

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

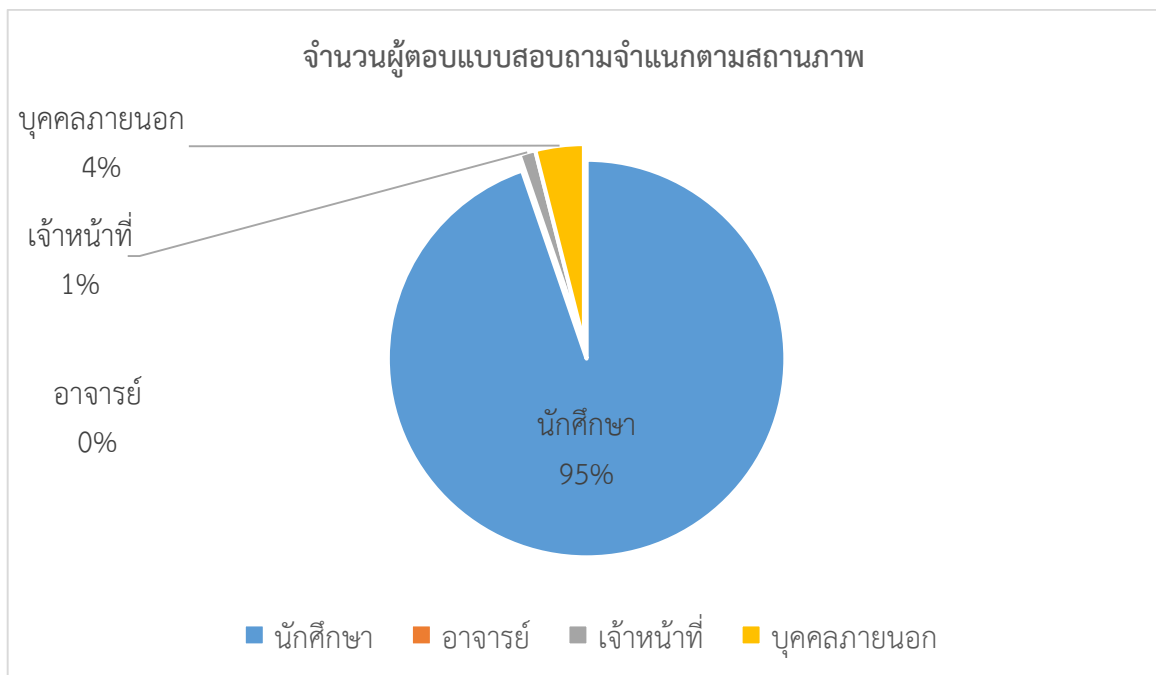
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	72	94.74
อาจารย์	0	0.00
เจ้าหน้าที่	1	1.32
บุคคลภายนอก	3	3.95
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

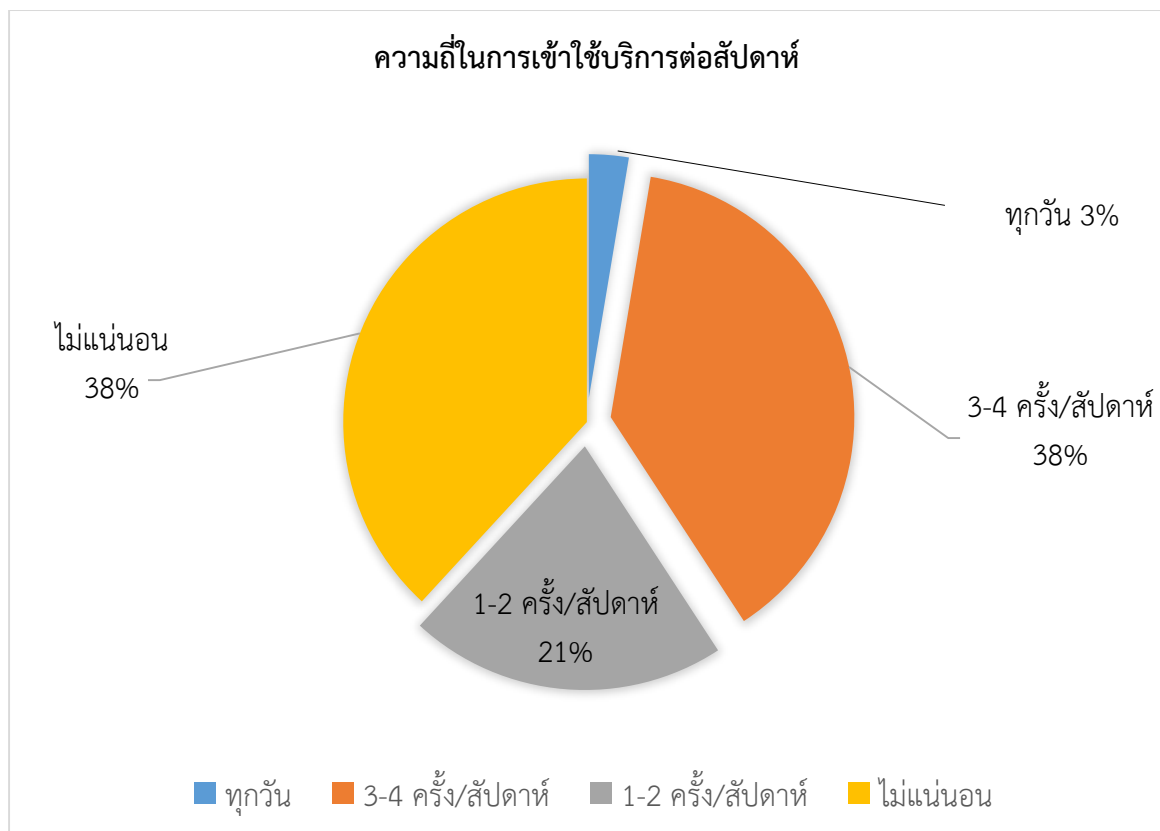
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.74 รองลงมาคือบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.95 และเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	2	2.63
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	29	38.16
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	16	21.05
ไม่แน่นอน	29	38.16
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

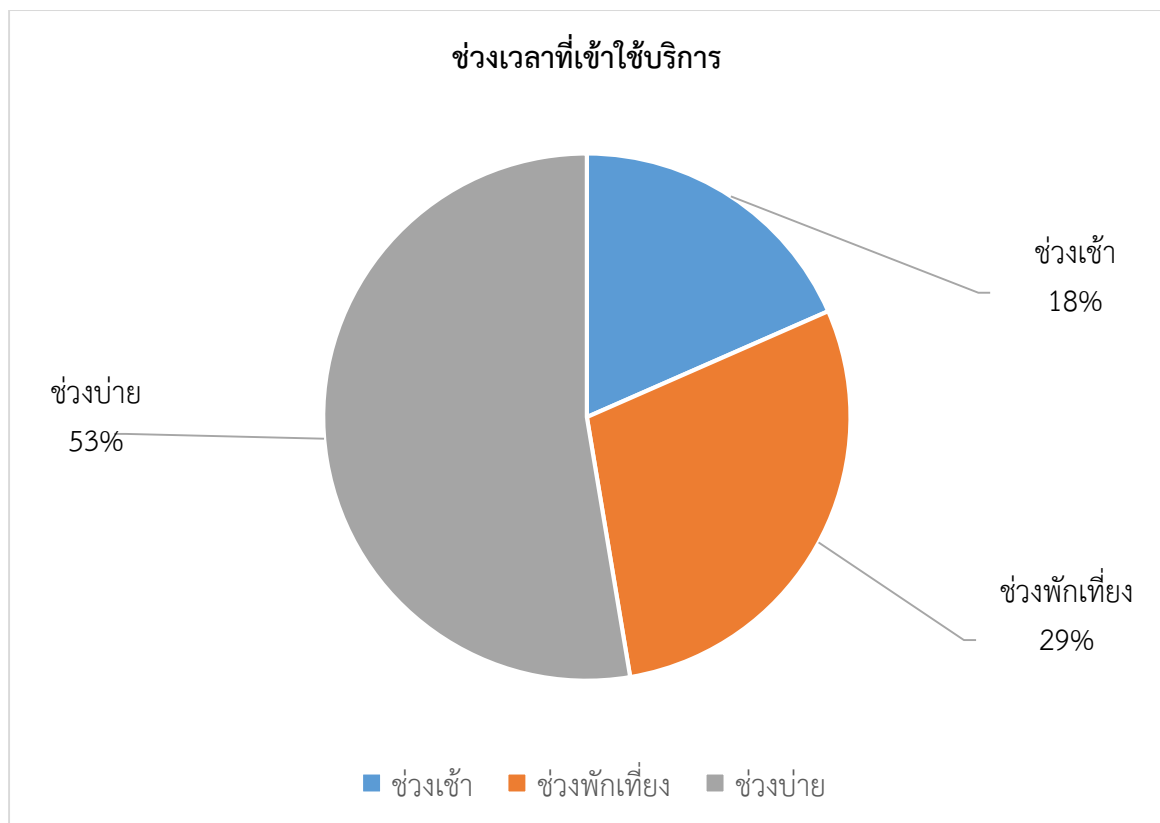
จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์และเข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 38.16 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.05 และเข้ามาใช้บริการทุกวันนี้ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	14	18.42
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	22	28.95
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	40	52.63
<b>รวม</b>	<b>76</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 28.95 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.42 ตามลำดับ

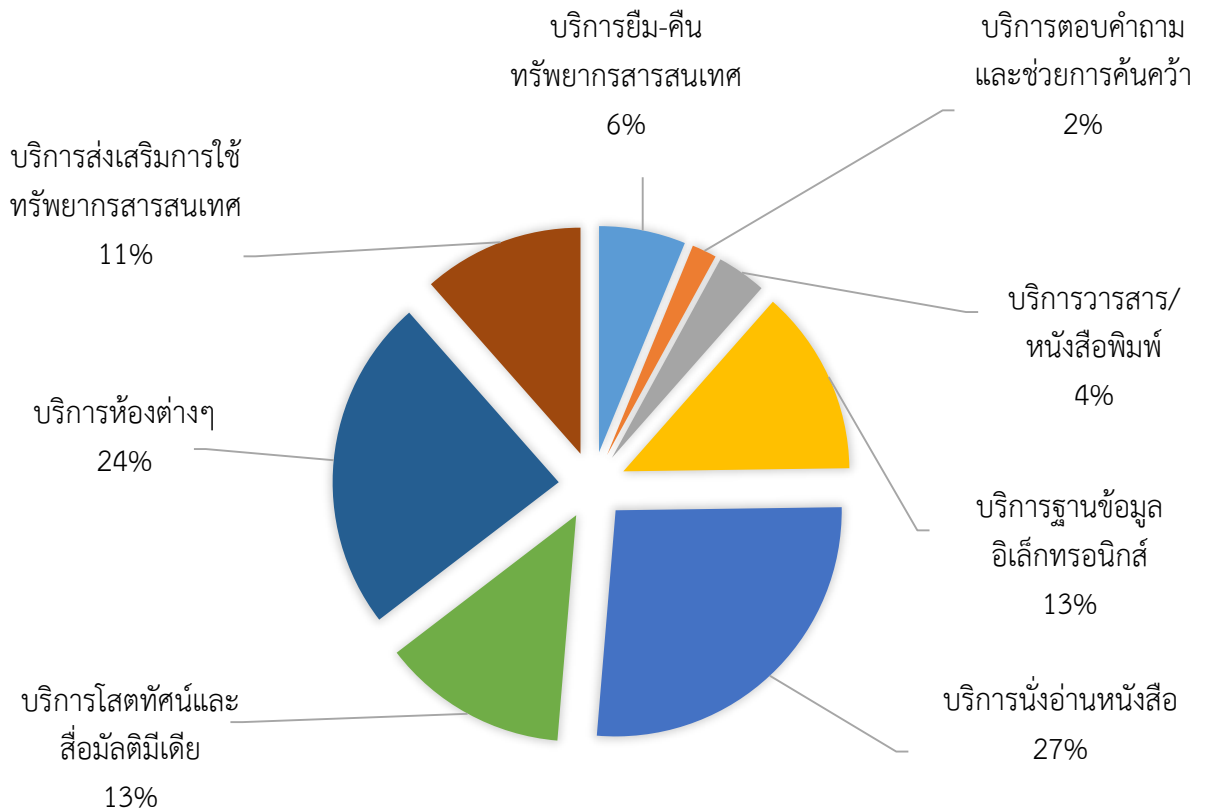


**ตารางที่ 4** บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	7	6.19
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2	1.77
3. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	4	3.54
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	15	13.27
5. บริการนั่งอ่านหนังสือ	30	26.55
6. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD)	15	13.27
7. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	27	23.89
8. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	13	11.50
<b>รวม</b>	<b>113</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.15 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 23.89 เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และเข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD) ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.27 เข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 11.50 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 6.19 เข้าใช้บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 3.54 และเข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.77 ตามลำดับ

### บริการที่เข้ามาใช้บริการ



- บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
- บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์
- บริการนั่งอ่านหนังสือ
- บริการห้องต่างๆ

- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย
- บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนก  
เป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.34	0.53	86.77	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.38	0.57	87.69	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.26	0.59	85.23	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.33</b>	<b>0.57</b>	<b>86.56</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.49	0.56	89.85	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.46	0.53	89.23	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.48	0.58	89.54	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.40	0.70	88.00	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.45	0.61	88.92	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.46</b>	<b>0.60</b>	<b>89.11</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.28	0.81	85.54	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.54	0.63	90.77	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.66	0.47	93.23	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.55	0.61	91.08	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.51</b>	<b>0.63</b>	<b>90.15</b>	<b>มาก</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.43</b>	<b>0.60</b>	<b>88.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2566 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.61

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.33$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.69 รองลงมาคือทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน คือ ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.77 และมีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.26$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.23 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.46$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.49$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.85 รองลงมาคือ มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด คือ ( $\bar{X} = 4.48$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.54 มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด คือ ( $\bar{X} = 4.46$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.23 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ คือ ( $\bar{X} = 4.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.92 และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.51$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการมากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.23 รองลงมาคือ มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ คือ ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.08 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ คือ ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.77 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.28$ ) คิดเป็นร้อยละ 85.54 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.43$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.61

#### ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. บรรยากาศผ่อนคลายมากๆ อยากให้เพิ่มเรื่องของกลิ่น ให้รู้สึกผ่อนคลายอีกนิด
2. ควรมีการเพิ่มเวลาการใช้ห้องสมุด อัปเดตหนังสือใหม่ๆบ้าง เข้มงวดเรื่องกฎการใช้ห้องสมุด โดยเฉพาะเรื่องเสียง
3. เพิ่มหนังสือภาษาญี่ปุ่นให้มีความหลากหลายมากขึ้น
4. ห้องประชุมไม่ว่าง เวลาต้องการเขียนงานหรือต้องการติว
5. ห้องมินิเธียเตอร์ไม่ค่อยเสถียรเวลาใช้งาน (Netflix)