

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน มกราคม – มีนาคม 2566**

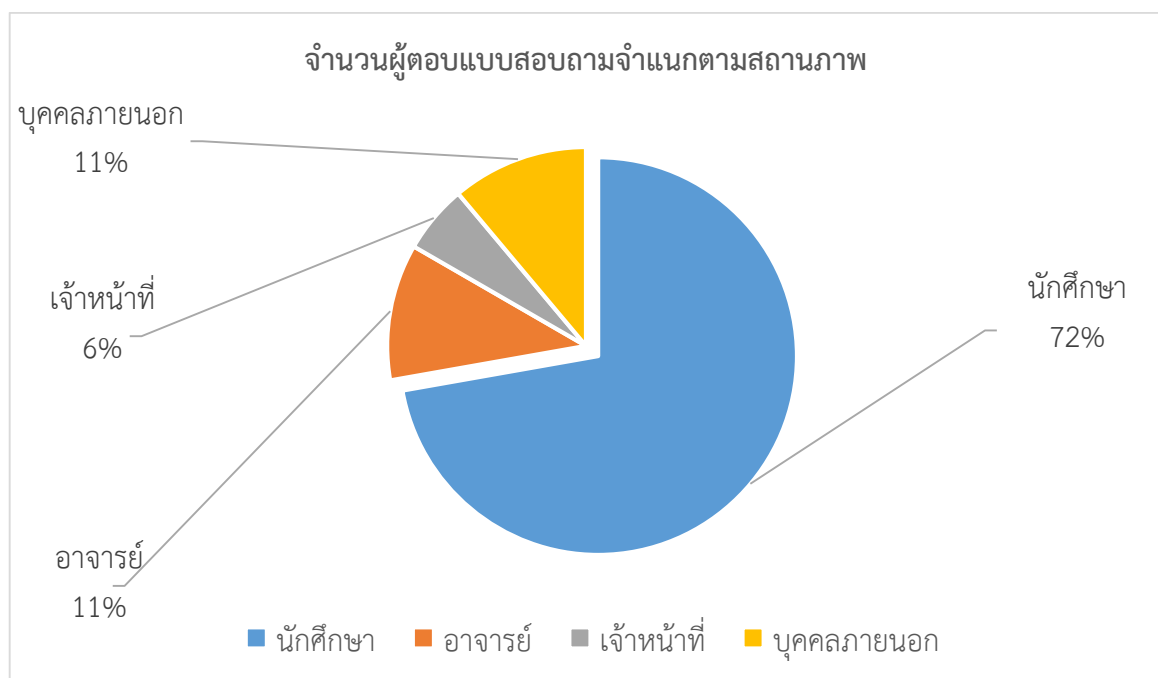
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2566 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	13	72.22
อาจารย์	2	11.11
เจ้าหน้าที่	1	5.56
บุคคลภายนอก	2	11.11
<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

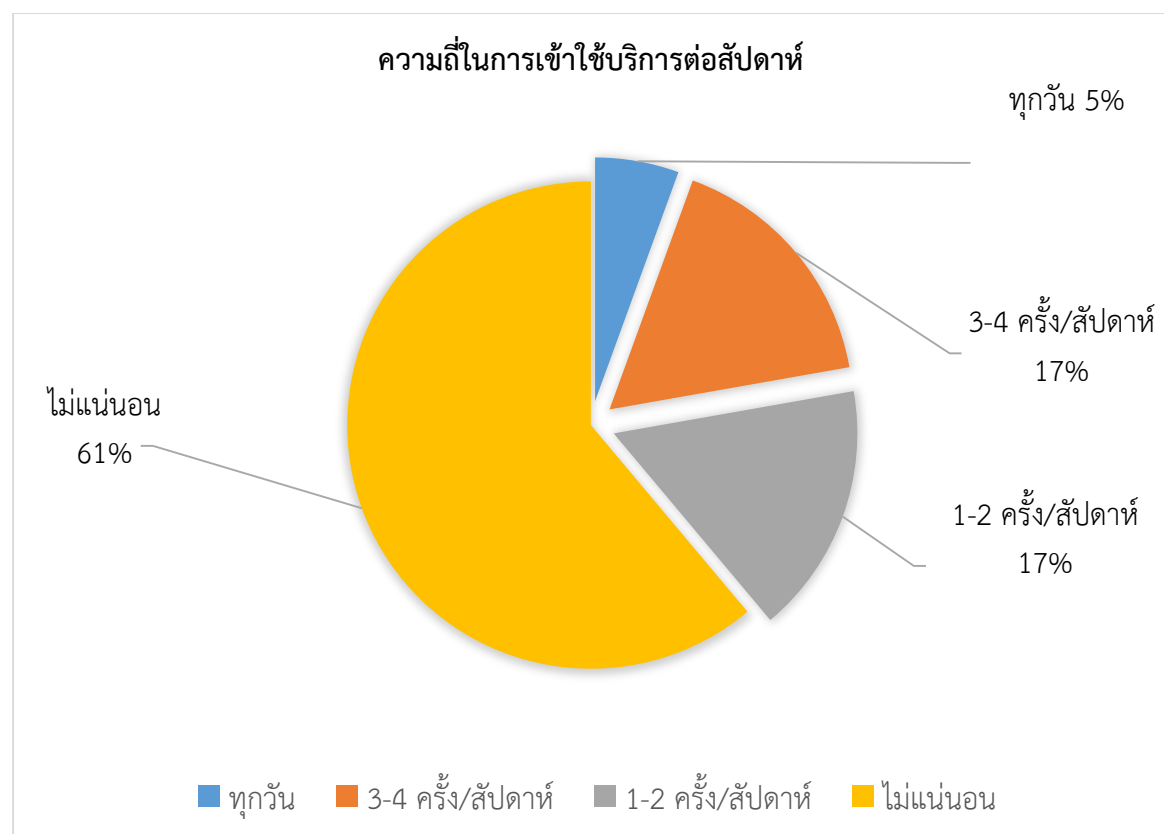
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2566 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.22 รองลงมาคืออาจารย์และบุคคลภายนอกในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	1	5.56
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	3	16.67
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	3	16.67
ไม่แน่นอน	11	61.11
<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

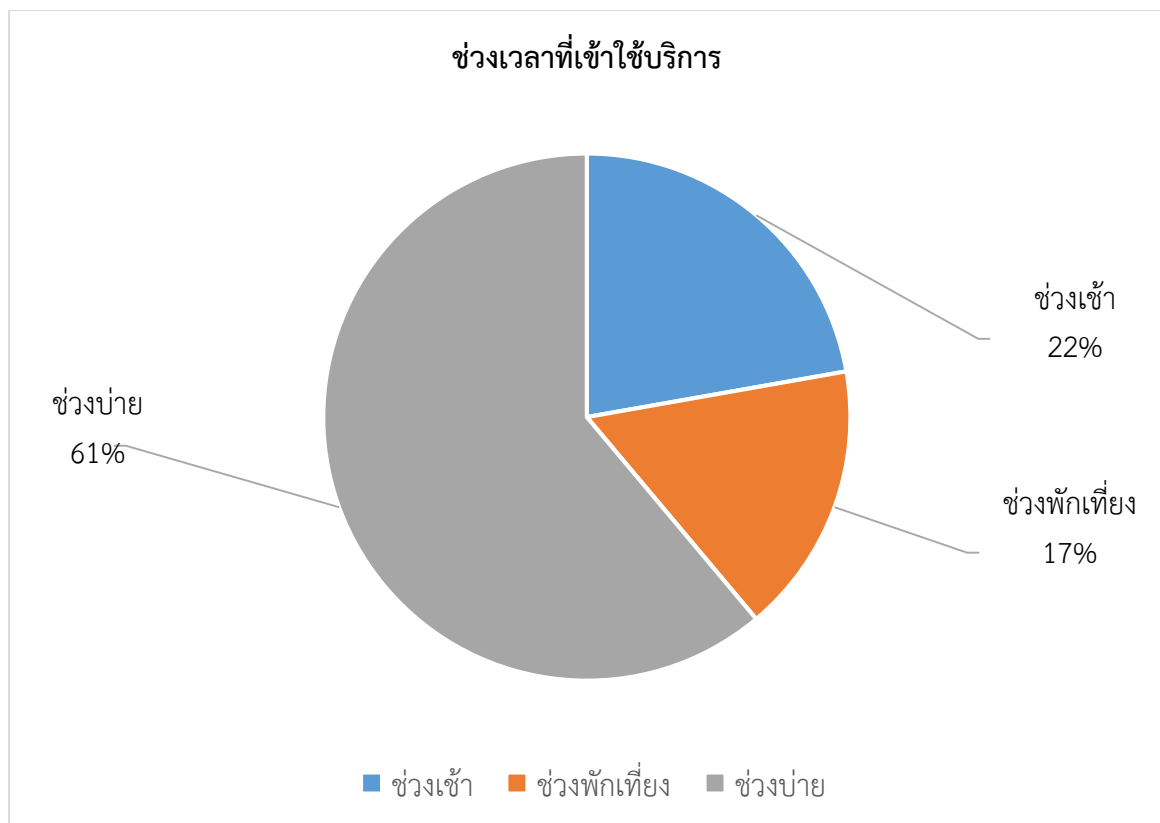
จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์และ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และเข้ามาใช้บริการทุกวันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	4	22.22
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	3	16.67
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	11	61.11
<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.11 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 22.22 และเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

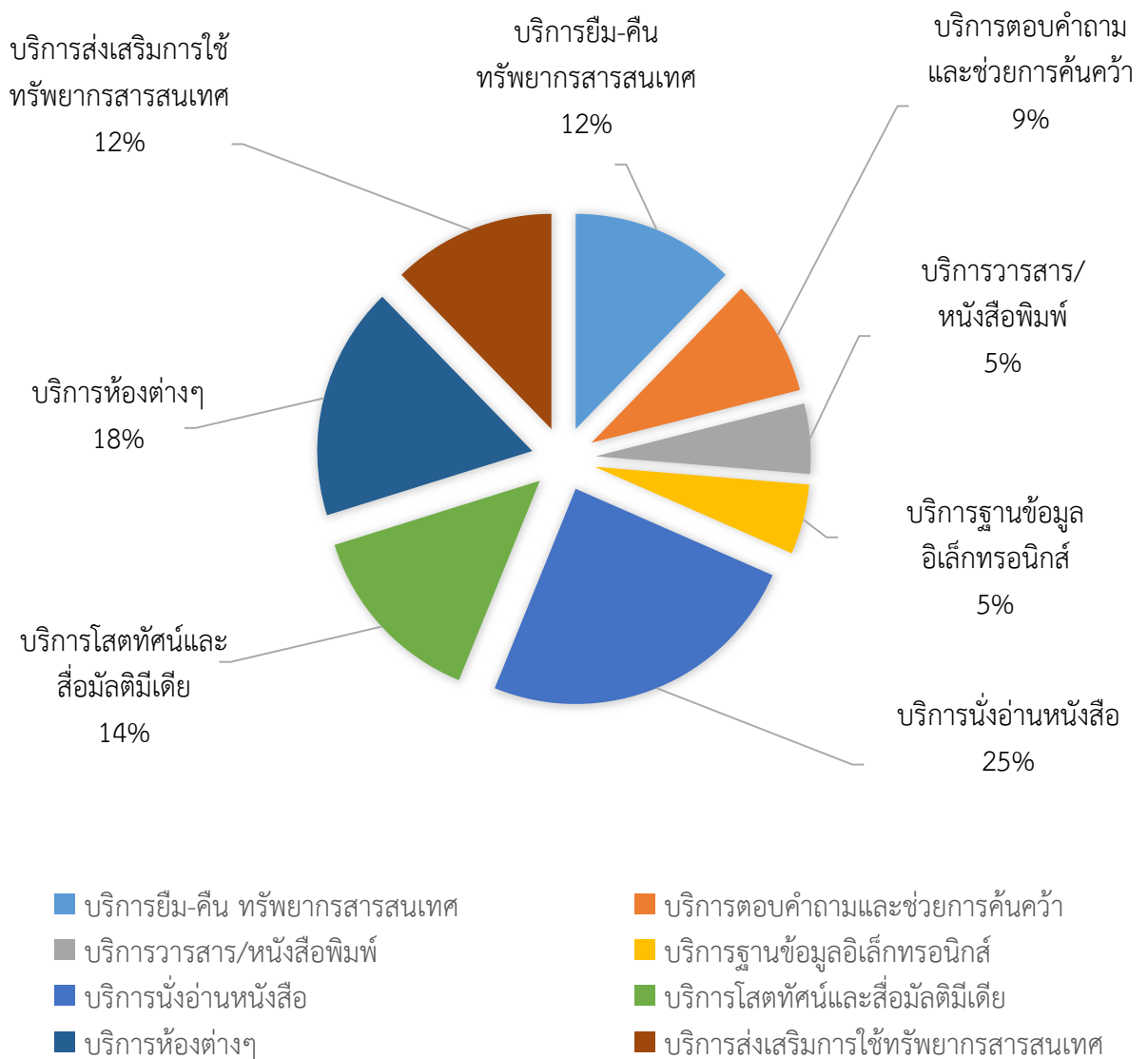


**ตารางที่ 4** บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	7	12.28
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	5	8.77
3. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	3	5.26
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3	5.26
5. บริการนั่งอ่านหนังสือ	14	24.56
6. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD)	8	14.04
7. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	10	17.54
8. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	7	12.28
<b>รวม</b>	<b>57</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2566 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.56 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 17.54 เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD) คิดเป็นร้อยละ 14.04 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ และเข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.28 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 8.77 เข้าใช้บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์และเข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับที่เท่ากัน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.26 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	4.39	0.83	87.78	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.41	0.84	88.24	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.38	0.86	87.50	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.39</b>	<b>0.84</b>	<b>87.84</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.22	0.85	84.44	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.24	0.88	84.71	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.25	0.90	85.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.20	0.91	84.00	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.14	0.91	82.86	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.21</b>	<b>0.89</b>	<b>84.20</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.11	0.74	82.22	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.12	0.76	82.35	มาก
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.06	0.75	81.25	มาก
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.00	0.73	80.00	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.07</b>	<b>0.74</b>	<b>81.46</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.22</b>	<b>0.83</b>	<b>84.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2566 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.50

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.39$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.24 รองลงมาคือมีทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน คือ ( $\bar{X} = 4.39$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.78 และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.50 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.25$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุด คือ ( $\bar{X} = 4.24$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.71 มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ที่สะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการ คือ ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.44 เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ คือ ( $\bar{X} = 4.20$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.14$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.86 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.12$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.35 รองลงมาคือ มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ คือ ( $\bar{X} = 4.11$ ) คิดเป็นร้อยละ 82.22 มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ คือ ( $\bar{X} = 4.06$ ) คิดเป็นร้อยละ 81.25 และมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.00$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.22$ ) คิดเป็นร้อยละ 84.50

### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. ประตุห้อง mini theater 1 ปรับปรุงน้อยค่ะ
2. ห้อง mini theater ในแต่ละห้อง ควรมีผ้าม่านกันระหว่างห้อง หรือไม่ก็ตั้งจอทีวีไว้ในทางเดียวกัน
3. เน็ตไม่ค่อยดี เจ้าหน้าที่บางคนไม่ช่วยเหลือและพูดเสียงดัง
4. ปรับปรุงห้องน้ำชั้น 1 โดยเฉพาะห้องน้ำหญิง เพราะเวลาห้องสมุดปิดต้องไปหาเข้าที่อื่น
5. บรรณารักษ์ควรจะมีอัธยาศัยที่ดีกว่านี้ พุดจาให้ไพเราะมากกว่านี้ มีมารยาทกว่านี้ด้วย