



รายงานการประเมิน  
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง  
ปีการศึกษา 2559

จัดทำโดย  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## คำนำ

ในรอบปีการศึกษา 2559 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการของหอสมุดกลาง โดยศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
เมษายน 2560

## สารบัญ

	หน้า
<b>ผลการประเมิน</b>	
<b>บทสรุปผู้บริหาร</b>	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	5
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	8
<b>ภาคผนวก</b>	
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พอสรุปได้ ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนเป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8

### 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการด้านการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}=4.03$ ) คิดเป็นร้อยละ 81 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}=3.71$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 74 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.13$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 83 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.07$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 81 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.18$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 84 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.03$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 81

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้บริการส่วนใหญ่แนะนำว่า หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ สภาพอากาศภายในห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ร้อน อับอ้าว ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเตือนเมื่อผู้บริการส่งเสียงดัง หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ ค้นหายาก ควรมีการแบ่งโซนหนังสือกับโซนนั่งอ่านให้ชัดเจน เครื่องถ่ายเอกสารน้อย ทำให้ล่าช้า และปลั๊กไฟมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

**รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ประจำปีการศึกษา 2559**

ในการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อต้องการให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้พัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check – list) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ วัตถุประสงค์ และเวลาการใช้บริการ

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตอนที่ 3** เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ วัตถุประสงค์และเวลาการใช้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของประคอง กรรสูตร (2540) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยหาค่าความถี่

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 1- 5  
 ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	126	31.5
หญิง	274	68.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	323	80.6
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	13	3.3
นักศึกษาปริญญาโท	2	.5
ข้าราชการ	29	7.3
พนักงานราชการ	2	.5
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	17	4.3
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	14	3.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาเป็น ข้าราชการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 นักศึกษา นักศึกษาปริญญา (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 น้อยที่สุดเป็นพนักงานราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .5 และนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .5

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	46	11.5
คณะวิทยาการจัดการ	44	11.0
คณะครุศาสตร์	85	21.2
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	26	6.5
คณะนิเทศศาสตร์	30	7.5
คณะนิติศาสตร์	24	6.0
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	32	8.0
คณะวิทยาศาสตร์	66	16.5
คณะอัญมณีศาสตร์	18	4.5
คณะอุตสาหกรรมฯ	25	6.3
สำนักวิทยบริการฯ	4	1.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะครุศาสตร์ จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 รองลงมา 2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 คณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 คณะอุตสาหกรรมฯ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และน้อยที่สุดเป็น สำนักวิทยบริการฯ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อศึกษาค้นคว้า	281	70.3
เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ	132	33.0
เพื่ออ่านหนังสือ	162	40.5
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	166	41.5
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	152	38.0
เพื่อทำงานส่วนตัว	146	36.5
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	45	11.3
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อศึกษาค้นคว้ามากที่สุด จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 เพื่ออ่านหนังสือ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 เพื่อทำงานส่วนตัว จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 เพื่อใช้บริการยืม - คืนหนังสือ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และน้อยที่สุดเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
07.30 - 08.30 น.	6	1.5
08.30 - 12.00 น.	99	24.8
12.00 - 13.00 น.	199	49.7
13.00 - 15.00 น.	82	20.5
15.00 - 16.45 น.	14	3.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาเป็นเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ช่วงเวลา 13.00-15.00 น. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ช่วงเวลา 15.00-16.45 น. จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 และน้อยที่สุด เป็นช่วงเวลา 07.30-08.30 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ดังตาราง 6 - 10

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม

หัวข้อ	สื่อ	โสตทัศน	เครื่อง	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				3.97	.837	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ				4.18	.890	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				4.03	.880	มาก
<b>รวม</b>				<b>4.03</b>	<b>.851</b>	<b>มาก</b>



จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.03$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 81 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน

	หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ		3.78	.800	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ		3.71	.870	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา		3.71	.890	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน		3.66	.920	มาก
	<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>.871</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท

หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.71$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 74 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E - Book)

	สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E - Book)	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ		3.96	.770	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ		4.06	.780	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา		4.12	.870	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน		4.16	.850	มาก
5. มีความสะดวกในการเข้าถึง		4.14	.810	มาก
	<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>.810</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.13$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 83 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ

ด้านบริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.16	.750	มาก
2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย	4.16	.790	มาก
3. มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม	4.06	.870	มาก
4. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.26	.870	มาก
5. บริการถ่ายเอกสาร	3.74	.900	มาก
6. การสืบค้นผ่านฐานข้อมูล (Chamo Social Opac)	4.07	.790	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.830</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.07$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 81 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.19	.890	มาก
2. แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.26	.880	มาก
3. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.14	.910	มาก
4. ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน	4.15	.870	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>.890</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 10 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.18$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 84 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ	4.12	.830	มาก
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.10	.850	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.06	.880	มาก
4. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.86	.950	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>.880</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 11 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.03$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 81 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 11

ตาราง 12 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เพิ่มขึ้น และควรเพิ่มโต๊ะที่ ที่นั่งอ่านหนังสือที่เป็นแบบมุม 1 คน หรือ 2 คน มากกว่านี้	5
2	การยืมหนังสือของสมาชิกประเภทอาจารย์ ควรมีระยะเวลาในการยืม 1 ภาคเรียน	3
3	คอมพิวเตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ให้บริการที่ชั้น 2	3
4	หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ	2
5	ไม่ควรปิดเครื่องปรับอากาศก่อนถึงเวลาปิดทำการ	1
6	ควรมีการปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือของบรรณารักษ์ ให้บริการหาหนังสือ	1
7	ไม่ควรปรับปรุงห้องสมุดในเวลาให้บริการ	1
8	ควรมีห้องทำงานกลุ่มให้บริการ	1

จากตาราง 12 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แนะนำว่า ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เพิ่มขึ้น และควรเพิ่มโต๊ะที่ นั่งอ่านหนังสือที่เป็นแบบมุม 1 คน หรือ 2 คน มากกว่านี้ การยืมหนังสือของสมาชิกประเภทอาจารย์ควรมีระยะเวลาในการยืม 1 ภาคเรียน คอมพิวเตอร์ให้บริการมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มคอมพิวเตอร์ให้บริการที่ชั้น 2 หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ ไม่ควรปิดเครื่องปรับอากาศก่อนถึงเวลาปิดทำการ ควรมีการปรับปรุงการให้ความช่วยเหลือของบรรณารักษ์ ให้บริการหาหนังสือ ไม่ควรปรับปรุงห้องสมุดในเวลาให้บริการ และควรมีห้องทำงานกลุ่มให้บริการ

ภาคผนวก

## โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบโครงการ	หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แผนงบประมาณ	ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์
แหล่งงบประมาณ	-
ลักษณะโครงการ	โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 6)
ลักษณะการดำเนินการ	บริการจัดการ

### ความสอดคล้องของโครงการ

#### ความสอดคล้องระดับมหาวิทยาลัย

- พันธกิจที่ 5 บริหารจัดการมหาวิทยาลัย ให้มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาล สร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับพื้นที่ชุมชน ท้องถิ่น และผู้ประกอบการในการจัดการศึกษา การวิจัยและการให้บริการวิชาการ ให้ยั่งยืนสู่การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 การปฏิรูปการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล ด้วยความยืดหยุ่น โปร่งใส สู่การเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based)
- กลยุทธ์ที่ 5.5 พัฒนาระบบ ERP บริหารจัดการทรัพยากรให้เชื่อมโยงกันทั้งระบบ
- เป้าประสงค์ที่ 3 มีบริหารให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และมีการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- ตัวชี้วัดที่ 2 ความสำเร็จของการสร้างระบบ ERP (Enterprise Resource Planning : การวางแผน ทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม) บริหารทรัพยากรของมหาวิทยาลัยและฐานข้อมูล สารสนเทศเชื่อมโยงกับทุกระบบแล้วใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ

#### ความสอดคล้องระดับ คณะ / สำนัก / สถาบัน

- พันธกิจที่ 2 ให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้าและการวิจัย
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล
- กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพ
- เป้าประสงค์ที่ 3 บริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตัวชี้วัดที่ 4 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

#### สนองตอบกับ ตัวบ่งชี้ / ตัวชี้วัด (การประกันคุณภาพ)

อัตลักษณ์หอสมุดกลาง ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ชื่อตัวบ่งชี้ ความพร้อมและความเพียงพอ  
ของทรัพยากรสารสนเทศ

5.3 ชื่อตัวบ่งชี้ การบริการฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น

## หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ หอสมุดกลาง จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากร หน่วยงาน และองค์กร สู่ความเป็นเลิศ อันจะเป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการหอสมุดกลาง

## ตัวชี้วัด

### เชิงปริมาณ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จำนวน 400 ชุด

### เชิงคุณภาพ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51

### เชิงเวลา

เดือนมิถุนายน 2559 - พฤษภาคม 2560

### เชิงต้นทุน

-

## วิธีการดำเนินงาน

จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านการใช้ฐานข้อมูล เพื่อการสืบค้น

ระยะเวลา

เดือนมิถุนายน 2559 - พฤษภาคม 2560

กิจกรรม	2559							2560				
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
1. จัดทำโครงการ		■										
2. ขออนุมัติโครงการ			■									
3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแบบสำรวจ				■								
4. จัดทำแบบสำรวจ				■								
5. ดำเนินการสำรวจข้อมูล					■	■	■	■	■	■		
6. ประเมินผล/สรุปรายงานโครงการ											■	■

สถานที่

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

งบประมาณ

-

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

(นางสาวสมพร เจริญศรีสุข)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

..... 26 ส.ค. 2559 / .....

ผู้ขออนุมัติโครงการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปฎิคม ทองจริง)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

..... 12 ก.ย. 2559 / .....

ผู้อนุมัติโครงการ





**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ประจำปีการศึกษา 2559**

**คำอธิบาย** แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพื่อนำข้อมูลจากแบบสำรวจดังกล่าวไปปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ดียิ่งขึ้น

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่กำหนดให้

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. สถานภาพ
- |                                   |  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ปรียญตรี (ภาคปกติ)              | <input type="checkbox"/> ปรียญตรี (ภาค กศ.ปช.)            | <input type="checkbox"/> ปรียญโท           |
| <input type="checkbox"/> บุคลากร  | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ                       | <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ                     | <input type="checkbox"/> พนักงานราชการ     |
| <input type="checkbox"/> สังกัด   | <input type="checkbox"/> พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) | <input type="checkbox"/> พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) | <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์      |
|                                   | <input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์ฯ                 | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ                | <input type="checkbox"/> คณะนิติศาสตร์     |
|                                   | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร            | <input type="checkbox"/> คณะนิเทศศาสตร์                   | <input type="checkbox"/> คณะนิติศาสตร์     |
|                                   | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ         | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์                   | <input type="checkbox"/> คณะอัญมณีศาสตร์ฯ  |
|                                   | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม          | <input type="checkbox"/> บัณฑิตวิทยาลัย                   | <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี |
|                                   | <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการฯ                | <input type="checkbox"/> สำนักศิลปวัฒนธรรมฯ               | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยฯ      |
|                                   | <input type="checkbox"/> สำนักบริการวิชาการ              |   |  |
3. วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ | <input type="checkbox"/> เพื่อใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ |
| <input type="checkbox"/> เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์         | <input type="checkbox"/> เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ          |
| <input type="checkbox"/> เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต                   | <input type="checkbox"/> เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม            |
| <input type="checkbox"/> เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์           | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                           |
4. ท่านใช้บริการหอสมุดกลางช่วงเวลาใดเป็นส่วนมาก
- 07.30 - 8.30 น.  08.30 - 12.00 น.  12.00 - 13.00 น.  13.00 - 15.00 น.  15.00 - 16.45 น.

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว (หมายเหตุ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
<b>1.1 หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์</b>					
1.1.1 เพียงพอต่อความต้องการ					
1.1.2 ตรงต่อความต้องการ					
1.1.3 มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
1.1.4 มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1.2 สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E – Books)</b>					
1.2.1 เพียงพอต่อความต้องการ					
1.2.2 ตรงต่อความต้องการ					
1.2.3 มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
1.2.4 มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
1.2.5 ความสะดวกในการเข้าถึง					
<b>1.3 ด้านบริการ</b>					
1.3.1 การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.3.2 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย					
1.3.3 มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม					
1.3.4 เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด – ปิด) มีความเหมาะสม					
1.3.5 บริการถ่ายเอกสาร					
1.3.6 การสืบค้นผ่านฐานข้อมูล (Chamo Social Opac) ทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>					
2.1 มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ					
2.2 แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง					
2.3 มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2.4 ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน					
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ					
3.2 บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้					
3.3 มีแสงสว่างเพียงพอ					
3.4 คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ**

**คำชี้แจง** โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....