

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือน มกราคม - มีนาคม 2569**

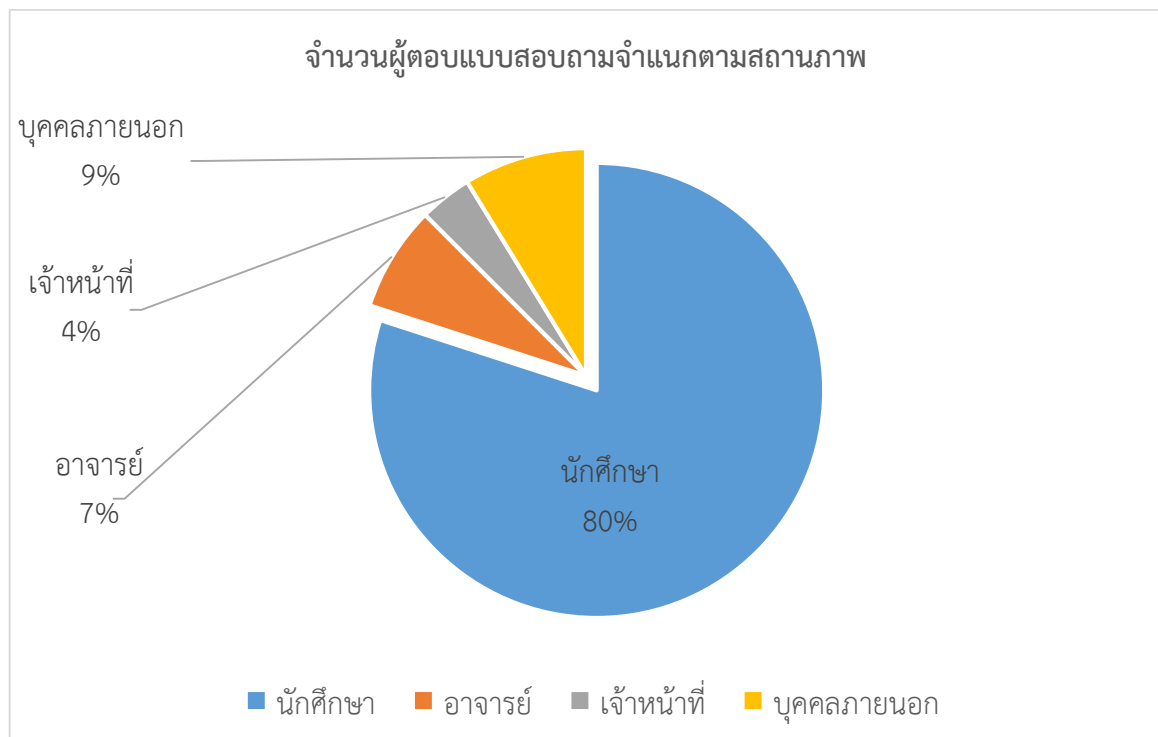
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2569 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

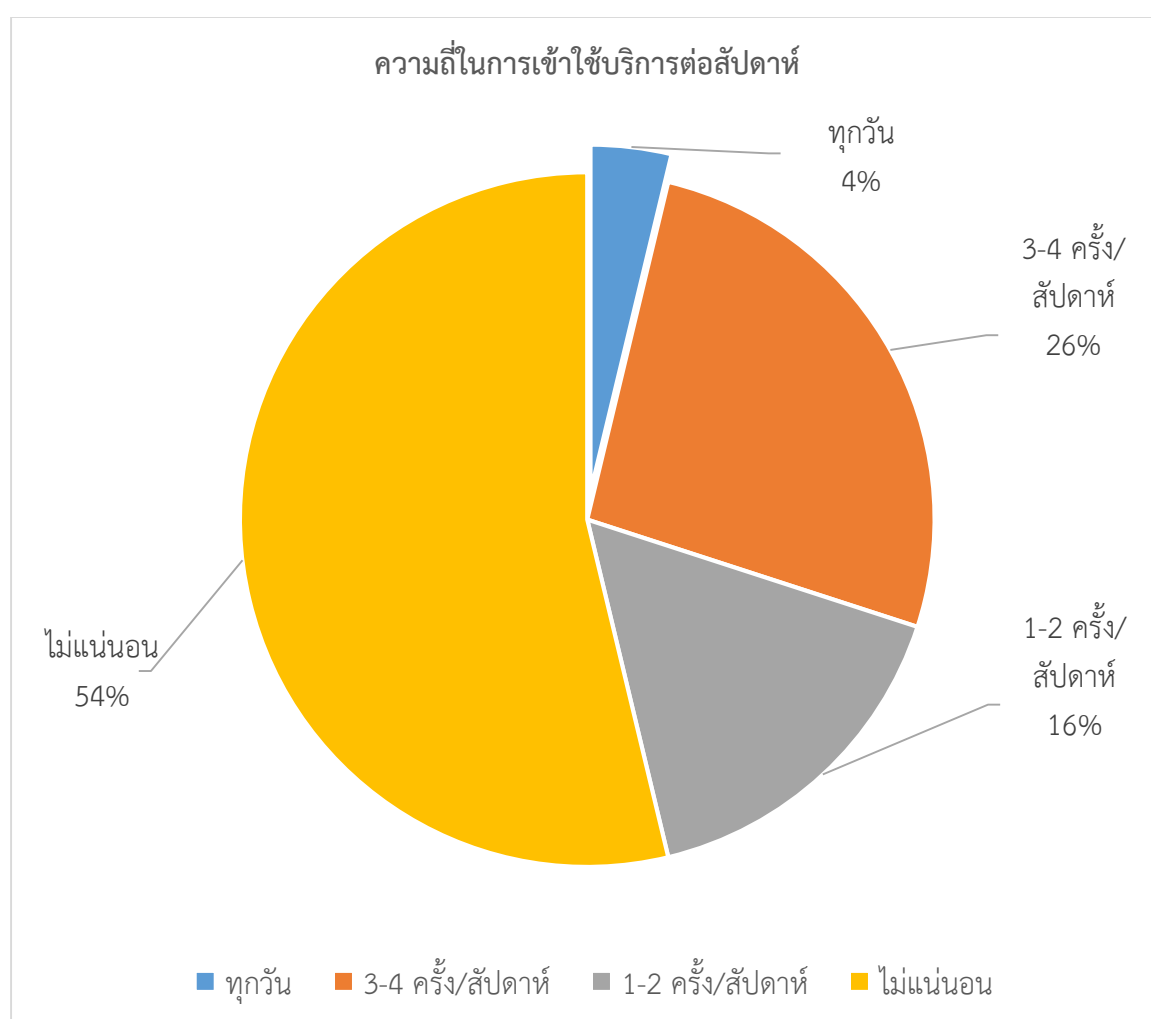
ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	64	80.00
อาจารย์	6	7.50
เจ้าหน้าที่	3	3.75
บุคคลภายนอก	7	8.75
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2569 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 8.75 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 7.50 และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	3	3.75
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	21	26.25
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	13	16.25
ไม่แน่นอน	43	53.75
รวม	80	100.00

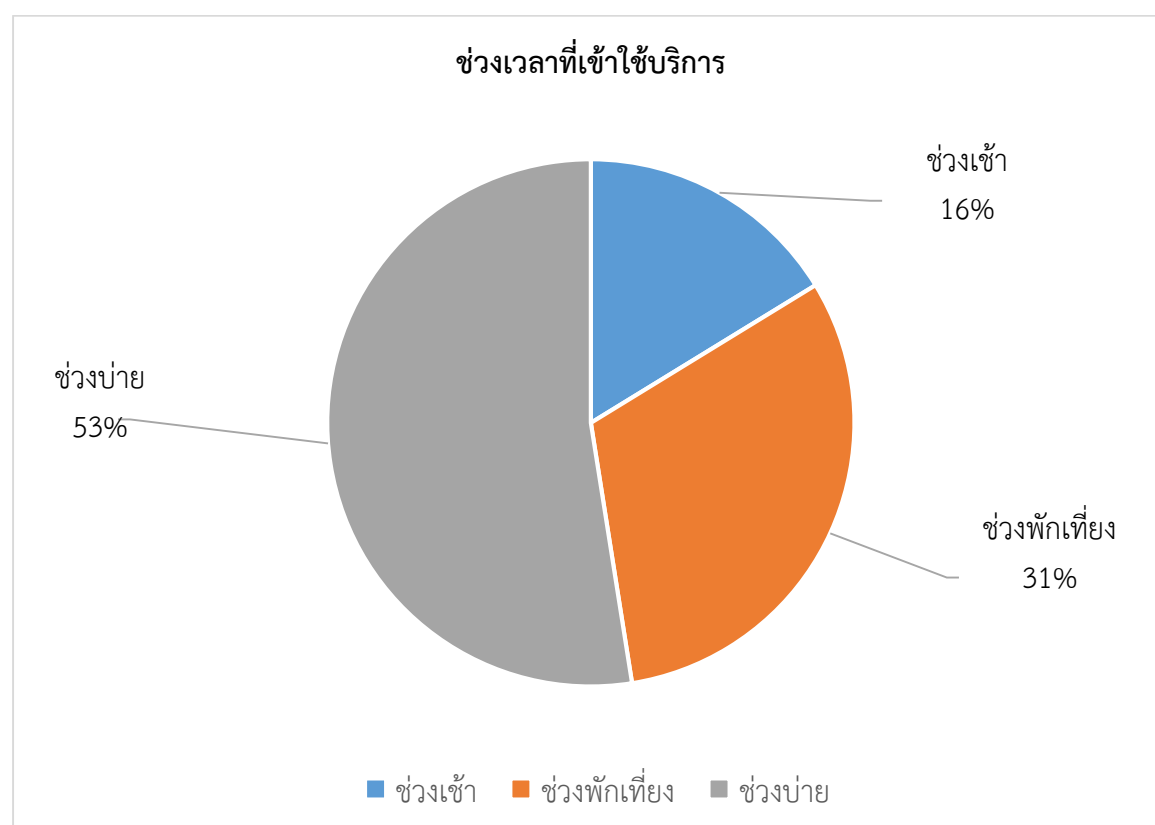


จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2569 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.75 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 26.25 เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.25 และเข้ามาใช้บริการทุกวันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	13	16.25
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	25	31.25
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	42	52.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2569 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 31.25 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ

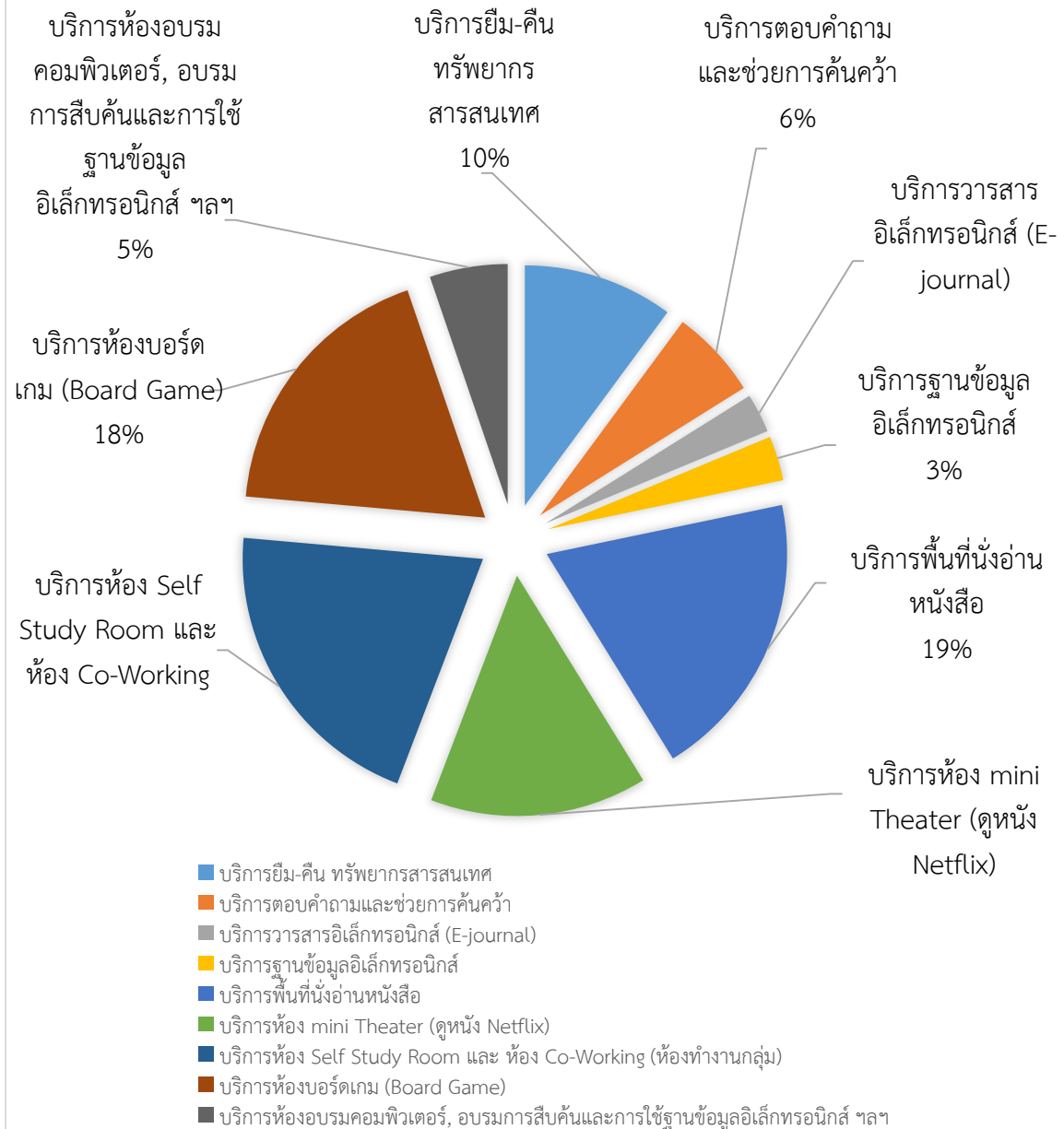


ตารางที่ 4 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	27	10.11
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	16	5.99
3. บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal)	7	2.62
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	8	3.00
5. บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	52	19.48
6. บริการห้อง mini Theater (ดูหนัง Netflix)	39	14.61
7. บริการห้อง Self Study Room และ ห้อง Co-Working Space (ห้องทำงานกลุ่ม)	55	20.60
8. บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game)	49	18.35
9. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์, อบรมการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ	14	5.24
รวม	267	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2569 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการห้อง Self Study Room และ ห้อง Co-Working Space (ห้องทำงานกลุ่ม) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 19.48 เข้าใช้บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game) คิดเป็นร้อยละ 18.35 เข้าใช้บริการห้อง mini Theater (ดูหนัง Netflix) คิดเป็นร้อยละ 14.61 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 10.11 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 5.99 เข้าใช้บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์, อบรมการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 5.24 เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 3.00 และเข้าใช้บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

บริการที่เข้ามาใช้บริการ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.61	0.56	92.25	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ออนไลน์/ออฟไลน์)	4.56	0.57	91.25	มากที่สุด
3. ความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, E-Books, วารสาร, E-journal, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	4.51	0.61	90.25	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.56	0.58	91.25	มากที่สุด
ด้านการบริการ				
1. การให้บริการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนชัดเจน สะดวก รวดเร็ว	4.71	0.48	94.25	มากที่สุด
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.49	0.50	89.75	มาก
3. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (เว็บไซต์, Facebook, Line ฯลฯ) มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.54	0.57	90.75	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.54	0.55	90.75	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ	4.63	0.53	92.50	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.58	0.53	91.60	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.51	0.59	90.25	มากที่สุด
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.66	0.57	93.25	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.75	0.49	95.00	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.67	0.52	93.44	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน	4.60	0.54	92.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2569 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.10

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.56$) โดยมีระดับความพึงพอใจในทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอนมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.25 รองลงมาคือ ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ออนไลน์/ออฟไลน์) คือ ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.25 และความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, E-Books, วารสาร, E-journal, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.25 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.58$) โดยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนหนังสือมีขั้นตอนชัดเจน สะดวก รวดเร็วมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.25 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ในการแก้ปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ คือ ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.50 มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (เว็บไซต์, Facebook, Line ฯลฯ) มีความสะดวกในการเข้าถึงและเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ ในระดับที่เท่ากัน คือ ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.75 และมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.75 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.67$) โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.25 รองลงมาคือมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ คือ ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ คือ ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.25 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.25 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.10

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. อยากให้สื่อห้องดูสบายตามากขึ้น
2. บริเวณพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ชั้น 2 และ ชั้น 3 แอร์ไม่ค่อยทั่วถึง
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านงานบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง 3 อย่าง มีประสิทธิภาพมาก
4. อยากให้เพิ่มห้องทำงานกลุ่ม