



ผลการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ปีการศึกษา 2565

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



## การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2565

การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลที่ได้มาวางแผนการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษากลุ่มประชากรคือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีจำนวนของนักศึกษาในระดับต่าง ๆ จำนวน 17,331 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, กองนโยบายและแผน, สำนักงานอธิการบดี, 2565) และจำนวน อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรทั้งสิ้น 1,085 คน (กองบริหารงานบุคคล, 2565) รวมทั้งหมด จำนวน 18,416 คน เทียบตารางของเครซีและมอร์แกน ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ การศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย

1. สถานภาพ
2. สังกัด
3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด
4. ช่วงเวลาที่ใช้ห้องสมุด
5. วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ห้องสมุด

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ประกอบไปด้วย

1. ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม

## ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุด

## ตอนที่ 4 ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดโดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย ระหว่างวันที่ 22 สิงหาคม - วันที่ 9 กันยายน 2565

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ตารางคำนวณ Microsoft Excel โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Means)

นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง การอธิบายข้อมูลจะใช้สถิติเชิงพรรณนาและมีเกณฑ์การประเมินค่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามด้านต่าง ๆ โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

กำหนดค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การประเมินผลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำมาเปรียบเทียบเกณฑ์การแปลความหมายที่ตั้งไว้ตามหลักสถิติ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายของช่วงคะแนน
4.51 – 5.00	พอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พอใจมาก
2.51 – 3.50	พอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พอใจน้อย
0.00 – 1.50	พอใจน้อยที่สุด

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 761 คน คิดเป็นร้อยละ 100

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตารางที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	733	96.33
อาจารย์	11	1.45
บุคลากร	10	1.31
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3	0.39
บุคคลภายนอก	3	0.39
นักวิจัย	1	0.13
<b>รวม</b>	<b>761</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ ได้แก่ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 96.33 รองลงมา ได้แก่ อาจารย์ และบุคลากร อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 1.45 และ 1.31 ตามลำดับ ลำดับถัดมาได้แก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 0.39 เท่ากัน และอันดับสุดท้ายคือ นักวิจัย คิดเป็นร้อยละ 0.13

ตารางที่ 2 ข้อมูลสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	297	39.18
คณะครุศาสตร์	205	27.04
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	122	16.09
คณะวิทยาการจัดการ	106	13.98
วิทยาลัยนานาชาติ	14	1.85
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	5	0.66
สำนักงานอธิการบดี	2	0.26
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา	2	0.26
สำนักหอสมุด	2	0.26
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	0.13
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.13
สำนักทะเบียนและประมวลผล	1	0.13
<b>รวม</b>	<b>758</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 39.18 รองลงมา ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน คิดเป็นร้อยละ 27.04, 16.09, 13.98, 1.85 และ 0.66 ตามลำดับ สำนักงานอธิการบดี สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และ สำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 0.26 เท่ากัน และ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผู้ใช้บริการเท่ากันที่ ร้อยละ 0.13

### ตารางที่ 3 ลักษณะการใช้งานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 2 - 3 วัน	249	32.72
เดือนละ 1 - 2 ครั้ง	204	26.81
เดือนละครั้ง	130	17.08
สัปดาห์ละ 1 วัน	118	15.51
ทุกวัน	41	5.39
นานๆ ครั้ง	12	1.58
ตามแต่สะดวก	4	0.53
ไม่เคยเข้า	3	0.39
<b>รวม</b>	<b>761</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด สัปดาห์ละ 2 - 3 วัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.72 รองลงมา ได้แก่ เดือนละ 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.81 เดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.08 สัปดาห์ละ 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 15.51 เข้าใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 5.39 และ นานๆ ครั้ง ตามแต่สะดวก ไม่เคยเข้า คิดเป็นร้อยละ 1.58, 0.53 และ 0.39 ตามลำดับ

### ตารางที่ 4 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ช่วงเวลาที่เข้าใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
12.01 น. - 14.00 น.	302	39.68
14.01 น. - 16.00 น.	217	28.52
10.01 น. - 12.00 น.	173	22.73
08.00 น. - 10.00 น.	38	4.99
16.01 น. - 20.00 น.	31	4.07
<b>รวม</b>	<b>761</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 แสดงช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการสำนักหอสมุดมากที่สุด คือ ช่วงเวลา 12.01 น. - 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.68 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 14.01 น. - 16.00 น. ร้อยละ 28.52 ถัดมาคือ ช่วงเวลา 10.01 น. - 12.00 น. ร้อยละ 22.73 ตามด้วยช่วงเวลา 08.00 น. - 10.00 น. และ 16.01 น. - 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.99, 4.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (สามารถตอบได้หลายข้อ)

วัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละของวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (761 คน)
เพื่อศึกษาหาความรู้	449	59
ทำการบ้าน / ทิว / พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน	433	56.90
อ่านหนังสือ / ทบทวนตำราเรียน / หาความรู้เพิ่มเติม	427	56.11
ใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ / พบปะเพื่อน / รอเรียน	367	48.23
ชมภาพยนตร์	185	24.31
ค้นหาหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ นวนิยาย เป็นต้น	177	23.26
ใช้อินเทอร์เน็ต	135	17.74
สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	118	15.51
ใช้บริการยืม - คืนหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศ	107	14.06
สอบถามเจ้าหน้าที่ ขอคำปรึกษา หรือใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	37	4.86
อบรม	1	0.13
ไม่ประสงค์แจ้ง	1	0.13

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดร้อยละ 59 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้พื้นที่นั่งอ่านเพื่อศึกษาหาความรู้มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ทำการบ้าน / ทิว / พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 56.90 ถัดมาคือ เพื่อ อ่านหนังสือ / ทบทวนตำราเรียน / หาความรู้เพิ่มเติม ร้อยละ 56.11 ใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ / พบปะเพื่อน / รอเรียน ร้อยละ 48.23 ชมภาพยนตร์ ร้อยละ 24.31 ค้นหาหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ นวนิยาย เป็นต้น ร้อยละ 23.26 ใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 17.74 สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ร้อยละ 15.51 ใช้บริการยืม – คืนหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 14.06 สอบถามเจ้าหน้าที่ ขอคำปรึกษา หรือใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ร้อยละ 4.86 และใช้อบรม, ไม่ประสงค์แจ้ง ร้อยละ 0.13 เท่ากัน

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

### ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีทรัพยากรสารสนเทศ ตรงตามความต้องการ	1.73 (263)	2.17 (412)	0.32 (82)	0.01 (3)	0.00 (1)	4.23	มาก	
2. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	1.83 (278)	1.98 (377)	0.38 (96)	0.02 (9)	0.00 (1)	4.21	มาก	
3. มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ	1.81 (276)	1.96 (372)	0.39 (98)	0.04 (14)	0.00 (1)	4.19	มาก	
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย (หนังสือ วารสาร นิตยสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book E-Journal Netflix Disney+ เป็นต้น)	2.04 (310)	1.82 (346)	0.38 (97)	0.02 (7)	0.00 (1)	4.26	มาก	
5. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ มีความสอดคล้องกับหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน	2.02 (308)	1.89 (360)	0.33 (83)	0.02 (8)	0.00 (2)	4.27	มาก	
<b>ด้านความพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>						<b>4.23</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.23 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความสอดคล้องกับหลักสูตรที่มีการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ที่ 4.27 รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย (หนังสือ วารสาร นิตยสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book E-Journal Netflix Disney+ เป็นต้น) , มีทรัพยากรสารสนเทศ ตรงตามความต้องการ, มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26, 4.23, 4.21 และ 4.19 ตามลำดับ



ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	
1. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ	1.96 (299)	1.98 (377)	0.30 (77)	0.02 (6)	0.00 (2)	4.27	มาก
2. ขั้นตอนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศไม่ยุ่งยาก และแสดงผลการสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว	1.93 (293)	1.96 (373)	0.35 (90)	0.01 (4)	0.00 (1)	4.25	มาก
3. สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย สะดวกต่อการเข้าถึง	2.13 (324)	1.84 (351)	0.32 (81)	0.01 (4)	0.00 (1)	4.30	มาก
4. การให้บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว	2.10 (320)	1.90 (362)	0.30 (77)	0.00 (1)	0.00 (1)	4.31	มาก
5. อัตราค่าปรับมีความเหมาะสม (5 บาท/เล่ม/วัน)	1.93 (293)	1.81 (344)	0.45 (114)	0.02 (8)	0.00 (2)	4.21	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ						4.27	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.27 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการ ยืม - คืน มีความสะดวก รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ที่ 4.31 รองลงมาคือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ง่าย สะดวกต่อการเข้าถึง 4.30 ถัดมาได้แก่ การเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ, ขั้นตอนการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศไม่ยุ่งยาก และแสดงผลการสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว และ อัตราค่าปรับมีความเหมาะสม (5 บาท/เล่ม/วัน) มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.25 และ 4.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ	2.13 (324)	1.97 (374)	0.24 (62)	0.00 (0)	0.00 (1)	4.34	มาก	
2. บุคลากรมีความกระตือรือร้น และให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ	2.04 (311)	1.94 (369)	0.30 (77)	0.01 (3)	0.00 (1)	4.30	มาก	
3. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจน	2.14 (325)	1.89 (359)	0.29 (73)	0.01 (4)	0.00 (0)	4.32	มาก	
4. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.17 (330)	1.83 (349)	0.31 (78)	0.01 (4)	0.00 (0)	4.32	มาก	
5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้	2.21 (336)	1.86 (354)	0.25 (64)	0.01 (4)	0.00 (3)	4.34	มาก	
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						<b>4.32</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเรื่อง บุคลากรมีความเต็มใจให้บริการ และ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.34 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตอบคำถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจน และ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.32 และ ลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีความกระตือรือร้น และให้ความช่วยเหลือผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.30 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก

### ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อประเมิน	ระดับความต้องการ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีพื้นที่นั่งอ่านเพียงพอ และเหมาะสม	2.04 (310)	1.78 (339)	0.39 (100)	0.03 (11)	0.00 (1)	4.24	มาก	
2. มีการแบ่งโซนห้องสมุดตามความเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น ชั้น 1 Pleam Zone สามารถ ตีพิมพ์ อ่าน และใช้เสียงได้	2.23 (340)	1.76 (335)	0.32 (82)	0.01 (4)	0.00 (0)	4.33	มาก	
3. มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.48 (377)	1.62 (309)	0.29 (73)	0.01 (2)	0.00 (0)	4.39	มาก	
4. ป้ายบอกทาง / จุดบริการต่างๆ ภายในห้องสมุดมีความชัดเจน	2.10 (320)	1.83 (348)	0.32 (82)	0.02 (8)	0.00 (3)	4.28	มาก	
5. มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และเหมาะสม	1.96 (299)	1.91 (363)	0.36 (91)	0.02 (8)	0.00 (0)	4.25	มาก	
6. มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	2.48 (377)	1.62 (309)	0.28 (70)	0.01 (4)	0.00 (1)	4.39	มาก	
<b>ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>4.31</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 9 ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.31 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พึงพอใจสูงที่สุดจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย และ มีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.39 รองลงมา ได้แก่ มีการแบ่งโซนห้องสมุดตามความเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น ชั้น 1 Pleam Zone สามารถ ตีพิมพ์ อ่าน และใช้เสียงได้ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ถัดมาคือ ป้ายบอกทาง / จุดบริการต่างๆ ภายในห้องสมุดมีความชัดเจน, มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และเหมาะสม และ ลำดับสุดท้ายคือ มีพื้นที่นั่งอ่านเพียงพอ และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.28, 4.25 และ 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ	2.09 (318)	1.94 (369)	0.28 (72)	0.00 (1)	0.00 (1)	4.32	มาก	
2. บริการที่ตรงต่อความต้องการ	2.17 (331)	1.82 (346)	0.32 (82)	0.00 (1)	0.00 (1)	4.32	มาก	
3. การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม และรวดเร็ว	2.21 (336)	1.76 (335)	0.33 (84)	0.01 (4)	0.00 (2)	4.31	มาก	
4. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดมีความเหมาะสม	2.20 (335)	1.76 (335)	0.34 (85)	0.01 (5)	0.00 (1)	4.31	มาก	
5. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด	2.22 (338)	1.89 (359)	0.24 (60)	0.01 (3)	0.00 (1)	4.35	มาก	
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม</b>						<b>4.32</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พึงพอใจเรื่อง ความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการ และ บริการที่ตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.32 ตามด้วย การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสมและรวดเร็ว และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและกิจกรรมของห้องสมุดมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.31

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{x}$	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้		
1. บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	1.91 (290)	2.03 (386)	0.31 (78)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (7)	4.24	มาก
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	1.90 (289)	1.90 (362)	0.40 (101)	0.00 (1)	0.00 (1)	0.00 (7)	4.20	มาก
3. บริการฝึกอบรม (การแนะนำการใช้ห้องสมุด Library Orientation/การอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ)	1.93 (293)	1.91 (363)	0.38 (97)	0.01 (2)	0.00 (1)	0.00 (5)	4.22	มาก
4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	1.91 (290)	1.88 (358)	0.39 (98)	0.01 (3)	0.00 (0)	0.00 (12)	4.18	มาก
5. บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม	1.96 (298)	1.88 (357)	0.37 (95)	0.01 (3)	0.00 (1)	0.00 (7)	4.22	มาก
6. บริการพื้นที่นั่งอ่าน	2.30 (350)	1.71 (325)	0.30 (77)	0.01 (4)	0.00 (2)	0.00 (3)	4.32	มาก
7. บริการ Netflix	1.83 (278)	1.80 (342)	0.46 (117)	0.03 (13)	0.00 (2)	0.00 (9)	4.12	มาก
8. บริการยืมหนังสือออนไลน์ ช่วง Covid-19	1.79 (272)	1.89 (359)	0.43 (108)	0.02 (8)	0.00 (3)	0.00 (11)	4.12	มาก
9. บริการฐานข้อมูลออนไลน์	1.95 (297)	1.92 (366)	0.33 (84)	0.03 (10)	0.00 (0)	0.00 (4)	4.23	มาก
ความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของห้องสมุด							4.21	มาก

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการต่างๆ ของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พึงพอใจบริการพื้นที่นั่งอ่าน สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมา ได้แก่ บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.24 ถัดมาคือ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 4.23 ตามด้วย บริการฝึกอบรม (การแนะนำการใช้ห้องสมุด Library Orientation/การอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ) และ บริการห้องค้นคว้ากลุ่ม ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.22 ถัดมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการยืมระหว่างห้องสมุด, บริการ Netflix และ บริการยืมหนังสือออนไลน์ ช่วง Covid-19 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20, 4.18 และ 4.12 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	$\bar{x}$	แปลผล
1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.23	มาก
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	4.27	มาก
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	มาก
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	มาก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม	4.32	มาก
<b>ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</b>	<b>4.29</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2565 อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับ มาก โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.32 รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.31 ตามด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.27, 4.23 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้รับความไม่สะดวกหรือความไม่พอใจในการใช้บริการห้องสมุดด้านใดบ้าง (เลือกได้หลายคำตอบ)

ความไม่สะดวกหรือความไม่พอใจในการใช้บริการห้องสมุด	จำนวน (คน)	ร้อยละของความไม่สะดวกหรือความไม่พอใจในการใช้บริการห้องสมุด / จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (761 คน)
หาหนังสือบนชั้นไม่เจอ	262	34.43
สแกนบัตรผ่านเข้า-ออกห้องสมุดยาก	226	29.70
ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ	220	28.91
ผู้ให้บริการเสียงดัง	159	20.89
ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ	152	19.97
ห้องคืนคว่ำกลุ่มไม่เพียงพอ	93	12.22
ไม่พบผู้ให้บริการประจำชั้น	76	9.99
สืบค้นข้อมูลผ่านระบบ OPAC ไม่สะดวก	73	9.59
สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ได้	47	6.18
ขยายเวลาทำการ	3	0.39
อยากให้ลิฟท์จอดทุกชั้น	2	0.26
ความสะดวกในการชำระค่าปรับหนังสือ เสนอให้สามารถใช้ระบบโอนจ่ายได้ค่ะ	1	0.13
ห้องน้ำไม่เพียงพอ	1	0.13
ระยะเวลายืมคืนหนังสือน้อยเกินไป	1	0.13
อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล	1	0.13
หนังสือบางเล่มไม่มีเล่มจบ เช่น นิยายพันสารถ	1	0.13
ไม่มีหนังสือที่ต้องการค้นคว้าหาเพิ่มเติม	1	0.13

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด ได้รับความไม่สะดวกเรื่อง หาหนังสือบนชั้นไม่เจอ ไม่เจอ สูงที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 34.43 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ การสแกนบัตรผ่านเข้า-ออกห้องสมุดยาก คิดเป็นร้อยละ 29.70 ถัดมาคือ ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ ร้อยละ 28.91 , ผู้ให้บริการเสียงดัง ร้อยละ 20.89, ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอ ร้อยละ 19.97, ห้องคืนคว่ำกลุ่มไม่เพียงพอ ร้อยละ 12.22, ไม่พบผู้ให้บริการประจำชั้น ร้อยละ 9.99, สืบค้นข้อมูลผ่านระบบ OPAC ไม่สะดวก ร้อยละ 9.59, สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ได้ ร้อยละ 6.18, อยากให้ขยายเวลาทำการ ร้อยละ 0.39, อยากให้ลิฟท์จอดทุกชั้น ร้อยละ 0.26 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้บริการได้รับความไม่สะดวกในเรื่องการชำระค่าปรับหนังสือ เสนอให้สามารถใช้ระบบโอนจ่ายได้ค่ะ, ห้องน้ำไม่เพียงพอ, ระยะเวลายืมคืนหนังสือน้อยเกินไป, อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูล, หนังสือบางเล่มไม่มีเล่มจบ เช่น นิยายพันสารถ, ไม่มีหนังสือที่ต้องการค้นคว้าหาเพิ่มเติม ร้อยละ 0.13 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ

ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ	จำนวน (ความคิดเห็น)	เชิงบวก	เชิงพัฒนา	ร้อยละ (ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ)
1. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	325	23	302	41.51
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	118	19	99	15.07
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	103	37	66	13.15
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	100	42	58	12.77
5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุด	71	34	37	9.07
6. ด้านคุณภาพการให้บริการ	62	53	9	7.92
7. ด้านอื่น ๆ	4	-	4	0.51
	<b>783</b>	<b>208</b>	<b>516</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะ ความต้องการ และ/หรือ ข้อควรปรับปรุงต่าง ๆ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 41.51 ของจำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด รองลงมา ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 15.07 ตามด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุด, ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 13.15, 12.77, 9.07, 7.92 และ 0.51 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะ ความต้องการ และ/หรือ ข้อควรปรับปรุงต่าง ๆ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)
<b>1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>118</b>
<b>เชิงบวก</b>	<b>19</b>
- ได้รับความรู้เพิ่มเติม (1)	1
- มีทรัพยากรที่เพียงพอและดีมาก	18
<b>เชิงพัฒนา</b>	<b>99</b>
- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัยและหลากหลาย และเพิ่มจำนวนให้เพียงพอต่อความต้องการ	74
- พัฒนาความสะดวกในการเข้าถึงและใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	13
- จัดหาหนังสือให้ความบันเทิงเพื่อช่วยในการผ่อนคลาย เช่น นวนิยาย การ์ตูน เป็นต้น	6
- จัดหาหนังสือการเรียนการสอนให้ตรงตามสาขาวิชา (3)	3
- จัดหาหนังสือจากสำนักพิมพ์หรือรับบริจาคจากภายนอก	1



ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)
<b>1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ / ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</b>	
<b>เชิงพัฒนา (ต่อ)</b>	
- ควรมีการลงรายการหนังสือให้ครบและชัดเจน เพราะหนังสือบางชื่อเรื่องไม่มีในระบบการสืบค้น OPAC	1
- ในระบบการสืบค้น OPAC ควรเพิ่มรูปภาพหน้าปกหนังสือเพื่อการค้นหาที่ง่ายและน่าสนใจมากขึ้น	1
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>103</b>
<b>เชิงบวก</b>	<b>37</b>
- ดี, ดีมาก	25
- การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	3
- พึงพอใจในการให้บริการ	3
- มีการให้บริการที่ครบถ้วน	2
- มีขั้นตอนการให้บริการที่ดี	2
- บริการด้วยใจและมี Service mind ที่ดี	2
<b>เชิงพัฒนา</b>	<b>66</b>
- ขั้นตอนการสแกนบัตรเข้าห้องสมุดมีความซับซ้อน ควรสะดวกและรวดเร็วเพื่อง่ายต่อการเข้าใช้บริการ	16
- ควรจัดเรียงหนังสือเป็นหมวดและแยกเป็นวิชาหรือแบ่งตามโซน เพื่อง่ายต่อการค้นหา	10
- เพิ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำชั้น เพื่อติดต่อสอบถามหรือกรณีที่มีปัญหา	10
- ลดขั้นตอนการสืบค้นให้กระชับและเข้าใจง่ายเช่น ทำอินโฟกราฟิกขั้นตอนการดำเนินงาน	7
- ควรมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและชัดเจน	7
- ควรเพิ่มป้ายบอกหมวดหมู่หนังสือ	3
- ขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน	2
- ควรมีวิธีการสืบค้นออนไลน์ทางโทรศัพท์	2
- เพิ่มขั้นตอนการให้บริการหรือคำแนะนำในการใช้ห้องสมุด	2
- ควรมีขั้นตอนการเข้าใช้งานติดหน้าห้อง	1
- ควรมีขั้นตอนการตรวจที่เข้มงวดมากขึ้นและรวดเร็วในการตรวจบัตร	1
- ควรมีบริการจ่ายค่าปรับที่เกินกำหนด ที่ศูนย์แม่ริม	1
- ควรมีระบบปรับชำระค่าปรับเกินกำหนด แบบออนไลน์	1
- บริการยืมระหว่างห้องสมุดมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและล่าช้าต่อผู้ใช้บริการ	1
- ควรให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น	1

ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
<b>เชิงพัฒนา (ต่อ)</b>	
- ห้องสมุดควรจัดทำบัตรเข้าห้องสมุดแก่นักศึกษาปี 1	1
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>100</b>
<b>เชิงบวก</b>	<b>42</b>
- บริการดีอยู่แล้ว	22
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี/ให้การบริการดี/แนะนำดี	14
- เจ้าหน้าที่น่ารัก สดใส ยิ้มแย้ม	3
- เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจต่อการให้บริการ	2
- เจ้าหน้าที่ใจดี พุดจาไพเราะ	1
<b>เชิงพัฒนา</b>	<b>58</b>
- ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลประจำห้อง/ประจำชั้น หากติดธุระควรให้เจ้าหน้าที่ท่านอยู่แทนเพื่อตอบคำถามเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ	17
- ควรมีความกระตือรือร้นและให้บริการได้รวดเร็วมากกว่านี้	10
- ควรมีความใส่ใจผู้ใช้บริการ	4
- ควรให้คำแนะนำและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้บริการหรือตอบคำถามเบื้องต้นให้ผู้ใช้ได้รับทราบ	3
- ควรพูดให้ไพเราะมากขึ้น	3
- ควรมีจำนวนผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) มากกว่านี้	3
- ควรมีความใจเย็น และเป็นมิตรกับผู้ใช้	3
- ควรมีการพูดคุยหรือสนทนากับผู้ใช้บริการมากขึ้น	2
- ต้องการการดูแลและให้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น	2
- ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษา/คำแนะนำวิธีการค้นหาหนังสือ เนื่องจากอาจเป็นนักศึกษาใหม่ที่ยังไม่เคยใช้บริการของห้องสมุด	2
- หาเจ้าหน้าที่ไม่เจอ (ทั้งเวียงบัวและแมริม)	2
- ควรตอบทางเพจให้เร็วกว่านี้	1
- ควรมีลักษณะเฉพาะหรือจุดที่สังเกตได้ว่าเป็นเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้สอบถามข้อมูลได้	1
- ต้องการให้เจ้าหน้าที่พักผ่อน เนื่องจากได้ยินเสียงกรน	1
- ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ใจดี อ่อนน้อมถ่อมตน	1
- ควรมีเจ้าหน้าที่ที่คอยตักเตือนผู้คนที่เสียงดัง	1
- ควรให้บริการอย่างเต็มที่	1
- ควรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ	- 1

ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)
<b>4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>325</b>
<b>เชิงบวก</b>	<b>23</b>
บริการต่างๆ ดี และเพียงพอแล้ว	23
<b>เชิงพัฒนา</b>	<b>302</b>
เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน เช่น โต๊ะ เก้าอี้	49
- เพิ่มจุดปลั๊กไฟ	32
- เพิ่มพื้นที่ดูภาพยนตร์ ห้องบริการภาพยนตร์	27
- ระบบอินเทอร์เน็ต และ WIFI ล่าช้า ไม่ค่อยเสถียร / ควรเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต	18
- เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อการสืบค้นข้อมูลและการทำงาน	13
- ปรับปรุงประตูทางเข้าห้องสมุด พื้นที่ทางเข้าห้องสมุดบริเวณจุดสแกนบัตรค่อนข้างแคบ ต่อแถวนาน ควรขยายให้กว้างขึ้น	12
- เพิ่มเทคโนโลยี/อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ทันสมัยมาใช้กับห้องสมุด เช่น ipad tablet notebook	12
- สถานที่ไม่เพียงพอ ขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขึ้น	11
- ปรับปรุงพื้นที่นั่งอ่าน/พื้นที่ใช้งาน ให้มีรูปแบบที่หลากหลาย เช่น โซน Co - working Space/ โซนนั่งเล่น โซนนอน โซนรับประทานอาหารและของว่าง	8
- ปรับปรุงสถานที่ให้มีบรรยากาศน่าใช้บริการมากขึ้น	7
- ต้องการให้ลิฟต์เปิดทุกชั้น	7
- เพิ่มจำนวนห้องค้นคว้ากลุ่ม	7
- การรักษาความสะอาด (ภายในและภายนอกอาคาร)	7
- ห้องน้ำส่งกลิ่นเหม็น / ควรปรับปรุงให้ห้องน้ำสามารถใช้งานได้ทุกห้องทุกชั้น	6
- มีผู้ใช้บริการส่งเสียงดังในพื้นที่ดใช้เสียง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยตักเตือน	6
- คอมพิวเตอร์ล่าช้า ไม่สามารถใช้งานได้ ต้องการคอมพิวเตอร์มากขึ้น	5
- ปรับปรุงห้องค้นคว้ากลุ่มให้ดีขึ้น เช่น ขยายให้กว้าง ทำเป็นห้องเก็บเสียง บางห้องพัดลมเสีย	5
- เพิ่มแสงสว่างในจุดที่เป็นมุมมืด	5
- เพิ่มเครื่องปรับอากาศ	5
- เพิ่มโซฟา	5
- เพิ่มมุมสำหรับนั่งอ่านหนังสือโดยเฉพาะที่เงียบสงบ อากาศถ่ายเท เย็นสบาย	4
- ตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ครบและพร้อมใช้งาน	4
- ปรับพื้นที่ชมภาพยนตร์ให้เป็นห้องเก็บเสียง	3
- เพิ่มเครื่องปรับอากาศในพื้นที่ชมภาพยนตร์	3

ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)
<b>4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
<b>เชิงพัฒนา (ต่อ)</b>	
- บริเวณชั้น 1 เสียงดังรบกวน ต้องการให้เสียงเบาลง	3
- ต้องการให้แบ่งโซนระดับการใช้เสียงและมีการควบคุมการใช้เสียงในแต่ละชั้น	3
- เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น	3
- ตรวจสอบและซ่อมแซมเก้าอี้ โต๊ะ โซฟา ที่ชำรุดและมีสภาพทรุดโทรม	3
- ต้องการให้ร้านค้าแฟกกลับมาเปิดให้บริการอีกครั้ง	3
- ทำป้ายบอกทางที่ห้องสมุดศูนย์แมริม ให้สามารถมองเห็นได้ง่าย	3
- เครื่องปรับอากาศบางจุดอุณหภูมิต่ำเกินไป ไม่สามารถปรับอุณหภูมิได้	2
- ปรับปรุงบรรยากาศภายในลิฟต์	2
- ต้องการมุนั่งอ่านสำหรับผู้พิการทางสายตา	1
- จัดชั้นหนังสือให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน	1
- ต้องการพัดลมที่ทั่วถึง	1
- ต้องการบันไดหยิบหนังสือ	1
- ต้องการตุ๊กตน้ำทุกชั้น	1
- ต้องการชั้นวางของ	1
- ต้องการโต๊ะสำหรับนั่งอ่านบนพื้น	1
- ต้องการหมอนหนุนอิง	1
- ต้องการให้มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการมากขึ้น	1
- ต้องการให้ห้องมีสีส้มมากขึ้น	1
- ติดยางที่ขาโต๊ะและเก้าอี้ลดเสียงดัง	1
- ควรให้ถอดรองเท้าในพื้นที่ที่ทำให้เกิดเสียงดังเวลาเดิน	1
- ต้องการให้จัดที่นั่งเว้นระยะห่างระหว่างโต๊ะมากขึ้น	1
- เพิ่มมุมแสดงความคิดเห็น	1
- บริเวณหน้าลิฟต์มีกลิ่นอับ	1
- ไม่จำกัดพื้นที่สำหรับอาหารบางชนิด	1
- ต้องการให้มีรถรับ-ส่งที่ห้องสมุดศูนย์แมริมตลอด	1
- ต้องการให้ทำทางเดินที่เชื่อมคณะครุศาสตร์และห้องสมุดศูนย์แมริมให้สะดวกยิ่งขึ้น	1
- ต้องการเก้าอี้นั่งรอด้านล่างอาคาร	1

ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)
<b>5. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>62</b>
<b>เชิงบวก</b>	<b>53</b>
- การให้บริการมีคุณภาพที่ดี,ดีแล้ว,ดีมาก	44
- คุณภาพดีอยู่แล้ว รักษามาตรฐานไว้	4
- พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	3
- ได้รับข้อมูลครบถ้วน เข้าใจ สืบค้นง่าย	1
- คุณภาพในการให้บริการดีทุกอย่าง	1
<b>เชิงพัฒนา</b>	<b>9</b>
- ต้องการให้มีการอัปเดตภาพยนตร์ให้ทันสมัยขึ้น	2
- ควรนำเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัยนำมาใช้ในห้องสมุด (2)	2
- ห้องสมุดควรมีการจัดอบรม ให้ความรู้การใช้งานห้องสมุดแก่นักศึกษาปี 1	1
- ควรมีสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออนไลน์ การเข้าใช้งานห้องสมุด เพื่อสร้างความเข้าใจก่อนเข้าใช้บริการ	1
- ต้องการให้การประสานงานมีความรวดเร็ว	1
- ต้องการให้พัฒนาระบบบริการ	1
- ต้องการคำแนะนำที่มีรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น	1
<b>6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุด</b>	<b>71</b>
<b>เชิงบวก</b>	<b>34</b>
- บริการต่างๆ ดี และเพียงพอแล้ว	33
- ขอให้มีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องไปเช่นนี้ตลอด	1
<b>เชิงพัฒนา</b>	<b>37</b>
- ขยายเวลาในการให้บริการนักศึกษา อยากให้กลับมาปิดเวลาเดิมคือเวลา 2 ทุ่ม โดยเอื้อต่อนักศึกษาที่ทำงานกลุ่มและอ่านหนังสือในช่วงสอบ หรือเลิกเรียนหลัง 18.00 น. ฉะนั้นถ้าปิดตามวันและเวลาราชการอาจจะดูไม่ค่อยเอื้อต่อกลุ่มนักศึกษาที่จะมาใช้บริการหลังเลิกเรียนสักเท่าไรนัก	10
- ควรมีการบริการที่หลากหลายมากกว่าเดิม เพื่อตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4
- ห้องสมุดศูนย์แม่ริมควรเปิดให้บริการวันเสาร์-อาทิตย์	2
- ขยายเวลาในการยืมคืน	2
- บริการสอนการใช้ต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์ เช่น การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ	2
- บริการแนะนำข่าวสาร/ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในรูปแบบต่างๆ	2
- เพิ่มบริการการยืมคืนระหว่างสมุด	1

ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุงในด้านต่างๆ	จำนวน (คน)
<b>6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของห้องสมุด</b>	
<b>เชิงพัฒนา (ต่อ)</b>	
- ปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการเสมอ	1
- อยากให้มีความแปลกใหม่และน่าสนใจมากขึ้น	1
- พัฒนาแอปพลิเคชันบอก Location ของหนังสือ	1
- มีการแนะนำหนังสือและโพสต์ประชาสัมพันธ์ในสื่อออนไลน์ เพื่อให้มีความน่าสนใจมากขึ้น	1
- อยากให้ห้องสมุดทางศูนย์แมริมี มีบริการเหมือนห้องสมุดในเมืองเช่น netflix ห้องที่เก็บของโบราณ	1
- เพิ่มบริการด้านความรู้จากการฟังด้วยระบบ AI	1
- อยากให้มีการลงข้อมูลการเข้าใช้ห้องสมุดในสื่ออินเทอร์เน็ตที่นักศึกษาเข้าถึงได้ง่าย	1
- ควรมีระบบการใช้ห้องดูภาพยนตร์และจำกัดเวลาในการใช้ห้อง/โซนดูภาพยนตร์	1
- อยากให้มีส่วนที่ให้ผู้ใช้บริการทางสายตาได้เข้ามาใช้อ่านหนังสือได้สะดวกมากขึ้น	1
- มีบริการยืมออนไลน์	1
- บริการแนะนำระบบสืบค้นเพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการระบบ	1
- บริการเพิ่มเติมสำหรับอาจารย์	1
- บริการแนะนำเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี	1
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางความสะดวกในการเข้าถึงจุดให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด และช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร และกิจกรรมของห้องสมุด	1
<b>- 7. ด้านอื่นๆ</b>	<b>4</b>
<b>เชิงพัฒนา</b>	<b>4</b>
ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือกิจกรรมห้องสมุดให้มากกว่านี้ (2)	2
- ทำป้ายบอกโซน หรือป้ายบอกชื่อห้องให้ชัดเจน	1
- เข้มงวดเรื่องการนำอาหาร ขนม และเครื่องดื่ม ในแต่ละชั้น	1

## รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สำนักงานอธิการบดี, กองนโยบายและแผน, สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2564). จำนวนนักศึกษา ประจำปีไตรมาส 3/2564 สืบค้นจาก <http://www.plan.cmru.ac.th/dataset/std.php>

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. กองบริหารงานบุคคล. (2565). สารสนเทศบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ : สารสนเทศภาพรวมบุคลากร ปีงบประมาณ 2565 สืบค้นจาก <https://www.dhrm.cmru.ac.th/web58/statindex.html>