



รายงานการประเมิน  
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง

ปีการศึกษา 2561

จัดทำโดย

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## คำนำ

ในรอบปีการศึกษา 2561 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการของหอสมุดกลาง โดยศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมษายน 2562

# สารบัญ

## หน้า

### ผลการประเมิน

#### บทสรุปผู้บริหาร

ตอนที่ 1	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	5
ตอนที่ 3	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	8

#### ภาคผนวก

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดกลางด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1-6

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2561 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

### 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้บริการด้านการใช้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.33$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน เครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.22$ ) ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ( Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e- Book) อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.32$ ) ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.34$ ) ด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.46$ ) และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.27$ )

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้บริการส่วนใหญ่เสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการว่า จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ , ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เพิ่มขึ้นมากกว่านี้ , ควรปรับปรุงเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ ( Self Check), คอมพิวเตอร์ให้บริการ ไม่เสถียร ชักเพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่มเครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ, ต้องการแสงสว่างมากกว่านี้, ควรปรับปรุงเว็บไซต์หอสมุดกลางให้มีความเสถียร, เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป, ควรเปิดให้บริการนานกว่าเดิม, ผู้บริการสูญเสียดวง, แสงไฟสว่างเกินไป, เครื่องปรับอากาศเสียงดังมาก

**รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ประจำปีการศึกษา 2561**

ในการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนัก วิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อต้องการให้การดำเนินโครงการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้พัฒนา ด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (check – list) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ วัตถุประสงค์ และเวลาการใช้บริการ

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตอนที่ 3** เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานภาพ ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ วัตถุประสงค์และเวลาการใช้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ให้คะแนน 5

ระดับความพึงพอใจมาก ให้คะแนน 4

ระดับความพึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน 3

ระดับความพึงพอใจน้อย ให้คะแนน 2

ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนน 1

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของประคอง กรร ณสูตร (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 ด

### ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยหาค่าความถี่

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 1 - 5 ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	110	27.50
หญิง	290	72.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 72.50

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	282	70.50
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	63	15.75
นักศึกษาปริญญาโท	14	3.50
พนักงานราชการ	4	1.00
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	27	6.75
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาเป็น นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 น้อยที่สุดเป็นพนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	64	16.0
คณะวิทยาการจัดการ	60	15.0
คณะครุศาสตร์	120	30.0
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	14	3.5
คณะนิเทศศาสตร์	28	7.0
คณะนิติศาสตร์	22	5.5
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	30	5.5
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	26	6.5
คณะอัญมณีศาสตร์ฯ	24	6.0
คณะอุตสาหกรรมฯ	10	2.5
สำนักวิทยบริการฯ	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะครุศาสตร์จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา คณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 คณะวิทยาการจัดการจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 คณะวิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 คณะอัญมณีศาสตร์ฯ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 คณะอุตสาหกรรมฯ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 สำนักวิทยบริการฯ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน
เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ	292
เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	98
เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์	146
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ	242
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	154
เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม	196
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	70
อื่นๆ	-

จากตาราง 4 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่ง พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 292 คน รองลงมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ จำนวน 242 คน เพื่อทำงานส่วนตัว/งาน กลุ่ม จำนวน 196 คน เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 154 คน เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 146 คน เพื่อใช้บริการ ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 98 คน และ น้อยที่สุดเพื่อสืบค้นฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 70 คน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
07.30 - 08.30 น.	4	1.00
08.30 - 12.00 น.	102	25.50
12.00 - 13.00 น.	220	55.00
13.00 - 15.00 น.	54	13.50
15.00 - 16.45 น.	20	5.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมา เป็นช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.50 ช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ช่วงเวลา 15.00-16.45 น. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และน้อยที่สุด เป็นช่วงเวลา 07.30-08.30 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ดังตาราง 6 - 10

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับ	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.30	.835	2	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.46	.601	1	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	.781	3	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.33</b>	<b>.777</b>		<b>มาก</b>



จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.33$ ) หรือคิดเป็น และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์

หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	4.27	.696	1	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.26	.686	2	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.19	.735	3	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.17	.792	4	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>.727</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.22$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ( Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e - Book)

สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e - Book)	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	4.28	.728	4	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.27	.691	5	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.31	.696	3	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.36	.664	2	มาก
5. มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.39	.623	1	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>.680</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.32$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ

ด้านบริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.45	.589	1	มาก
2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย	4.41	.656	3	มาก
3. มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม	4.37	.611	4	มาก
4. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.44	.668	2	มาก
5. บริการถ่ายเอกสาร	4.05	.777	7	มาก
6. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านฐานข้อมูล (Opac) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.32	.753	6	มาก
7. บริการเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ (Self Check) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.36	.734	5	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>.684</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.34$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.40	.607	4	มาก
2. แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.51	.566	1	มาก
3. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.48	.616	2	มาก
4. ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน	4.46	.615	3	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>.601</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 10 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ใน ระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.46$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ใน ระดับ “มาก”

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ	4.19	.821	3	มาก
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.46	.615	1	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.44	.697	2	มาก
4. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	.918	5	มาก
5. ห้องเรียนรู้กลุ่ม (Study Room) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.18	.851	4	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.27</b>	<b>.781</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 11 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.27$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ใน ระดับ “มาก”

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะ ความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	ห้องสมุดดีมาก	5
2	จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	4
3	ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เพิ่มขึ้นมากกว่านี้	3
4	ควรปรับปรุงเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ (Self Check)	2
5	คอมพิวเตอร์ให้บริการ ไม่เสถียร ช้า	2
6	เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่ม	3
7	เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น	2
8	หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ	1
9	ต้องการแสงสว่างมากกว่านี้	1
10	ควรปรับปรุงเว็บไซต์หอสมุดกลางให้มีความเสถียร	1
11	เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป	1
12	ควรเปิดให้บริการนานกว่าเดิม	1
13	ผู้ใช้บริการคุยเสียงดัง	1
14	แสงไฟสว่างเกินไป	1
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการใจดี	1
16	เครื่องปรับอากาศเสียงดังมาก	1

จากตาราง 12 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แนะนำว่า ห้องสมุดดีมาก, จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ , ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เพิ่มขึ้นมากกว่านี้ ควรปรับปรุงเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ ( Self Check), คอมพิวเตอร์ ให้บริการ ไม่เสถียร ชั่วเพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่มเครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหา หนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ, ต้องการแสงสว่างมากกว่านี้, ควรปรับปรุงเว็บไซต์หอสมุดกลางให้มีความเสถียร, เครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป, ควรเปิดให้บริการนานกว่าเดิม, ผู้ใช้บริการคุยเสียงดัง, แสงไฟสว่างเกินไป, เจ้าหน้าที่ให้บริการใจดีเครื่องปรับอากาศเสียงดังมาก

ภาคผนวก

## โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบโครงการ	หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แผนงบประมาณ	ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์
แหล่งงบประมาณ	-
ลักษณะโครงการ	โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 8)
ลักษณะการดำเนินการ	บริการจัดการ

### ความสอดคล้องของโครงการ

#### ความสอดคล้องระดับมหาวิทยาลัย

- พันธกิจที่ 3   ผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ มีศักยภาพความรู้ ทักษะและความสามารถในการคิด การแก้ปัญหา การสร้างสรรค์และการสื่อสารด้วยหลักคุณธรรม คุณภาพและได้มาตรฐานสากล ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3   การยกระดับคุณภาพการศึกษา
- กลยุทธ์ที่ 2   พัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- เป้าประสงค์ที่ 1   ยกระดับความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- ตัวชี้วัดที่ 2   จำนวนแหล่งเรียนรู้ที่ได้รับการพัฒนาให้สามารถจัดการศึกษา/จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

#### ความสอดคล้องระดับ คณะ / สำนัก / สถาบัน

- พันธกิจที่ 2   ให้บริการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 1   พัฒนาและจัดหาทรัพยากรเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเรียนการสอน กลยุทธ์ (Strategy)
- กลยุทธ์ที่ 3   จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย และพัฒนาสื่อดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต
- เป้าประสงค์ที่ 1   การบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล
- ตัวชี้วัดที่ 2   มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

## หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

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

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการหอสมุดกลาง

## ตัวชี้วัด

### เชิงปริมาณ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จำนวน 400 ชุด

### เชิงคุณภาพ

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51

### เชิงเวลา

เดือนมิถุนายน 2561 - พฤษภาคม 2562

### เชิงต้นทุน

-

## วิธีการดำเนินงาน

จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านการใช้ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น

## ระยะเวลา

เดือนมิถุนายน 2561 - พฤษภาคม 2562

กิจกรรม	2561							2562				
	มี.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 เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กมลพร เจริญศรีสุข

(นางสาวสมพร เจริญศรีสุข)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

6 ก.พ. 2561

ผู้ขออนุมัติโครงการ

จ.พ.

(อาจารย์ ดร.ภูวดล บัวบางพลู)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6 ก.พ. 2561

ผู้อนุมัติโครงการ





**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ประจำปีการศึกษา 2561**

**คำอธิบาย** แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพื่อนำข้อมูลจากแบบสำรวจดังกล่าวไป ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่ดียิ่งขึ้น

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่กำหนดให้

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. สถานภาพ

- |                                   |  |   |  |
|-----------------------------------|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> นักศึกษา | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี (ภาคปกติ)             | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)           | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท          |
| <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"/> คณะมนุษยศาสตร์ฯ                 | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ                | <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์      |
|                                   | <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 สื่อโสตทัศน</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 การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านฐานข้อมูล (Opac) มีความสะดวก รวดเร็ว					
1.3.7 บริการเครื่องยืม – คืน อัตโนมัติ (Self Check) มีความสะดวก 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					
3.5 ห้องเรียนรู้กลุ่ม (Study Room) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ**

**คำชี้แจง** โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

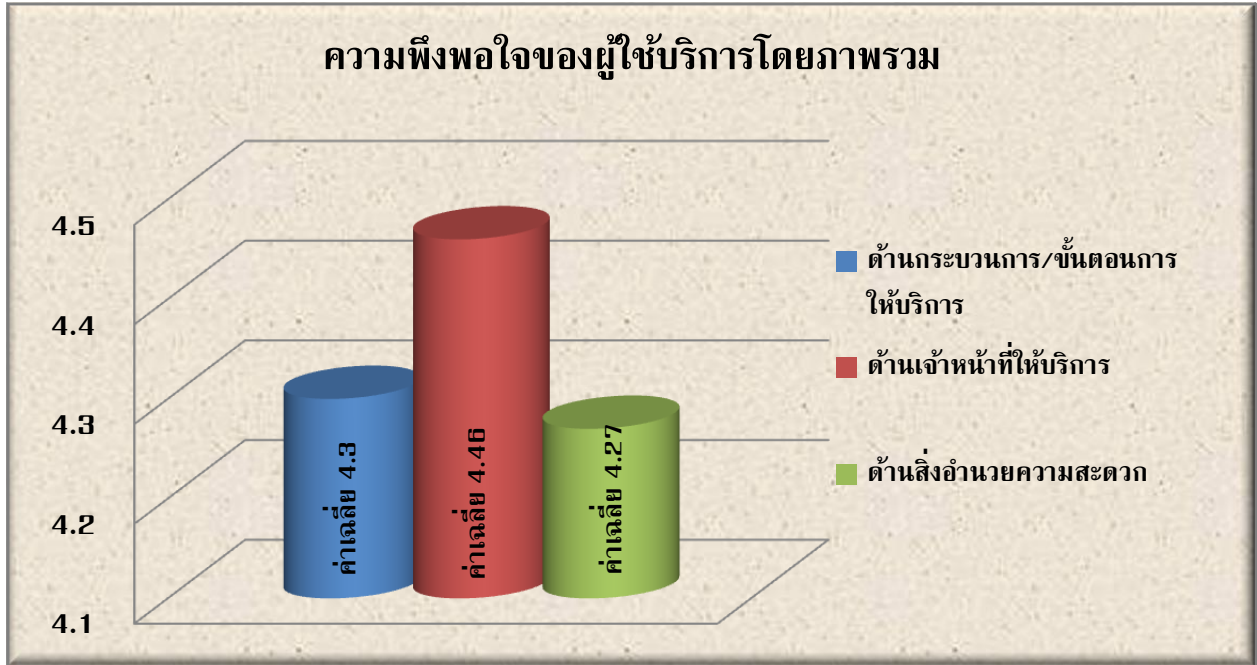
.....

.....

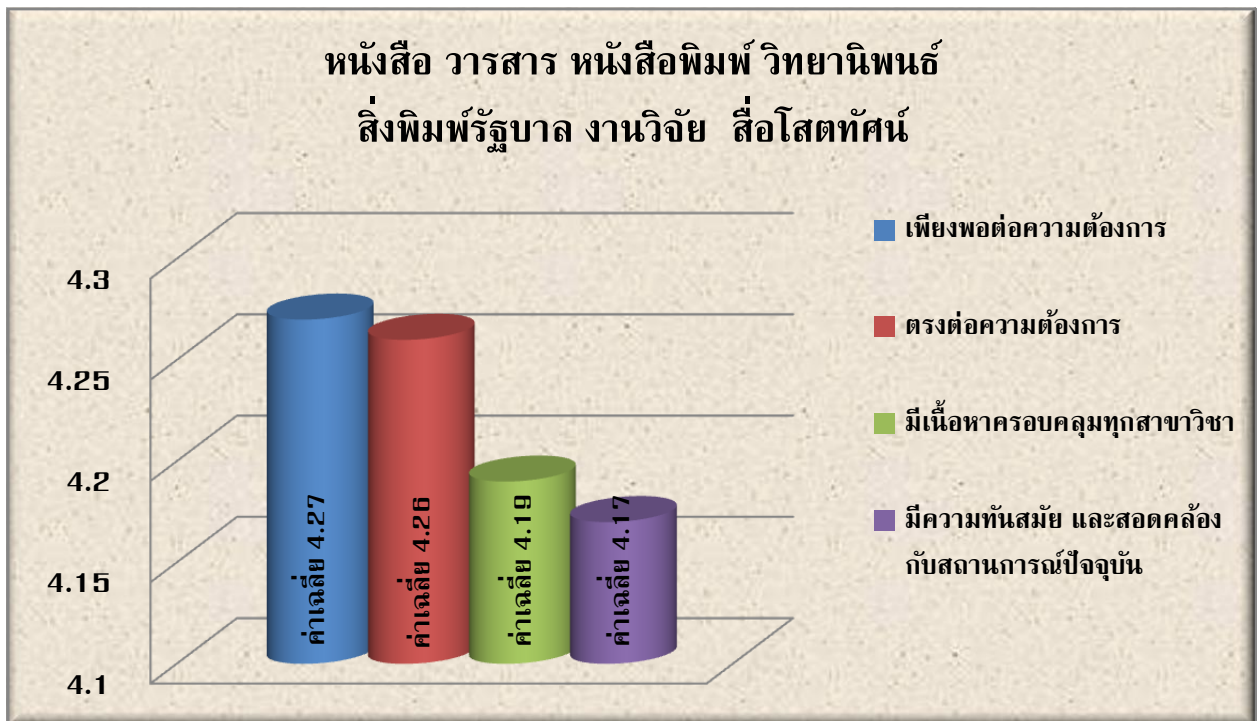
.....

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1-6

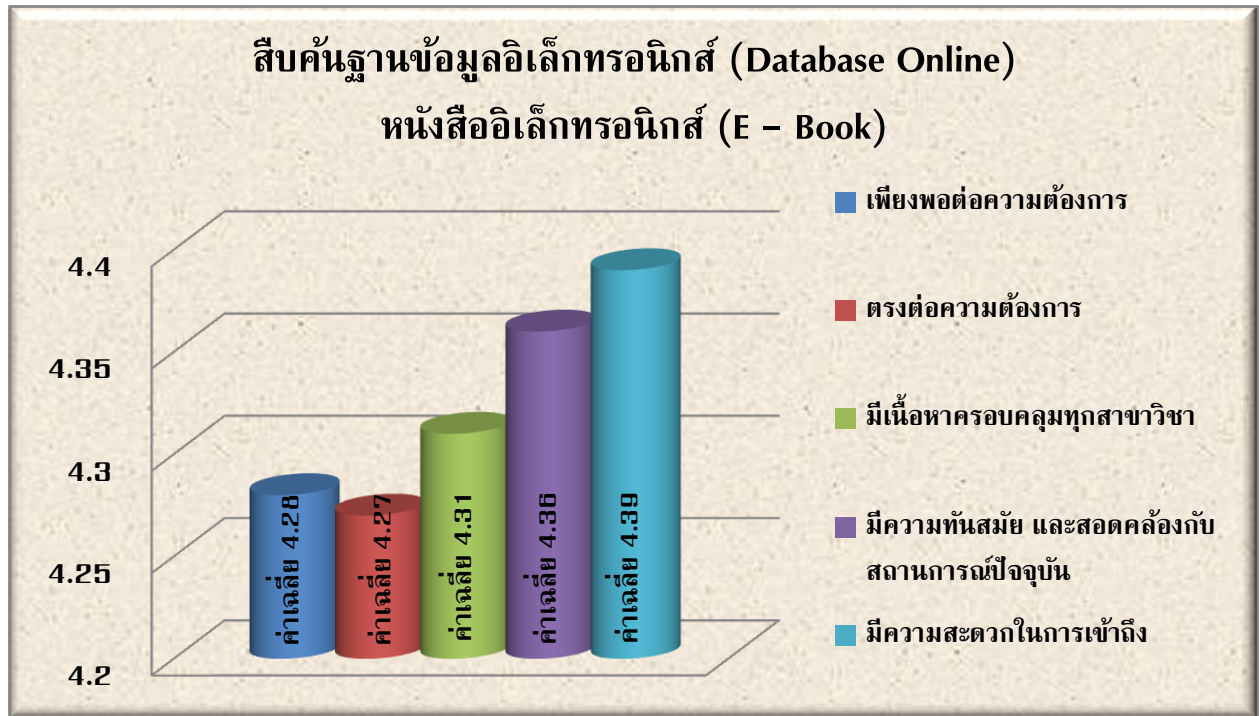
**กราฟที่ 1** แสดงความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม



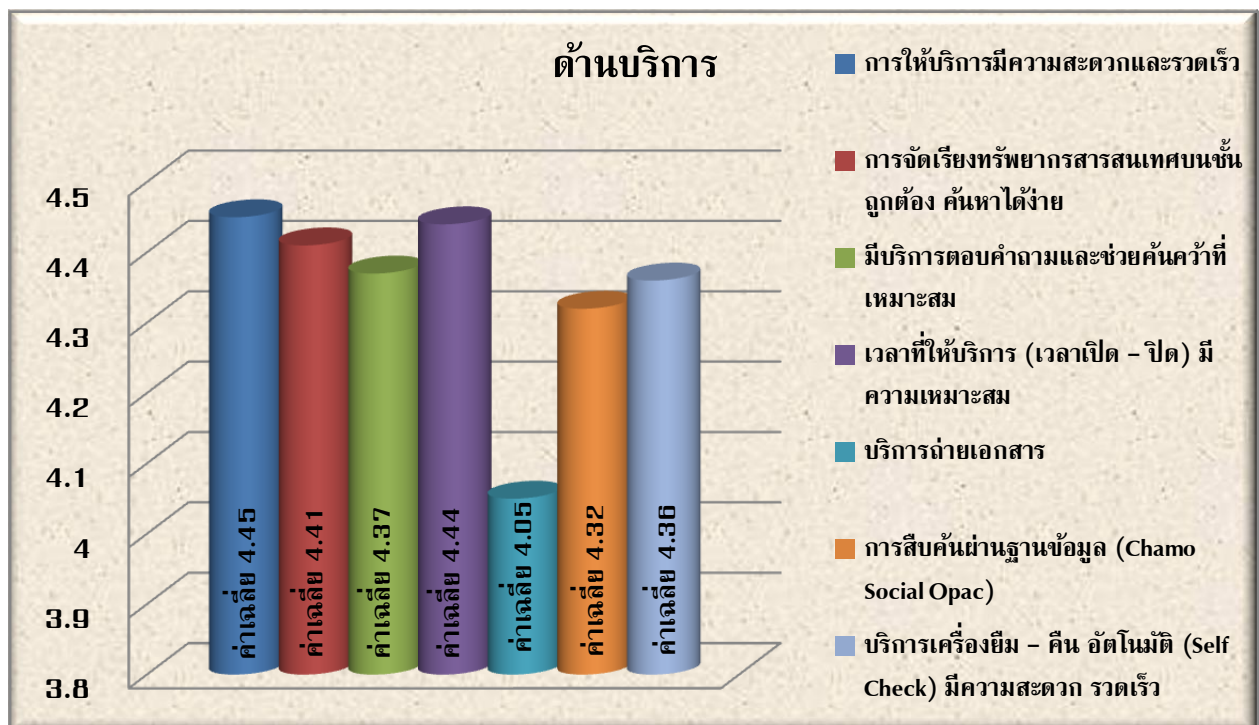
**กราฟที่ 2** แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน



กราฟที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E - Book)

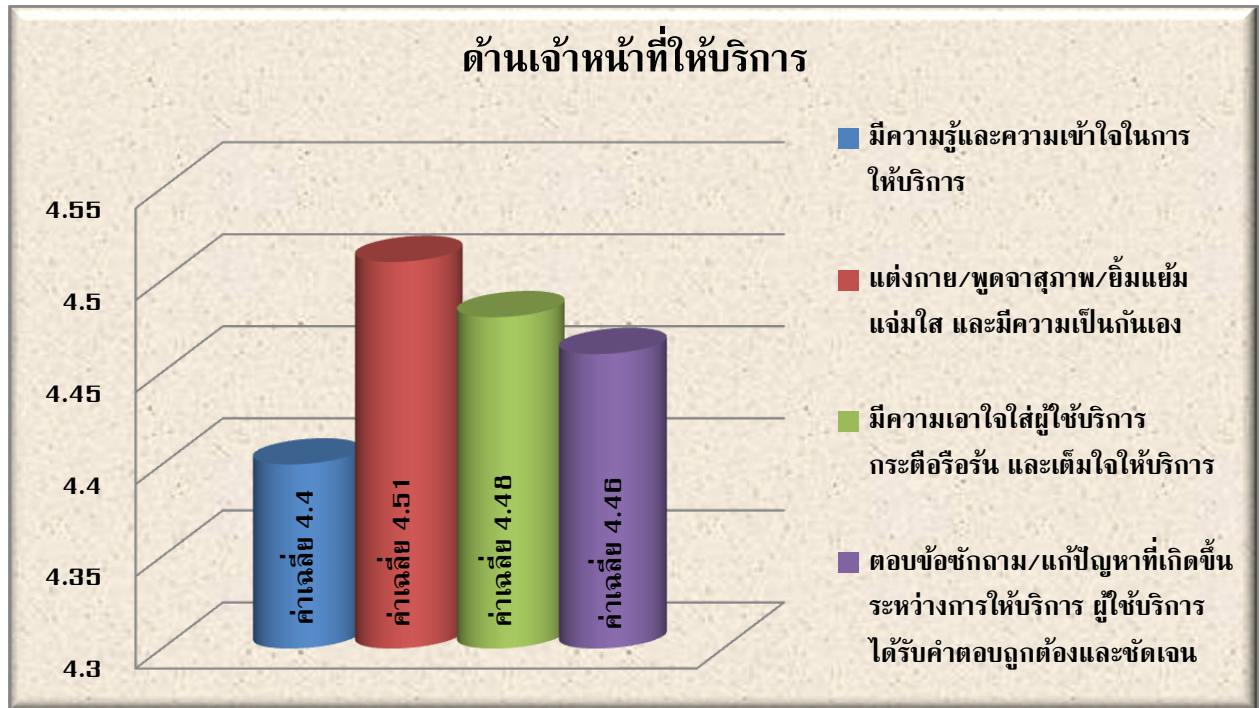


กราฟที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ





กราฟที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



กราฟที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

