

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2566**

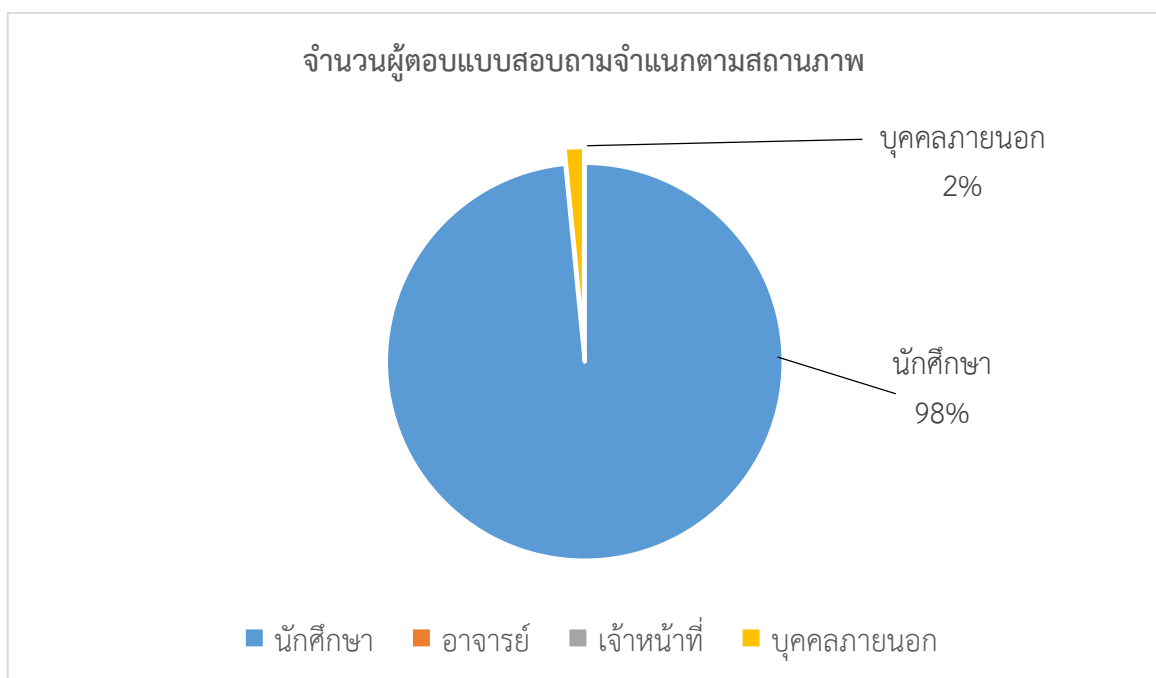
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2566 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	63	98.44
อาจารย์	0	0.00
เจ้าหน้าที่	0	0.00
บุคคลภายนอก	1	1.56
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100.00</b>

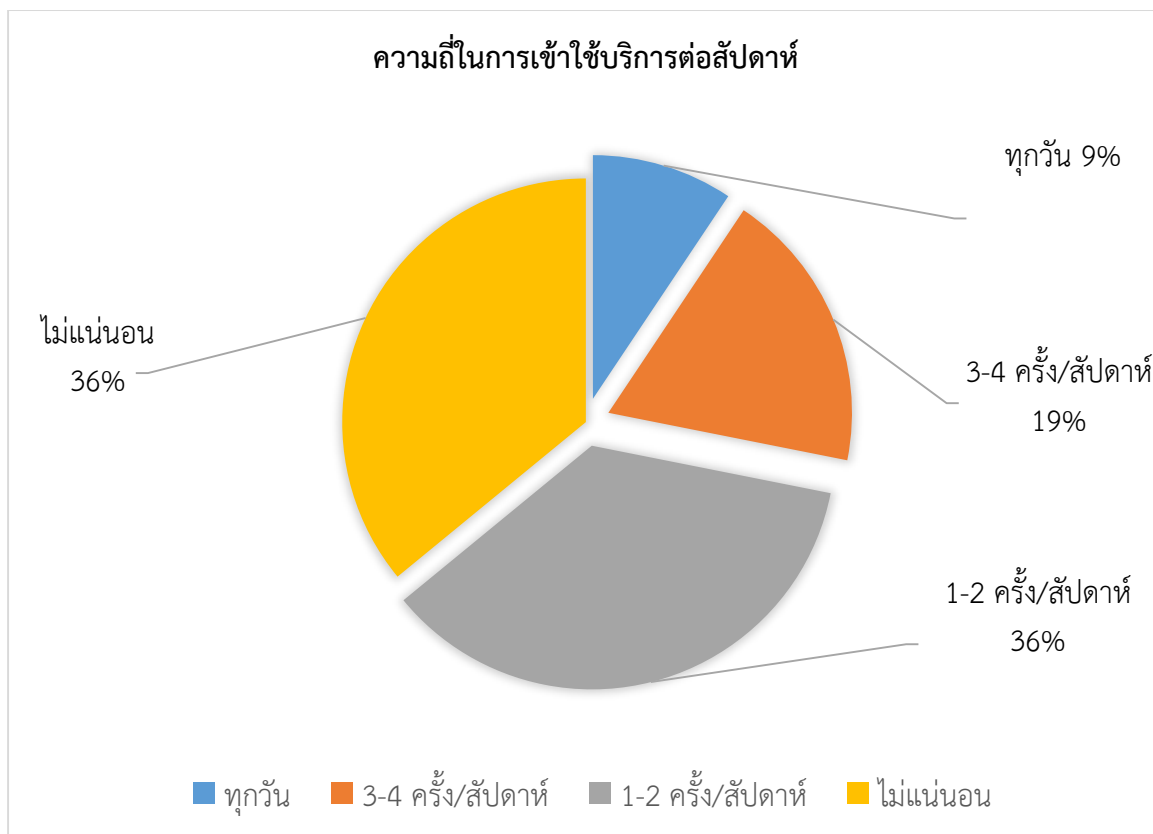
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2566 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.44 รองลงมาคือบุคคลภายนอก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.56 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	6	9.38
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	12	18.75
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	23	35.94
ไม่แน่นอน	23	35.94
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100.00</b>

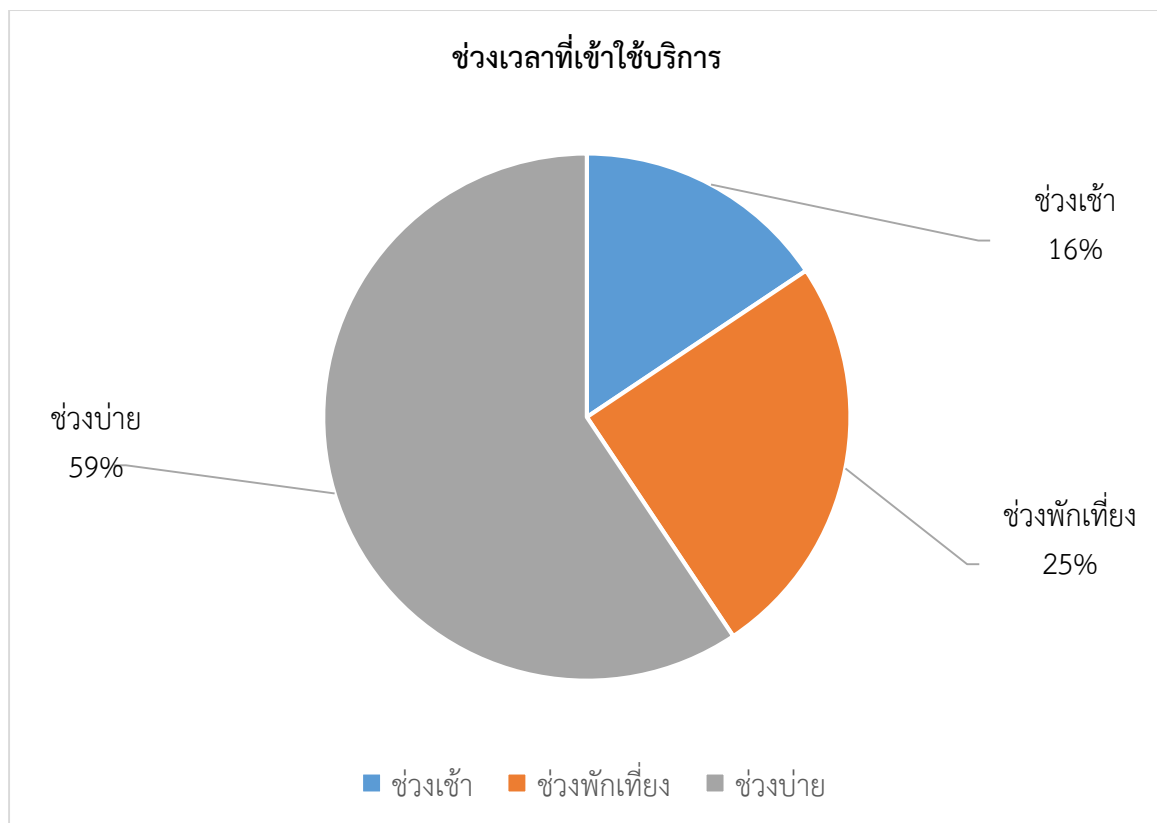
จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ และเข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน ในระดับที่เท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.94 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 18.75 และ เข้ามาใช้บริการทุกวันนี้ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.38 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	10	15.63
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	16	25.00
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	38	59.38
<b>รวม</b>	<b>64</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.38 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 25.00 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.63 ตามลำดับ

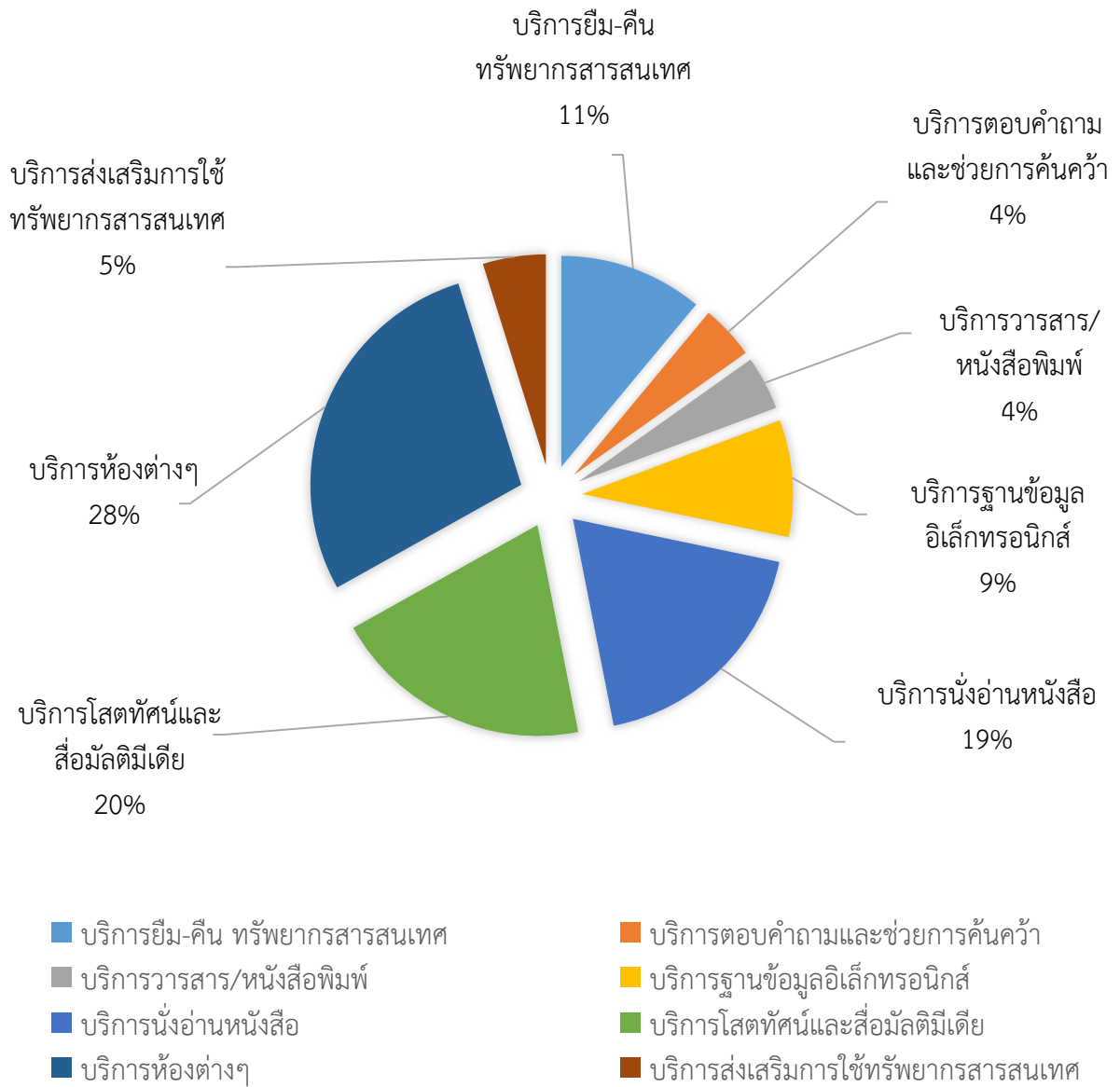


**ตารางที่ 4** บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	16	11.03
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	6	4.14
3. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	6	4.14
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	13	8.97
5. บริการนั่งอ่านหนังสือ	27	18.62
6. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD)	29	20.00
7. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	41	28.28
8. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	7	4.83
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2566 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.28 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD) คิดเป็นร้อยละ 20.00 เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 18.62 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 11.03 เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 8.97 เข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 4.83 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และเข้าใช้บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ ในระดับที่เท่ากัน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.14 ตามลำดับ

### บริการที่เข้ามาใช้บริการ



**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน**

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.53	0.56	90.63	มากที่สุด
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.47	0.56	89.38	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.47	0.56	89.38	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.49</b>	<b>0.56</b>	<b>89.79</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.55	0.64	90.94	มากที่สุด
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.50	0.59	90.00	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.58	0.66	91.56	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.63	0.60	92.50	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.61	0.58	92.19	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.57</b>	<b>0.61</b>	<b>91.44</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.42	0.75	88.44	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.61	0.60	92.19	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.64	0.69	92.81	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.55	0.64	90.94	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.55</b>	<b>0.67</b>	<b>91.09</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.54</b>	<b>0.61</b>	<b>90.77</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2566 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.77

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มาก** ( $\bar{X} = 4.49$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.63 รองลงมาคือ มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ ในระดับที่เท่ากัน น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.38 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.57$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ คือ ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.19 มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด คือ ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.56 มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ คือ ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.94 และมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุด น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.55$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.64$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.81 รองลงมาคือ มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ คือ ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.19 มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ คือ ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.94 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.42$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.44 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ **มากที่สุด** ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.77

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ