโยคะ
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ
6. หนังสือค่อนข้างเก่า
7. ฐาน Database ค่อนข้างน้อย
8. ห้องทำงานกลุ่มและห้อง Co-Working ไม่เก็บเสียง ควรจะทำให้เก็บเสียงดีกว่านี้ เก้าอี้ไม่เพียงพอ
9. ดีมากแล้วค่ะ
10. อยากให้ห้อง self study room, ห้อง aritc co-working space และห้อง mini theater มีความเก็บเสียงมากขึ้น
11. อยากให้ห้องมันเก็บเสียงหน่อยค่ะ

**ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ (ต่อ)**

12. ต้องการให้มีการบริการเยี่ยม-คืนกับบุคคลภายนอกด้วยจะขอบพระคุณอย่างยิ่งค่ะ ชอบที่มีบริการจุดน้ำดื่มและห้องน้ำที่สะอาดมากๆค่ะ