

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2568**

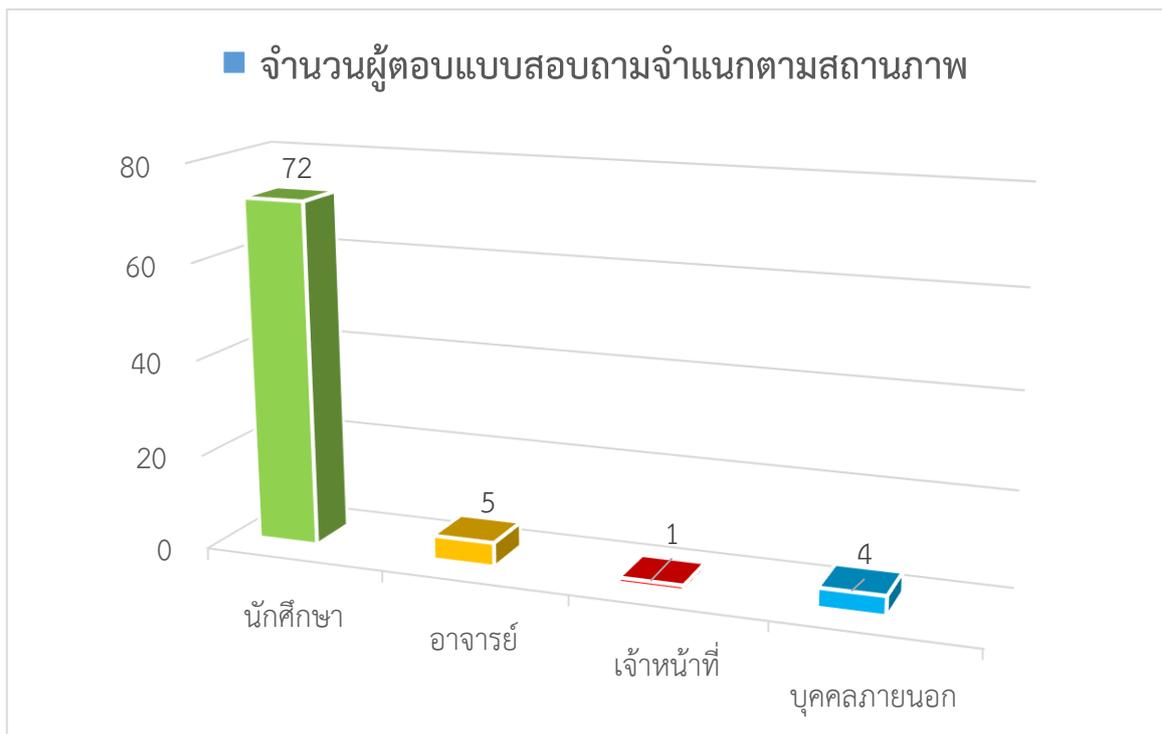
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2568 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

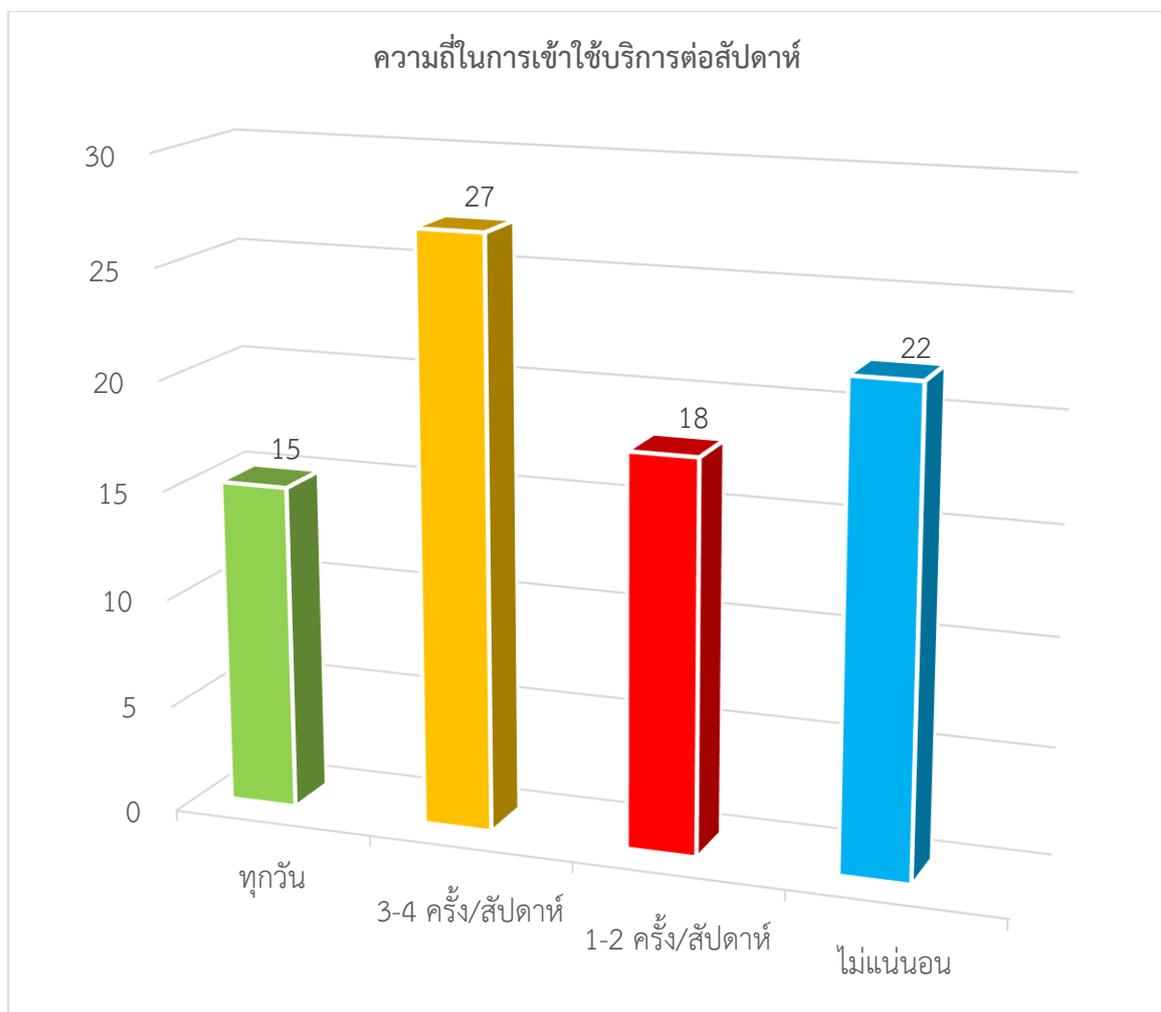
ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
นักศึกษา	72	87.80
อาจารย์	5	6.10
เจ้าหน้าที่	1	1.22
บุคคลภายนอก	4	4.88
<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2568 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคืออาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 6.10 บุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 4.88 และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.22 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ทุกวัน	15	18.29
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	27	32.93
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	18	21.95
ไม่แน่นอน	22	26.83
<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

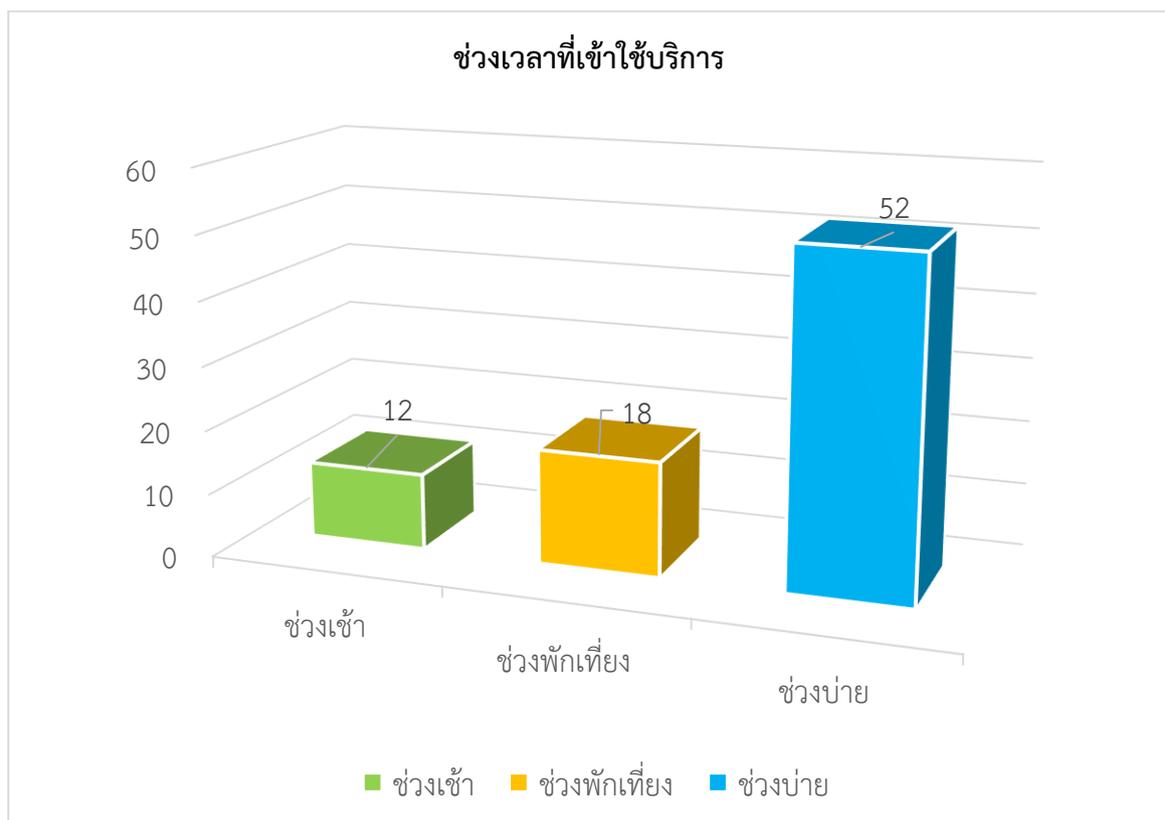


จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2568 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.93 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 26.83 เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.95 และเข้ามาใช้บริการทุกวันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	12	14.63
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	18	21.95
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	52	63.41
<b>รวม</b>	<b>82</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2568 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.41 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 21.95 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.63 ตามลำดับ

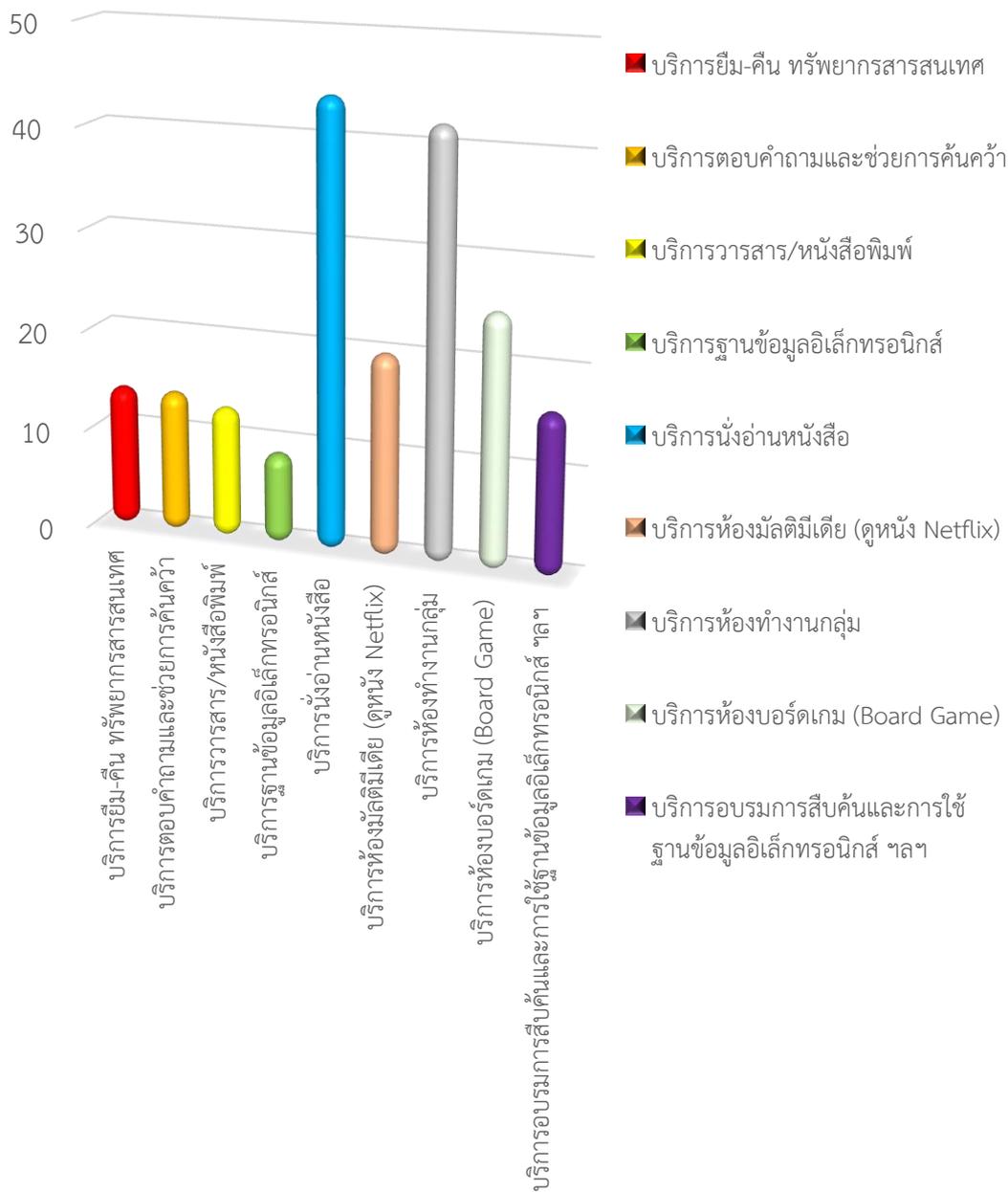


**ตารางที่ 4** บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	14	7.11
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	14	7.11
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal)	13	6.60
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	9	4.57
5. บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	44	22.34
6. บริการห้องmini Theater (ดูหนัง Netflix)	20	10.15
7. บริการห้องSelf Study Roomและห้อง Co-Working Space (ห้องทำงานกลุ่ม)	42	21.32
8. บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game)	25	12.69
9. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์, อบรมการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ	16	8.12
<b>รวม</b>	<b>197</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2568 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.34 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้อง Self Study Roomและห้อง Co-Working Space (ห้องทำงานกลุ่ม) คิดเป็นร้อยละ 21.32 เข้าใช้บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game) คิดเป็นร้อยละ 12.69 เข้าใช้บริการห้องmini Theater (ดูหนัง Netflix) คิดเป็นร้อยละ 10.15 เข้าใช้บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์, อบรมการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 8.12 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศและบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.11 และเข้าใช้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal)น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.11 ตามลำดับ

## บริการที่เข้ามาใช้บริการ



- บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์
- บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- บริการนั่งอ่านหนังสือ
- บริการห้องมีเดียมีเดีย (ดูหนัง Netflix)
- บริการห้องทำงานกลุ่ม
- บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game)
- บริการอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน**

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.56	0.61	91.22	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ออนไลน์/ออฟไลน์)	4.45	0.61	89.02	มาก
3. ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, E-Books, วารสาร, E-journal, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	4.57	0.49	91.46	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.53</b>	<b>0.57</b>	<b>90.57</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. การให้บริการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.54	0.55	90.73	มากที่สุด
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.46	0.55	89.27	มาก
3. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (เว็บไซต์, Facebook, Line ฯลฯ) มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.48	0.63	89.51	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.46	0.68	89.27	มาก
5. เจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.54	0.63	90.73	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.50</b>	<b>0.61</b>	<b>89.90</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.43	0.61	88.54	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.57	0.56	91.46	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.73	0.44	94.63	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.74	0.46	94.88	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.62</b>	<b>0.52</b>	<b>92.38</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.55</b>	<b>0.57</b>	<b>90.95</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2568 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.95

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.53$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, E-Books, วารสาร, E-journal, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.46 รองลงมาคือทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน คือ ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.22 และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ออนไลน์/ออฟไลน์) น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.02 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.50$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนชัดเจน สะดวก รวดเร็วและเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการในระดับที่เท่ากันมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.73 รองลงมาคือมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (เว็บไซต์, Facebook, Line ฯลฯ) มีความสะดวกในการเข้าถึง คือ ( $\bar{X} = 4.48$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.51 มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดและเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือในระดับที่เท่ากันน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.27 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.62$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.88 รองลงมาคือมีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ คือ ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.63 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ คือ ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.46 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.43$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.54 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.95

**ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ**