



รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2568

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2568

1. หน่วยงานรับผิดชอบ ศูนย์วิทยบริการ

2. ผู้ควบคุม นางเข็มพร พรจันทร์ท้าว

3. วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพบริการ

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจข้อมูล

1. เพื่อทราบถึงสภาพและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
2. เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของศูนย์วิทยบริการและสามารถวางแผนการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

6. ระยะเวลาในการเก็บแบบสำรวจ

ระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2567– 30 กันยายน 2568

7. วิธีการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจ

ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี รวมถึงบุคคลภายนอก โดยวิธีการ สุ่มตัวอย่างจากการแจกแบบสอบถาม และจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ของศูนย์วิทยบริการรวมทั้งหมดจำนวน 356 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจที่ผู้สำรวจพัฒนาขึ้นมา เป็นเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจในด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพ ของผู้ตอบแบบสำรวจ โดยให้เลือกเพียง 1 คำตอบ

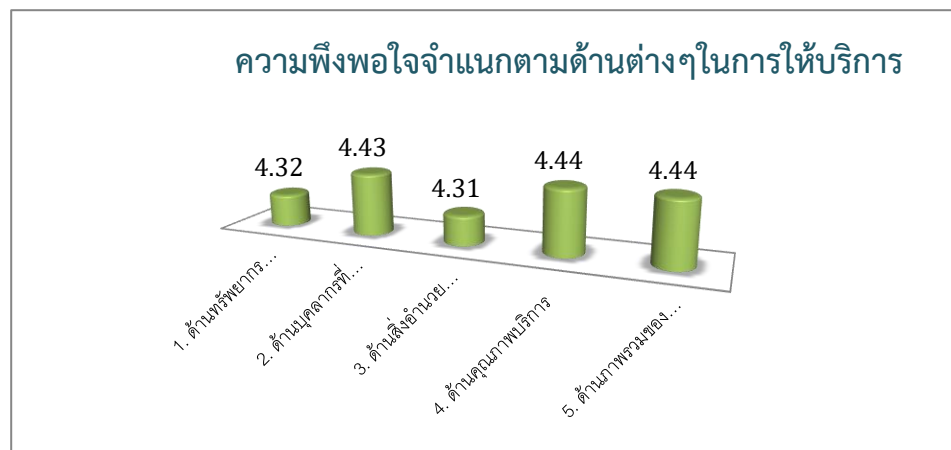
ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพบริการ โดยมีความพึงพอใจ 6 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง	มีความพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 0 หมายถึง	ไม่เคยใช้บริการ

เกณฑ์แปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้
4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
0 หมายถึง ไม่เคยใช้บริการ

ผลการสำรวจ ความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2568

จากการแจกแบบสำรวจผู้ใช้ทั้ง อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก โดยวิธีการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ของศูนย์วิทยบริการรวมทั้งหมดจำนวน 356 คน สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้



ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจและประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลทั่วไป (เพศ)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	133	37.4 %
หญิง	223	62.6 %

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้ใช้

ประเภทผู้ใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา ระดับปริญญาตรี	265	74.4 %
นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	51	14.3 %
อาจารย์	32	9.0 %
บุคลากรสายสนับสนุน	5	1.4 %
บุคคลภายนอก	3	0.9 %
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4 % รองลงมาเป็นนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 % เป็นอาจารย์/พนักงานอาจารย์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 % บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4% บุคคลภายนอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 % และมีผลรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.8 %

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลสรุปผลเกี่ยวกับการสำรวจระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ การประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	\bar{X}	แปลผล
1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.28	มาก
2. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ	4.28	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายและทันสมัย	4.30	มาก
4. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.34	มาก
5. ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.37	มาก
โดยภาพรวม	4.32	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	แปลผล
1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.43	มาก
2. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอ และทั่วถึงในการให้บริการ	4.38	มาก
3. บุคลากรมีบุคลิกภาพ และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.44	มาก
4. บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการของห้องสมุด	4.49	มาก
โดยภาพรวม	4.43	มาก

จากตารางที่ 4 ผลจากการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้าน ส่วนมากพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่	\bar{X}	แปลผล
1. จำนวนห้องค้นคว้า ประชุมกลุ่มย่อย Meeting Room	4.35	มาก
2. เครือข่ายไร้สาย (WiFi) สามารถใช้งานได้อย่างเสถียรและรวดเร็ว	4.21	มาก
3. มาตรการป้องกันและการแจ้งเตือนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เช่น จุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิ จุดบริการเจลล้างมือแอลกอฮอล์	4.37	มาก
4. ป้ายบอกทิศทาง และบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน	4.38	มาก
5. เวลาเปิด-ปิดบริการ (08.00-17.00 น.)	4.24	มาก
โดยภาพรวม	4.31	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนมาก อยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.4 ด้านคุณภาพบริการ

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจ คุณภาพบริการ

ด้านคุณภาพบริการ	\bar{X}	แปลผล
1. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ได้รับความชัดเจน และถูกต้อง	4.44	มาก
2. บริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว	4.48	มาก
3. บริการสื่อมัลติมีเดีย (ห้องดูหนัง ฟังเพลง)	4.41	ปานกลาง
4. ให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค	4.46	มาก
5. การจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ถูกต้อง	4.47	มาก

และง่ายต่อการค้นหา		
6. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานในการติดต่อสอบถาม เช่น Line และ FaceBook	4.44	มาก
7. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสาร ของห้องสมุดผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ชัดเจน รวดเร็ว และทันสมัย	4.40	มาก
8. ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อห้องสมุดได้หลายช่องทาง เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น คิวอาร์โค้ด โลกออนไลน์ และเฟซบุ๊ก	4.45	มาก
โดยภาพรวม	4.44	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนมาก ความพอใจอยู่ในระดับ มาก ยกเว้นบริการสื่อมัลติมีเดีย (ห้องดูหนัง ฟังเพลง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการในภาพรวม

ด้านการให้บริการในภาพรวม	\bar{X}	แปลผล
1. การให้บริการโดยภาพรวมของศูนย์วิทยบริการ	4.45	มาก
2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผ่านทางสื่อ Social Media เช่น Line และ Facebook	4.44	มาก
โดยภาพรวม	4.44	มาก

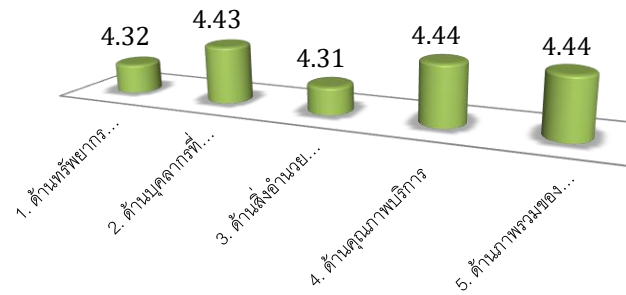
จากตารางที่ 7 ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับ มากทุกด้าน

สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ

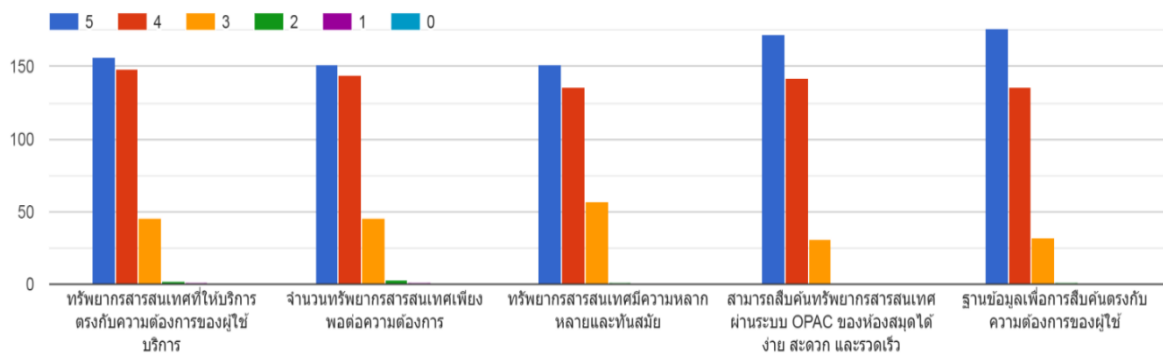
1. ผลจากการสำรวจ ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดส่วนมากมีสถานภาพเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.8)

2. ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก (ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ) 1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบ OPAC ของห้องสมุดได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 2. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว 3. ห้องสมุดมีบุคลากรที่มีความสามารถในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด 4. ห้องสมุดมีการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบเรียบร้อยถูกต้องและง่ายต่อการค้นหา 5. บุคลากรของศูนย์วิทยบริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน และให้บริการด้วยความเต็มใจและเสมอภาค 5. ห้องสมุดมีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง

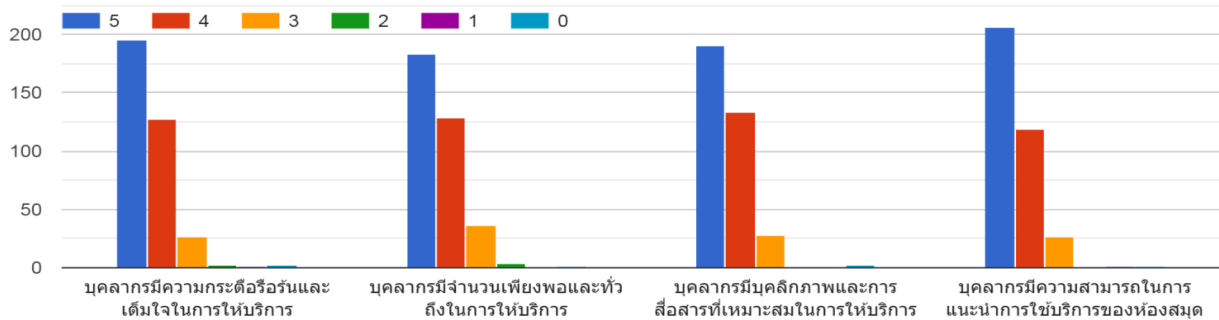
ความพึงพอใจจำแนกตามด้านต่างๆในการให้บริการ



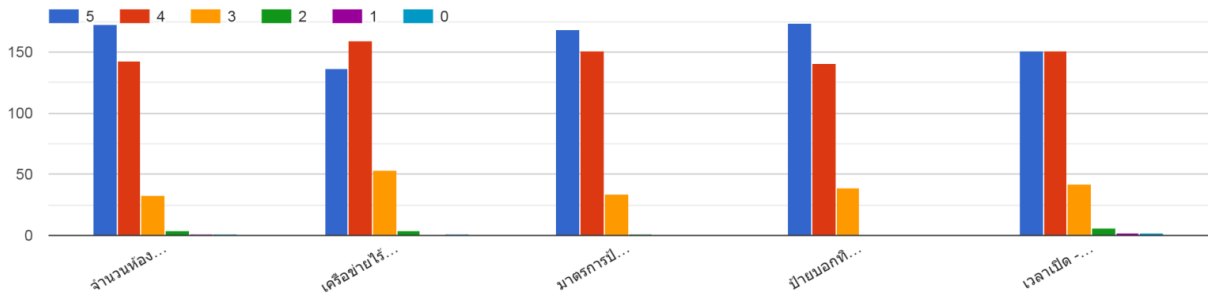
1. ความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด



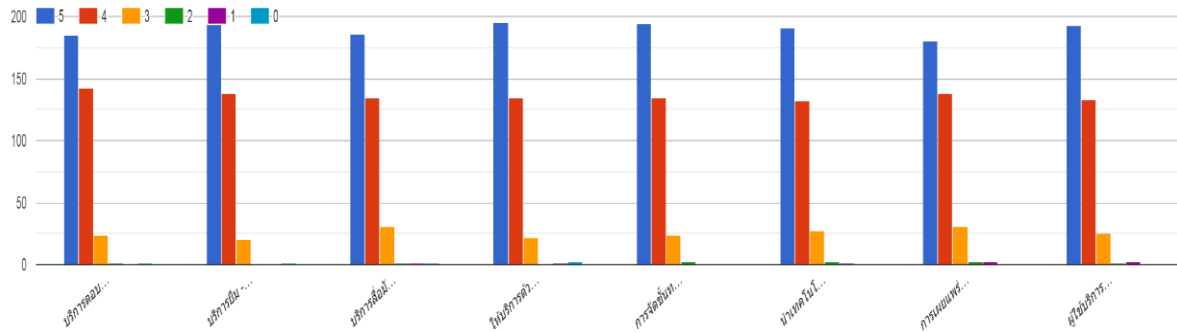
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ



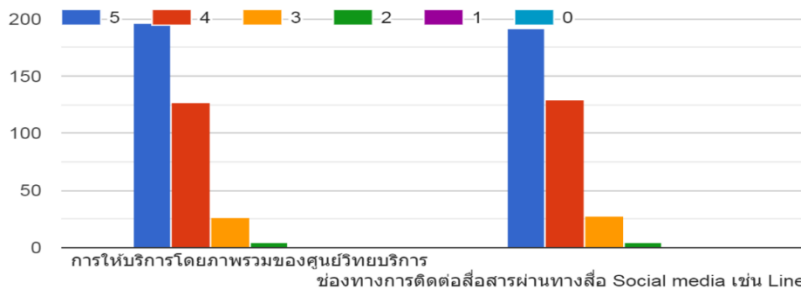
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อาคารสถานที่



4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ



ความพึงพอใจการให้บริการภาพรวมของศูนย์วิทยบริการ



การนำผลสำรวจที่ได้ไปใช้ประโยชน์

1. ได้นำข้อมูลจริงจากผู้ใช้บริการมาพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานีให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี