

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือน กรกฎาคม – กันยายน 2568**

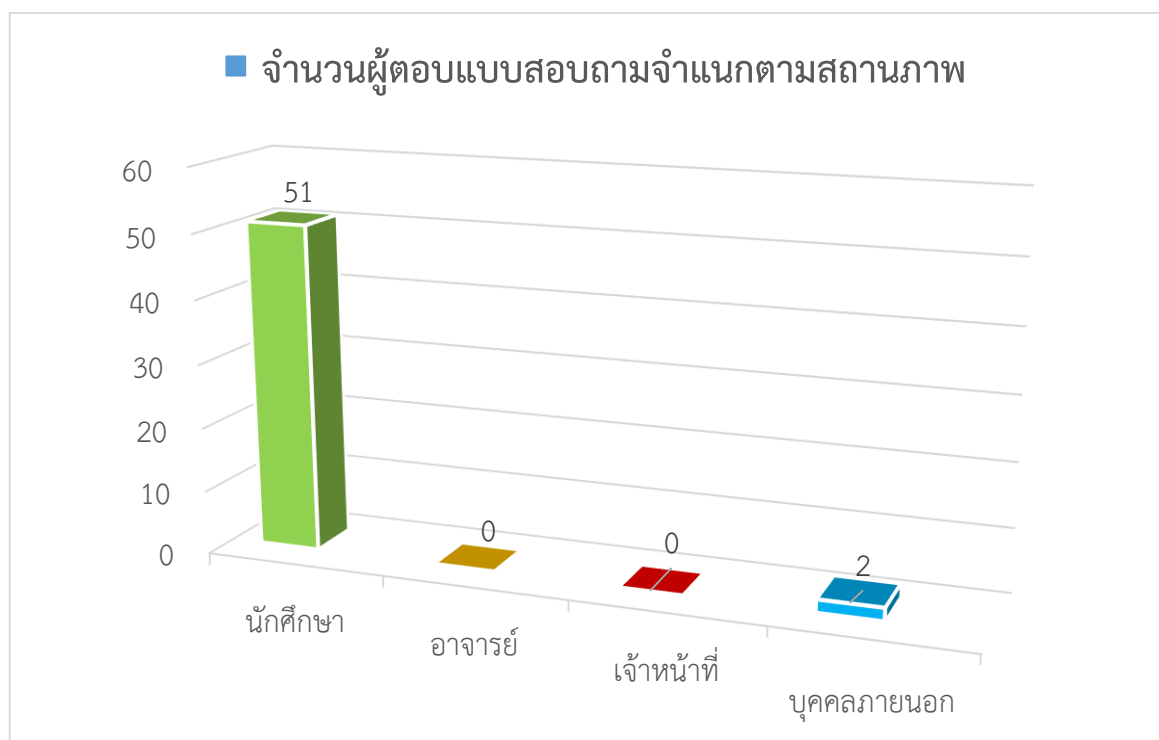
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2568 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

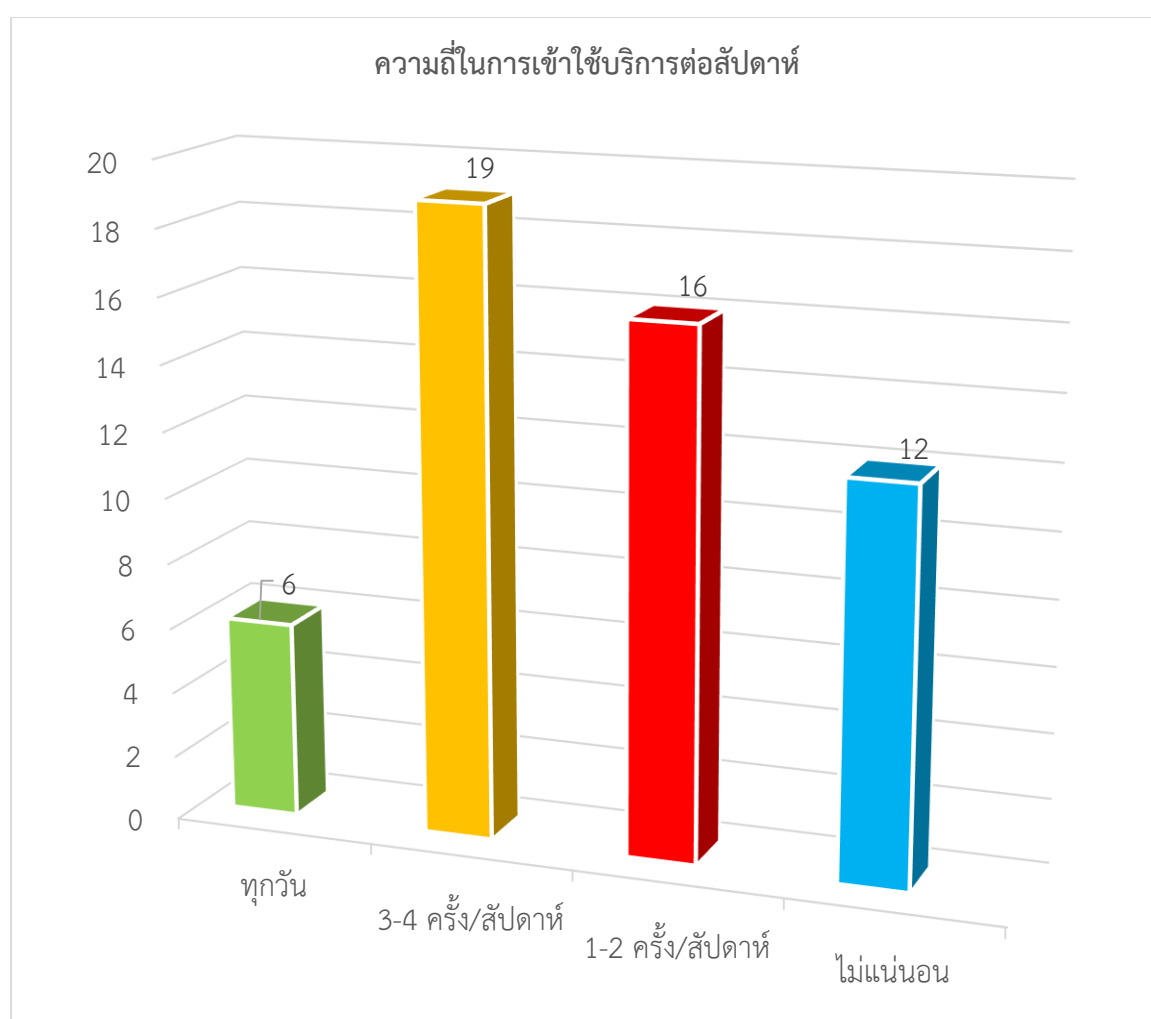
ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	51	96.23
อาจารย์	0	0.00
เจ้าหน้าที่	0	0.00
บุคคลภายนอก	2	3.77
รวม	53	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2568 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.23 รองลงมาคือบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.77 อาจารย์และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	6	11.32
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	19	35.85
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	16	30.19
ไม่แน่นอน	12	22.64
รวม	53	100.00

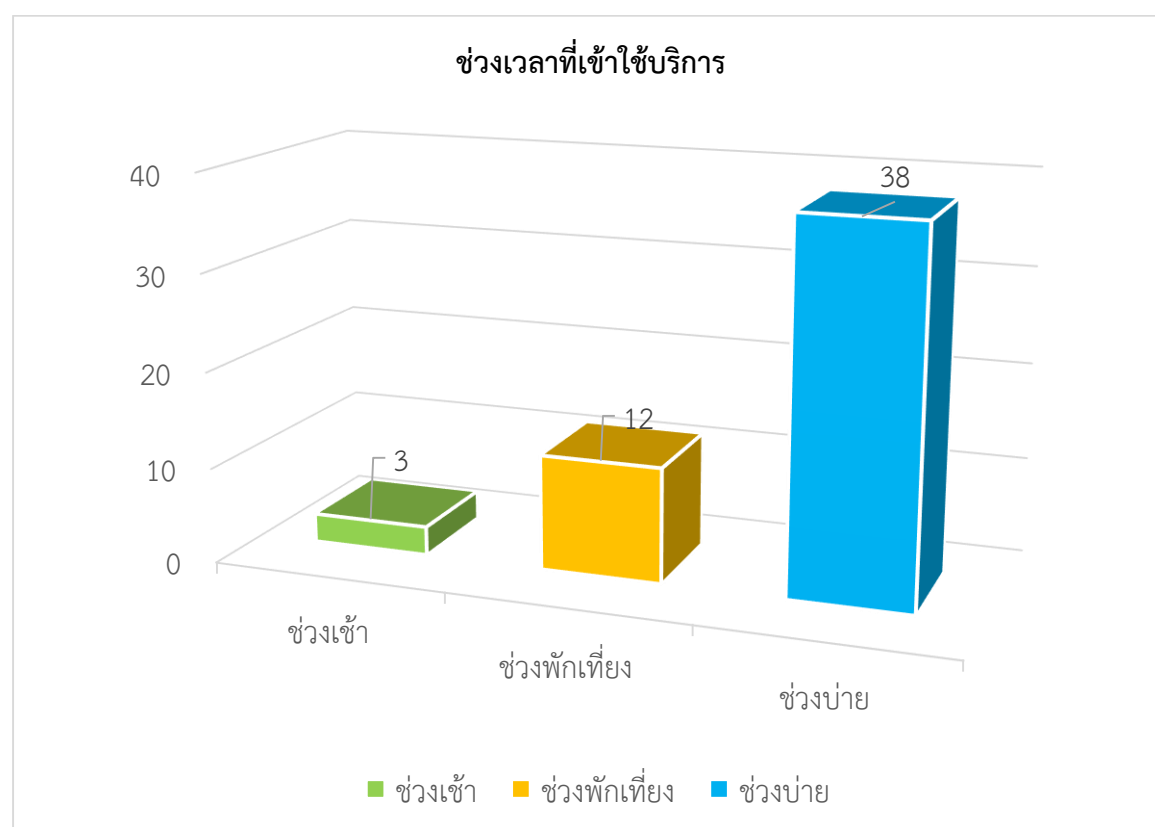


จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2568 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.85 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.19 เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 22.64 และเข้ามาใช้บริการทุกวันนี้ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	3	5.66
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	12	22.64
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	38	71.70
รวม	53	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2568 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 71.70 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 22.64 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

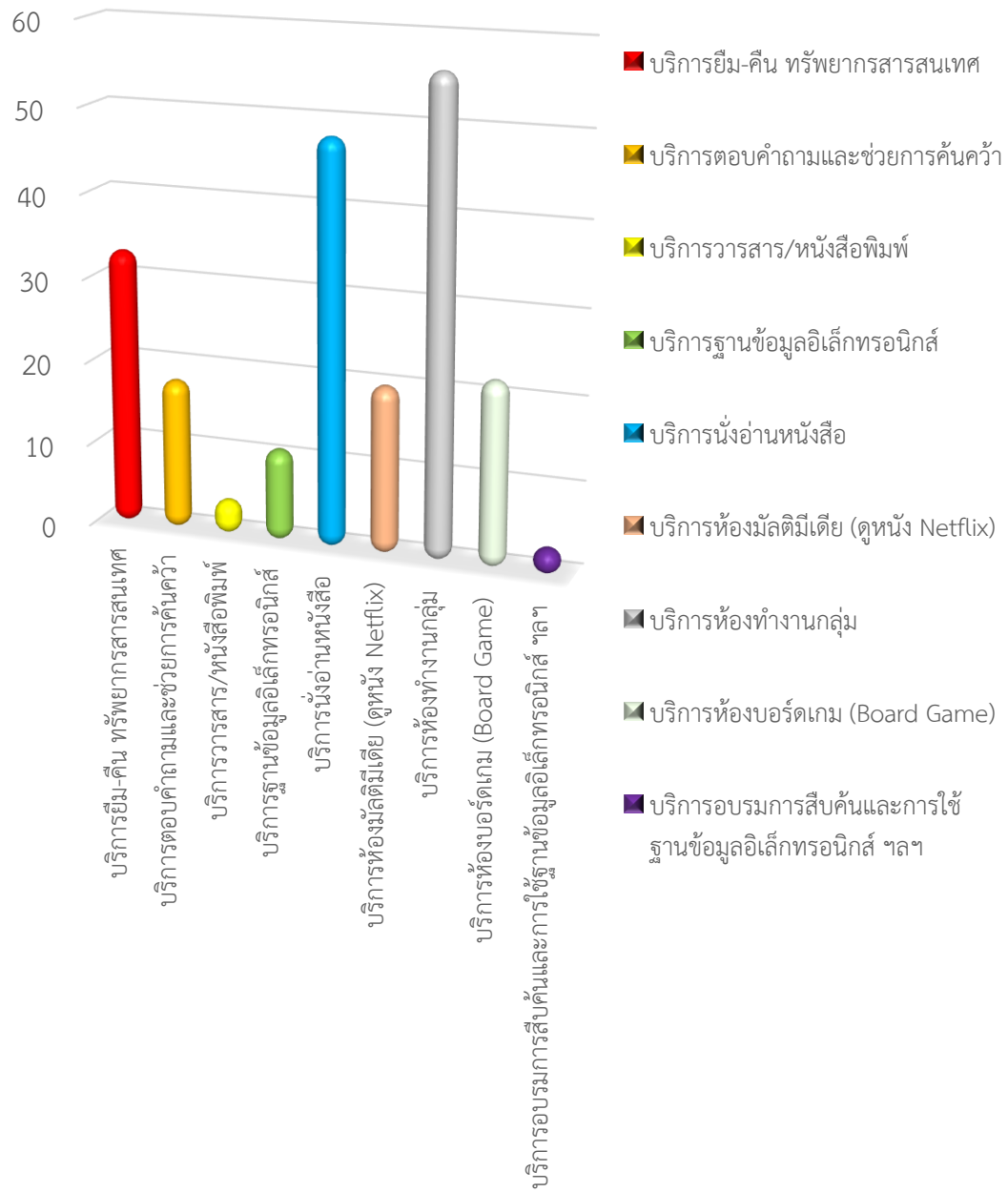


ตารางที่ 4 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	9	7.96
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	8	7.08
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal)	9	7.96
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4	3.54
5. บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	31	27.43
6. บริการห้องmini Theater (ดูหนัง Netflix)	6	5.31
7. บริการห้องSelf Study Roomและห้อง Co-Working Space (ห้องทำงานกลุ่ม)	27	23.89
8. บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game)	9	7.96
9. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์, อบรมการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ	10	8.85
รวม	113	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2568 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.43 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้อง Self Study Roomและห้อง Co-Working Space (ห้องทำงานกลุ่ม) คิดเป็นร้อยละ 23.89 เข้าใช้บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์, อบรมการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 8.85 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ, เข้าใช้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal), เข้าใช้บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game) ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.96 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 7.08 เข้าใช้บริการห้องmini Theater (ดูหนัง Netflix) คิดเป็นร้อยละ 5.31 เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.54 ตามลำดับ

บริการที่เข้ามาใช้บริการ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.45	0.69	89.06	มาก
2. ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ออนไลน์/ออฟไลน์)	4.43	0.71	88.68	มาก
3. ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, E-Books, วารสาร, E-journal, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	4.74	0.52	94.72	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.54	0.64	90.82	มากที่สุด
ด้านการบริการ				
1. การให้บริการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.45	0.57	89.06	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.55	0.60	90.94	มากที่สุด
3. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (เว็บไซต์, Facebook, Line ฯลฯ) มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.51	0.74	90.19	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.40	0.81	87.92	มาก
5. เจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.51	0.69	90.19	มาก
รวมเฉลี่ย	4.68	0.68	89.66	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.49	0.66	89.81	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.60	0.59	92.08	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.74	0.48	94.72	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.66	0.54	93.11	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน	4.56	0.62	91.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2568 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.54$) โดยมีระดับความพึงพอใจในความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, E-Books, วารสาร, E-journal, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72 รองลงมาคือทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน คือ ($\bar{X} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.06 และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ออนไลน์/ออฟไลน์) น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.68 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.48$) โดยมีความพึงพอใจต่อมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.94 รองลงมาคือมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (เว็บไซต์, Facebook, Line ฯลฯ) มีความสะดวกในการเข้าถึงและเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการในระดับที่เท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.19 การให้บริการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนชัดเจน สะดวก รวดเร็ว คือ ($\bar{X} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.06 และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 87.92 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.66$) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.85 รองลงมาคือมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ คือ ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ คือ ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.08 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.81 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. ขอให้หนังสือใหม่ๆเพิ่มเรื่อยๆ
2. อยากให้มีเก้าอี้ปรับสูง-ต่ำเพื่อให้เหมาะสมกับโต๊ะ
3. อยากให้มีการขยายเวลาเพิ่มในการใช้ห้องสมุด
4. หากเป็นไปได้ควรขยายเวลาปิดบริการเป็นให้บริการจาก 16.30น. - 18.30 น. จะดีมาก
5. ขยายเวลาเปิดหอสมุด
6. เพิ่มเกมให้มากขึ้น
7. อยากให้รักษามารยาทและข้อควรปฏิบัติ เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สงบและน่าใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ (ต่อ)

8. อยากให้มีห้องดูหนังเพิ่มและบอร์ดเกม เพิ่มไปอีก 7 ห้อง เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพราะตอนนี้พื้นที่ห้องสมุดมีพื้นที่ขนาดเล็กจึงอยากให้ปรับปรุง
9. อยากให้ติดแอร์ตรงโถงบันไดชั้น 2