

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
เดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2567**

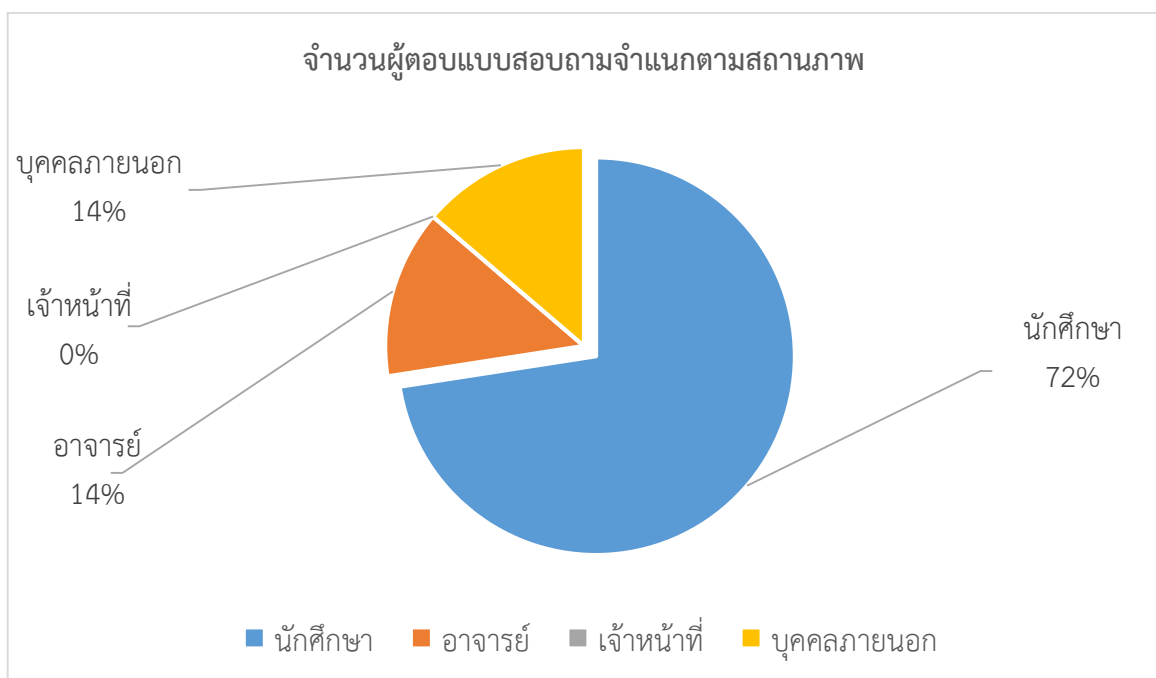
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2567 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

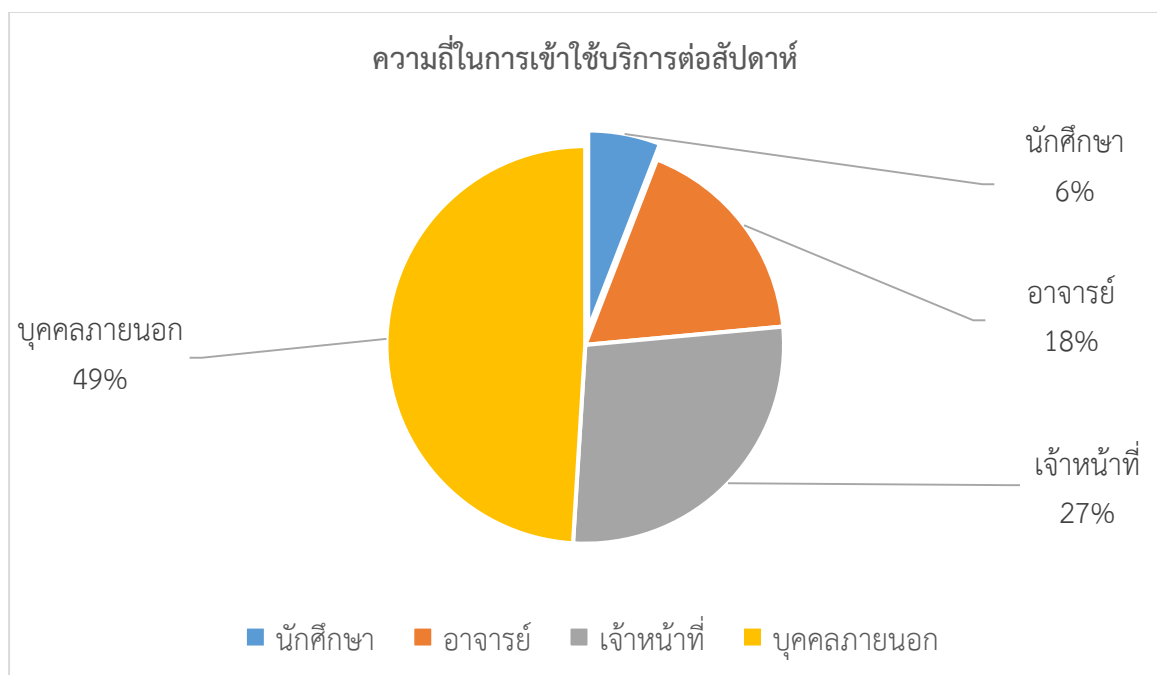
| ประเภท | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|---------------|
| นักศึกษา | 37 | 72.55 |
| อาจารย์ | 7 | 13.73 |
| เจ้าหน้าที่ | 0 | 0.00 |
| บุคคลภายนอก | 7 | 13.73 |
| รวม | 51 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2567 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.55 รองลงมาคืออาจารย์และบุคคลภายนอก ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.73 ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการต่อสัปดาห์

| ความถี่ในการเข้าใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|---------------|
| ทุกวัน | 3 | 5.88 |
| 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ | 9 | 17.65 |
| 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ | 14 | 27.45 |
| ไม่แน่นอน | 25 | 49.02 |
| รวม | 51 | 100.00 |

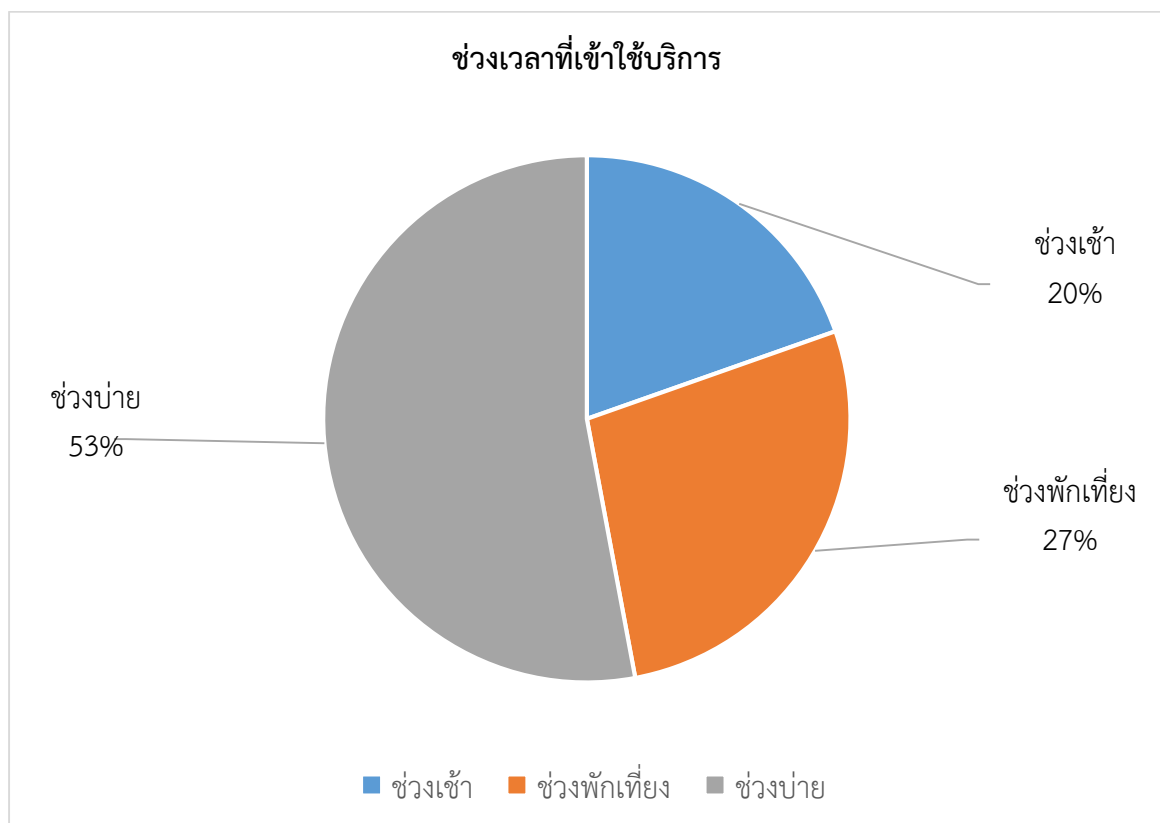


จากตารางที่ 2 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2567 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 49.02 รองลงมาคือเข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.45 เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 17.65 และเข้ามาใช้บริการทุกวันน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

| ช่วงเวลา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|---------------|
| ช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) | 10 | 19.61 |
| ช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) | 14 | 27.45 |
| ช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) | 27 | 52.94 |
| รวม | 51 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2567 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงบ่าย (13.00 – 17.00 น.) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาคือเข้าใช้บริการช่วงพักเที่ยง (12.00 – 13.00 น.) คิดเป็น ร้อยละ 27.45 และเข้าใช้บริการช่วงเช้า (08.30 – 12.00 น.) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.61 ตามลำดับ

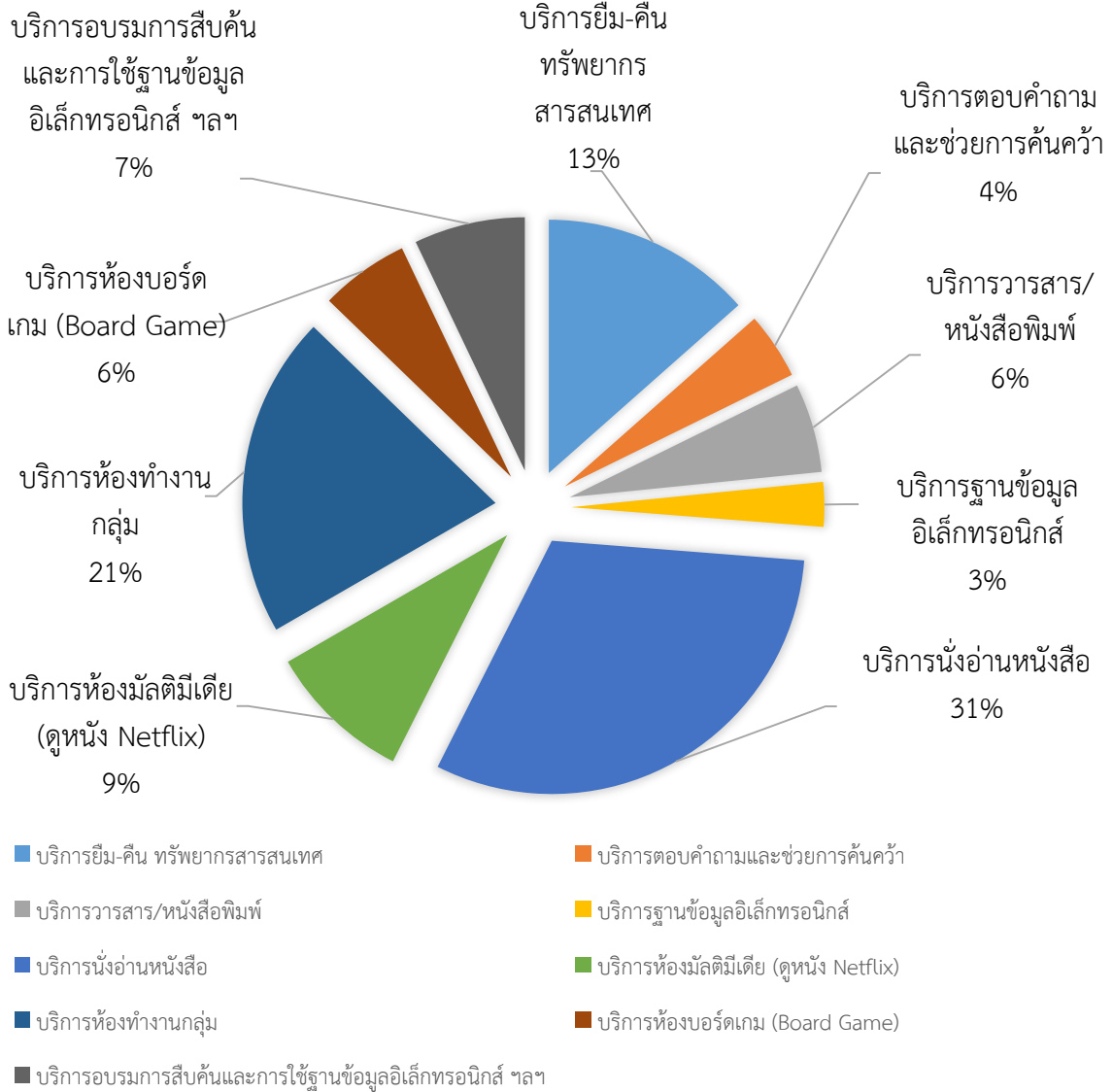


ตารางที่ 4 บริการของห้องสมุดที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| 1. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ | 19 | 13.48 |
| 2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | 6 | 4.26 |
| 3. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ | 8 | 5.67 |
| 4. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ | 4 | 2.84 |
| 5. บริการนั่งอ่านหนังสือ | 44 | 31.21 |
| 6. บริการห้องมัลติมีเดีย (ดูหนัง Netflix) | 13 | 9.22 |
| 7. บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม | 29 | 20.57 |
| 8. บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game) | 8 | 5.67 |
| 9. บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรม การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ | 10 | 7.09 |
| รวม | 141 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2567 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ เข้าใช้บริการนั่งอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.21 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการห้องต่างๆ ได้แก่ ห้องศึกษากลุ่ม, ห้องมินิเธียเตอร์, ห้องคอมพิวเตอร์, ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 20.57 เข้าใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 13.48 เข้าใช้บริการห้องมัลติมีเดีย (ดูหนัง Netflix) คิดเป็นร้อยละ 9.22 เข้าใช้บริการส่งเสริมการใช้สารสนเทศ ได้แก่ อบรมการใช้ห้องสมุด, อบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 7.00 เข้าใช้บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์และเข้าใช้บริการห้องบอร์ดเกม (Board Game) ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.67 เข้าใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 4.26 และเข้าใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.84 ตามลำดับ

บริการที่เข้ามาใช้บริการ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกเป็นรายด้าน

| รายการ | \bar{X} | S.D. | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|-------------|--------------|------------------|
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ | | | | |
| 1. ทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอน | 4.71 | 0.50 | 94.12 | มากที่สุด |
| 2. มีหนังสือ วารสารและสื่อทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ | 4.37 | 0.74 | 87.45 | มาก |
| 3. มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ | 4.63 | 0.48 | 92.55 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.57 | 0.57 | 91.37 | มากที่สุด |
| ด้านการบริการ | | | | |
| 1. มีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ | 4.80 | 0.49 | 96.08 | มากที่สุด |
| 2. มีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุด | 4.49 | 0.72 | 89.80 | มาก |
| 3. มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด | 4.53 | 0.64 | 90.59 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ | 4.75 | 0.52 | 94.90 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ | 4.71 | 0.53 | 94.12 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.65 | 0.58 | 93.10 | มากที่สุด |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | |
| 1. มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ | 4.65 | 0.48 | 92.94 | มากที่สุด |
| 2. มีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ | 4.59 | 0.57 | 91.76 | มากที่สุด |
| 3. มีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการ | 4.73 | 0.45 | 94.51 | มากที่สุด |
| 4. มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ | 4.71 | 0.57 | 94.12 | มากที่สุด |
| รวมเฉลี่ย | 4.67 | 0.52 | 93.33 | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน | 4.63 | 0.56 | 92.60 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 สรุปได้ว่า ในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2567 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้ง 4 ด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

หากจำแนกเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.57$) โดยมีระดับความพึงพอใจในทรัพยากรมีความสอดคล้องและสนับสนุนต่อการเรียนการสอนมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.12 รองลงมาคือ มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลายตามความต้องการ คือ ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.55 และมีหนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยและเพียงพอ น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.45 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.65$) โดยมีความพึงพอใจต่อมีขั้นตอนการให้บริการต่างๆที่สะดวกรวดเร็ว ตรงตามความต้องการมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.08 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีธรรมาภิบาลที่ดี เต็มใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือ คือ ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.90 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ คือ ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.12 มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ร่วมกับการประชาสัมพันธ์อื่นๆ ของห้องสมุด คือ ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.59 และมีสื่อ/คู่มือแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดน้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.67$) โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อมีการดูแลความสะอาดของบริเวณให้บริการมากที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.51 รองลงมาคือ มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ คือ ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.12 มีบริการจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่มีประสิทธิภาพ คือ ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 92.94 และมีจำนวนที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ น้อยที่สุด คือ ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.76 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 4 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ

1. ขอบคุณ มร.ชร.ค๊ะ ขอบคุณห้องสมุด มร.ชร. ขอบคุณคณาจารย์และพี่เจ้าหน้าที่ห้องสมุดค่ะ ในฐานะผู้วิจัยที่กำลังทำ Thesis ได้มีโอกาสมาทำงานที่นี่ เรารู้สึกประทับใจกับ Library ของ มร.ชร. มากๆค่ะ
2. อยากให้มีโซนนั่งอ่านหนังสือชั้นล่าง มีแบบบล็อกอ่านเดี่ยว-อ่านคู่ คล้ายๆมุมคาเฟ่
3. ขอหนังสือที่ทันสมัยและห้อง Netflix เพิ่ม
4. บริการดี หอสมุดสะอาด เหมาะสมกับการอ่านหนังสือ ไม่มีเสียงดังรบกวน
5. อยากให้มีหนังสือสำหรับเด็กมากขึ้นครับ ในภาพรวมพึงพอใจมาก
6. อยากให้มีหมอนในนั่งดูหนัง