

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย  
เดือน กรกฎาคม – กันยายน 2566**

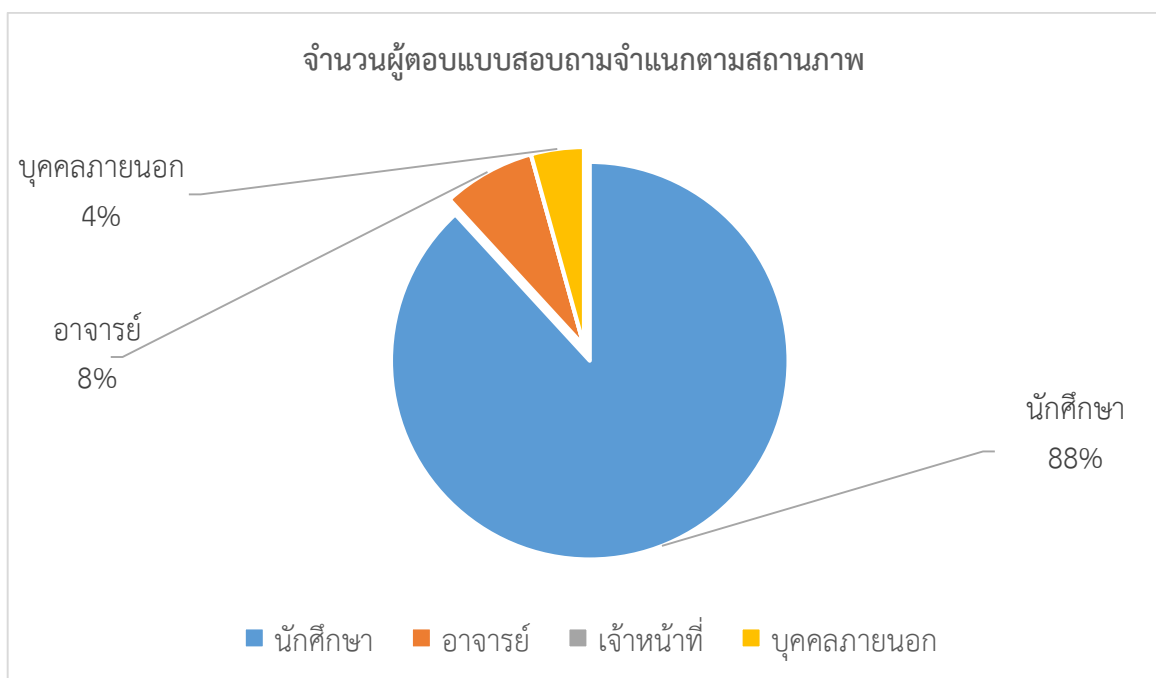
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2566 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	82	88.17
อาจารย์	7	7.53
เจ้าหน้าที่	0	0.00
บุคคลภายนอก	4	4.30
<b>รวม</b>	<b>93</b>	<b>100.00</b>

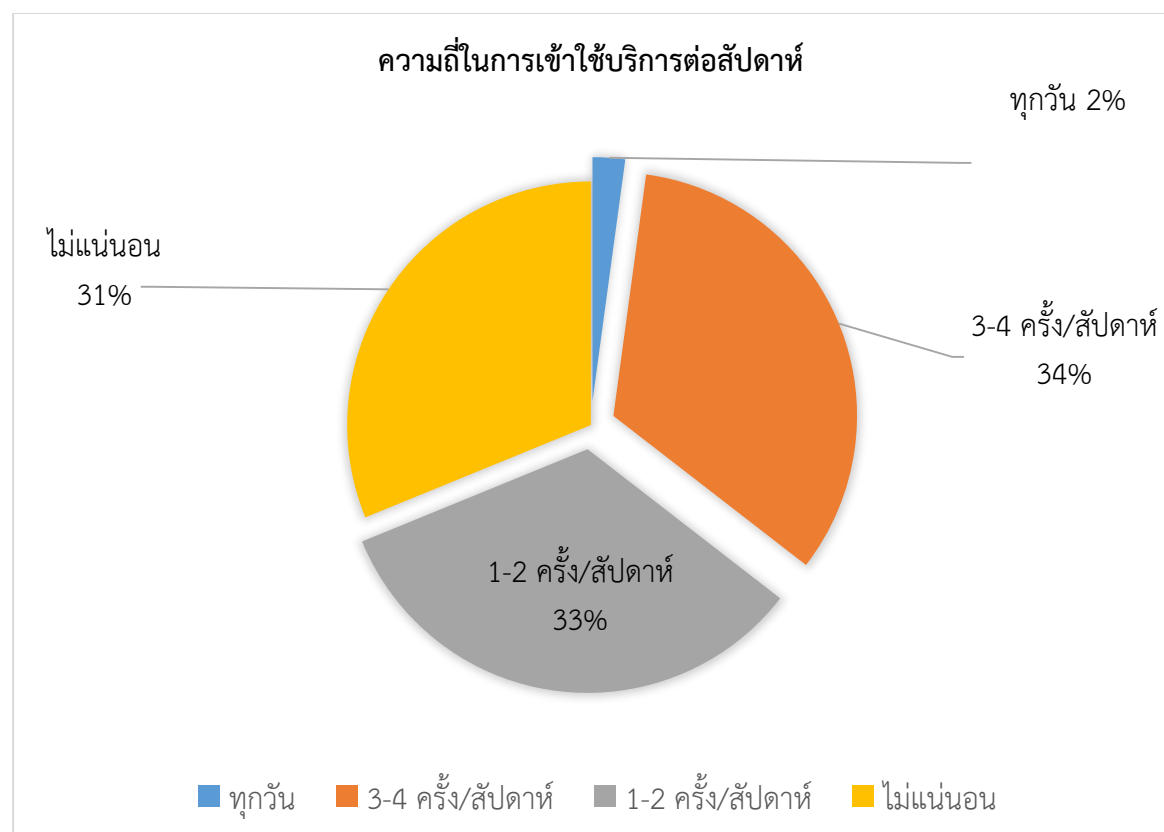
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2566 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.17 รองลงมาคืออาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 7.53 และบุคคลภายนอกน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

ความถี่ในการเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทุกวัน	2	2.15
3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์	31	33.33
1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์	31	33.33
ไม่แน่นอน	29	31.18
<b>รวม</b>	<b>93</b>	<b>100.00</b>

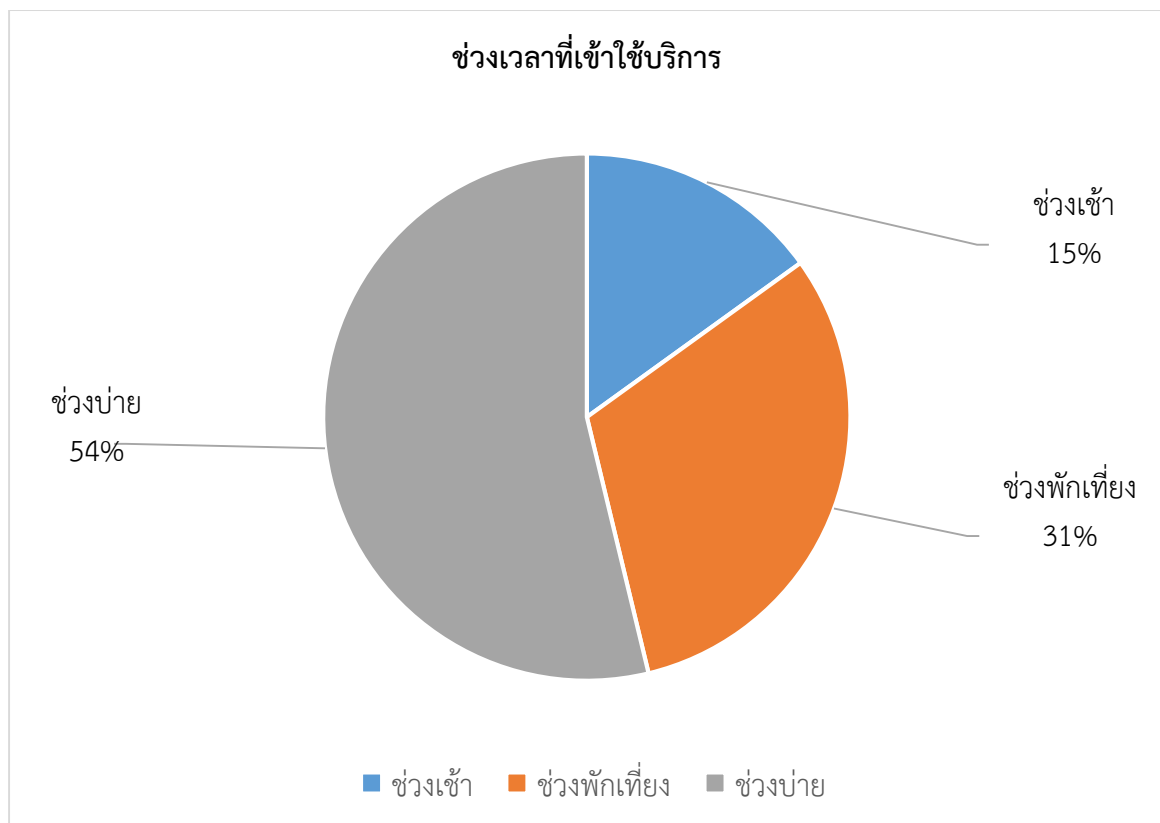
จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ และเข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ ในระดับที่เท่ากัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 31.18 และ เข้ามาใช้บริการทุกวัน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.15 ตามลำดับ



ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.)	14	15.05
ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.)	29	31.18
ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.)	50	53.76
<b>รวม</b>	<b>93</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2566 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.76 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 31.18 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.05 ตามลำดับ

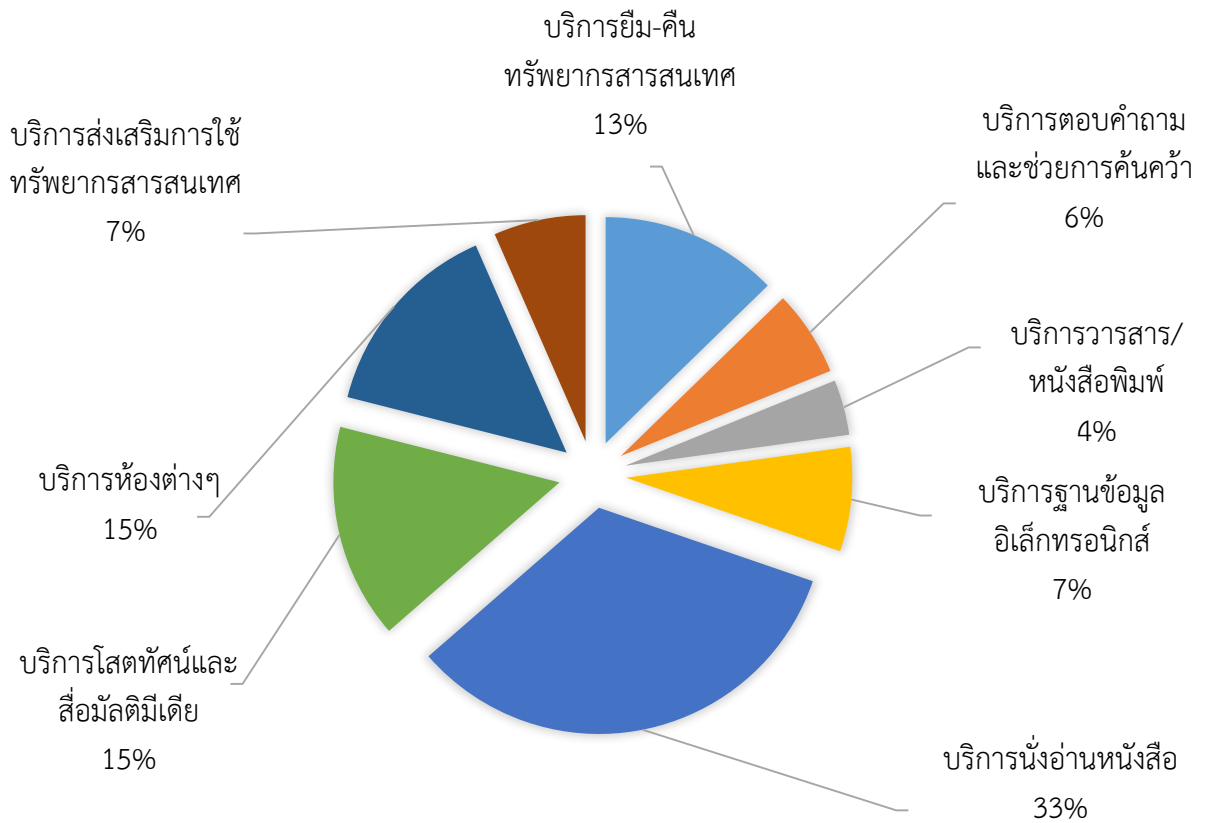


**ตารางที่ 4** บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	29	12.72
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	14	6.14
3. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	9	3.95
4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	17	7.46
5. บริการนั่งอ่านหนังสือ	76	33.33
6. บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD)	35	15.35
7. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม	33	14.47
8. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	15	6.58
<b>รวม</b>	<b>228</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2566 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย (DVD, VCD) คิดเป็นร้อยละ 15.35 เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 14.47 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 12.72 เข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 7.46 เข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 6.58 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 6.14 และเข้าใช้บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

## บริการที่เข้ามาใช้บริการ



■ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ

■ บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์

■ บริการนั่งอ่านหนังสือ

■ บริการห้องต่างๆ

■ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

■ บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

■ บริการโสตทัศนและสื่อมัลติมีเดีย

■ บริการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน**

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน	4.34	0.72	86.74	มาก
2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ	4.41	0.72	88.21	มาก
3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ	4.45	0.72	89.05	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.40</b>	<b>0.72</b>	<b>88.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านการบริการ</b>				
1. มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.47	0.72	89.47	มาก
2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด	4.36	0.72	87.16	มาก
3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด	4.38	0.70	87.58	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.61	0.67	92.21	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.57	0.71	91.37	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.48</b>	<b>0.70</b>	<b>89.56</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ	4.49	0.65	89.89	มาก
2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	4.59	0.62	91.79	มากที่สุด
3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ	4.74	0.57	94.74	มากที่สุด
4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.62	0.58	92.42	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.61</b>	<b>0.61</b>	<b>92.21</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>4.50</b>	<b>0.68</b>	<b>89.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2566 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.92

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

**ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.40$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.45$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.05 รองลงมาคือ มีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ คือ ( $\bar{X} = 4.41$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.21 และ ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.74 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านการบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.48$ ) โดยมีความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.21 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ คือ ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.37 มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวก รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ คือ ( $\bar{X} = 4.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.47 มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด คือ ( $\bar{X} = 4.38$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.58 และมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.5816 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.61$ ) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ มากที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.74 รองลงมาคือ มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ คือ ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.42 มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ คือ ( $\bar{X} = 4.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.79 และมีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด คือ ( $\bar{X} = 4.49$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.89 ตามลำดับ

**ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน** พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.92

**ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ**