

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน เมษายน – มิถุนายน 2566**

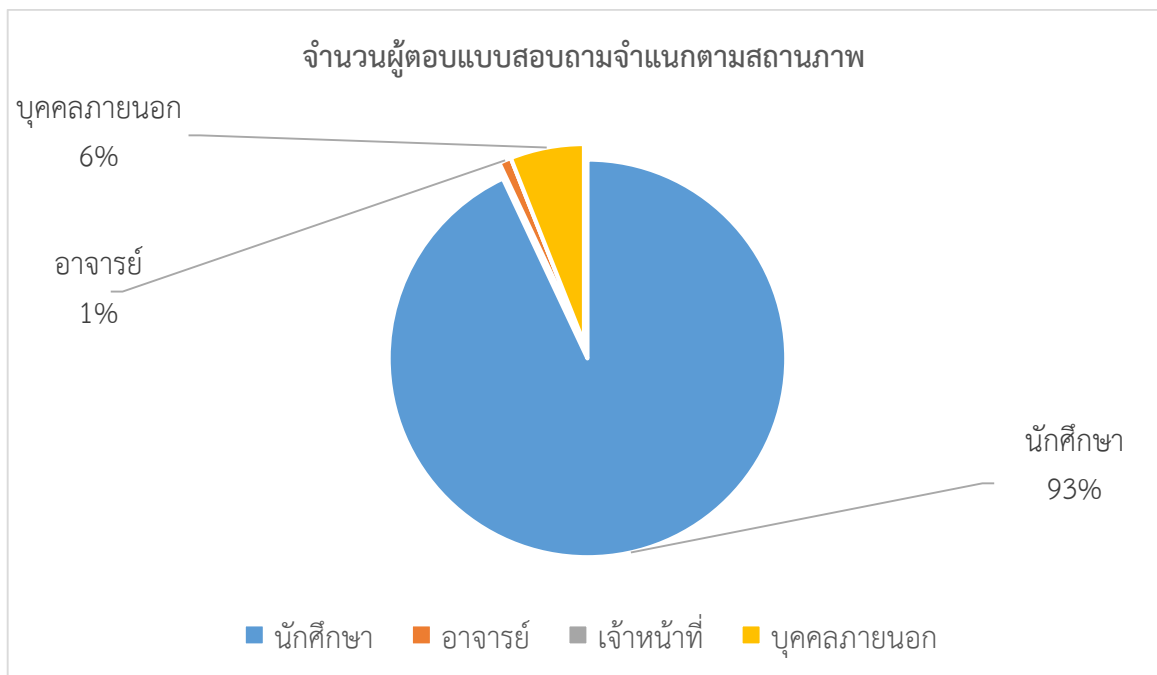
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	93	93.00
อาจารย์	1	1.00
เจ้าหน้าที่	0	0.00
บุคคลภายนอก	6	6.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

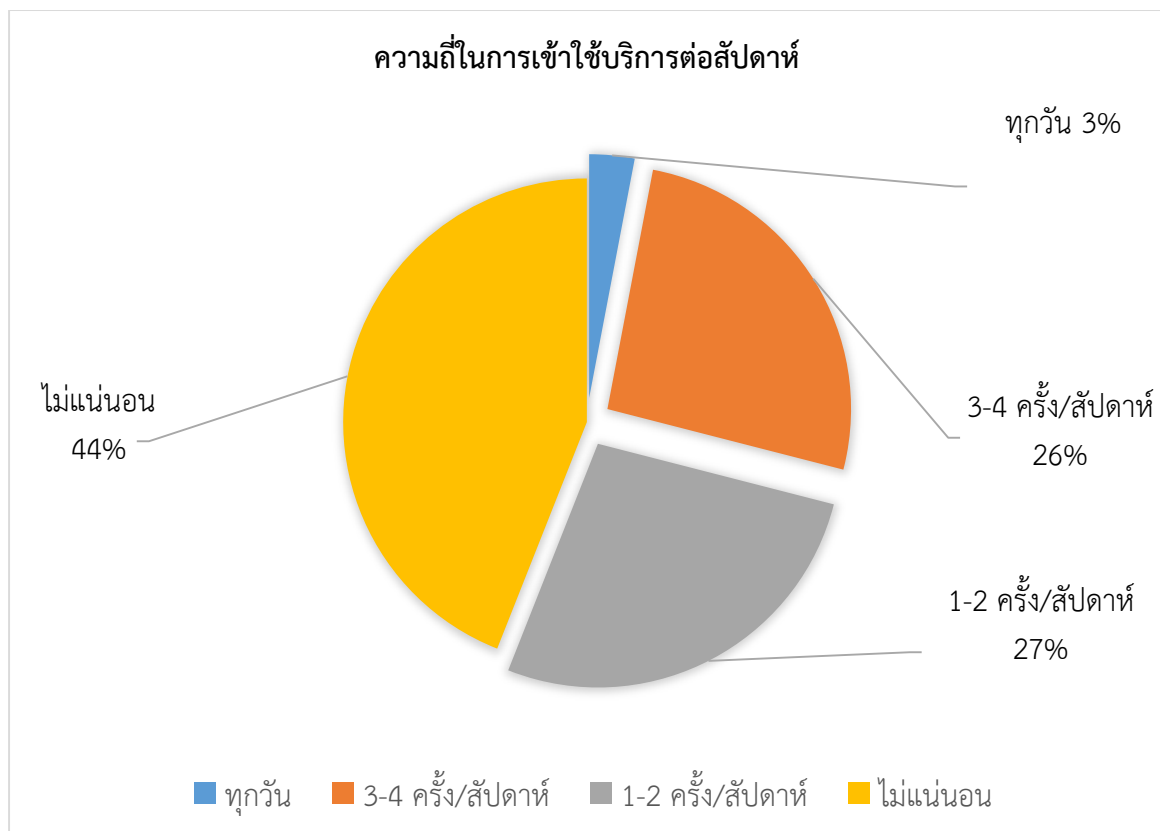
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาคือบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 6.00 และอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	3	3.00
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	26	26.00
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	27	27.00
ไม่แน่นอน	44	44.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

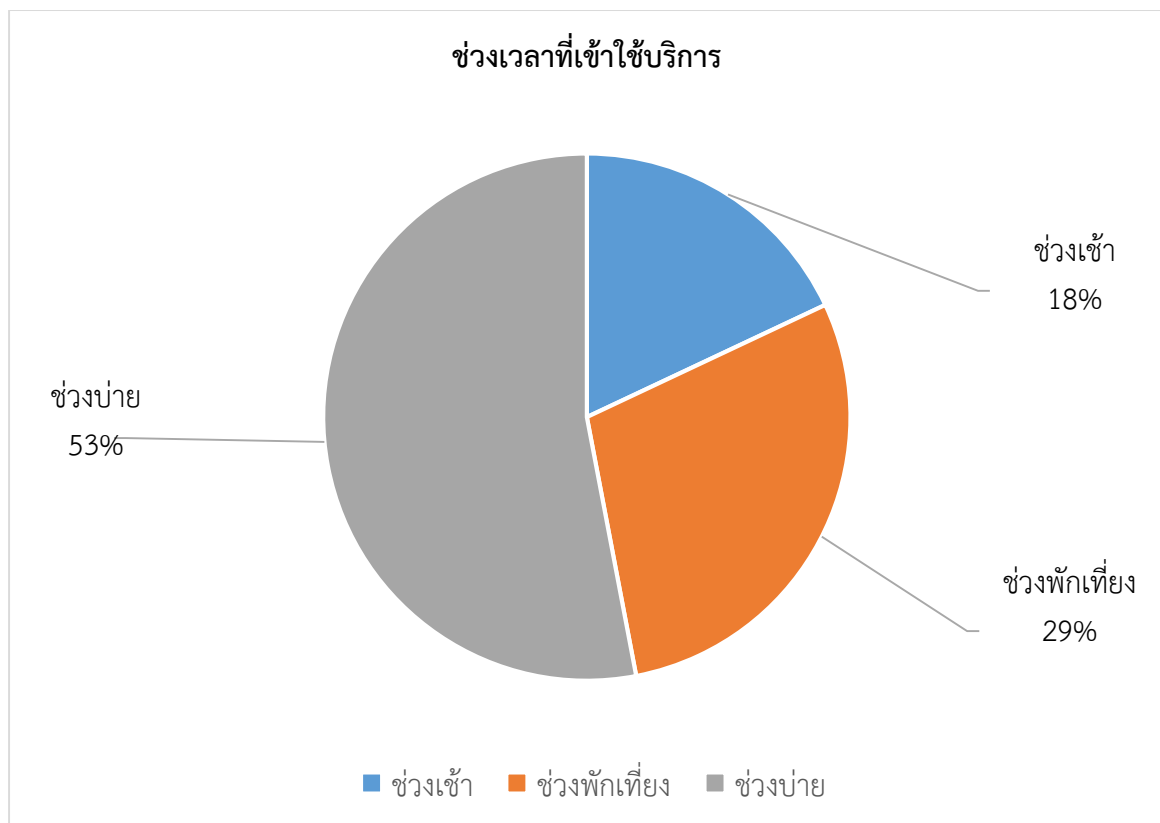
จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.00 เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.00 และเข้ามาใช้บริการทุกวันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	18	18.00
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	29	29.00
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	53	53.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 29.00 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.00 ตามลำดับ

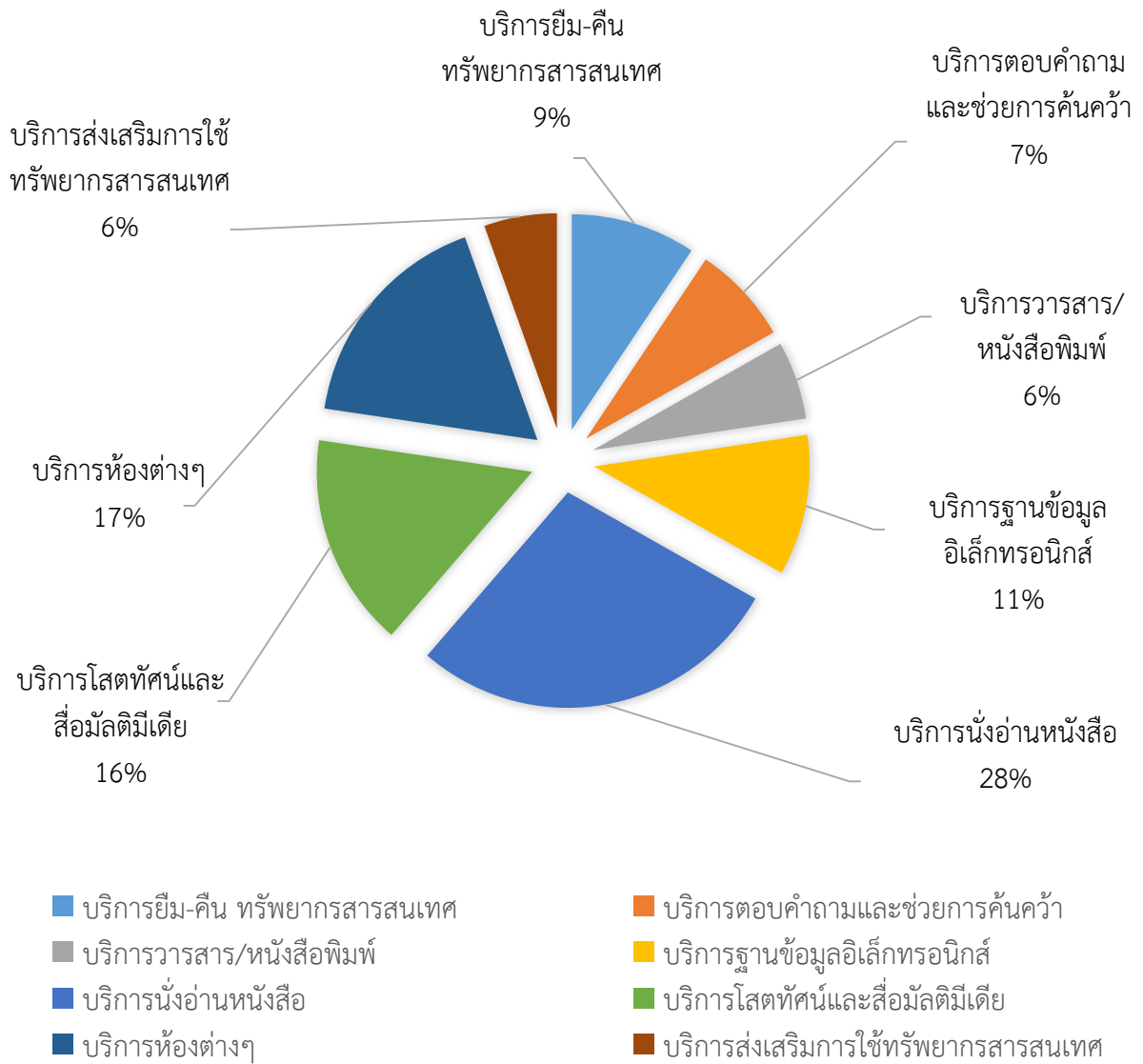


**ตารางที่ 4** บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	24	9.38
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	19	7.42
3. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	15	5.86
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	27	10.55
5. บริการนั่งอ่านหนังสือ	72	28.13
6. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD)	41	16.02
7. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	44	17.19
8. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	14	5.47
<b>รวม</b>	<b>256</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.13 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 17.19 เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD) คิดเป็นร้อยละ 16.02 เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 10.55 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 9.38 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 7.42 เข้าใช้บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 5.86 และเข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.47 ตามลำดับ

### บริการที่เข้ามาใช้บริการ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก  
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.52	0.62	90.40	มากที่สุด
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.34	0.62	86.80	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.43	0.61	88.60	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.43</b>	<b>0.61</b>	<b>88.60</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.54	0.53	90.80	มากที่สุด
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.38	0.53	87.60	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.38	0.56	87.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.62	0.56	92.40	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.55	0.56	91.04	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.49</b>	<b>0.55</b>	<b>89.89</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.41	0.71	88.20	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.62	0.71	92.40	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.70	0.69	94.00	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.75	0.69	95.00	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.62</b>	<b>0.70</b>	<b>92.40</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.51</b>	<b>0.62</b>	<b>90.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.30

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.43$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ คือ ( $\bar{X} = 4.43$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.60 และมีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.80 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.49$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ คือ ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.04 มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ คือ ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดและมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด ในระดับที่เท่ากันน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.60 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.62$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมาคือ มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ คือ ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ คือ ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.20 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.51$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.30

**ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ**