



รายงานการประเมิน
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
ปีงบประมาณ 2565 ปีการศึกษา 2564

จัดทำโดย
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำนำ

ในรอบปีงบประมาณ 2565 ปีการศึกษา 2564 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง โดยการศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา รูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากร หน่วยงาน และองค์กร สู่ความเป็นเลิศ อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
กันยายน 2565

สารบัญ

	หน้า
ผลการประเมิน	
บทสรุปผู้บริหาร	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	5
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	8
ภาคผนวก	
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	
กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลางด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1 - 6	

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีงบประมาณ 2565 ปีการศึกษา 2564 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 28.53 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริการด้านการใช้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.62$) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน เครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.55$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e- Book) อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.59$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.67$) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.67$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.64$)

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีงบประมาณ 2565 ปีการศึกษา 2564 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่ หลากหลายไว้ให้บริการ 2) เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการและพูดจาดี แนะนำแหล่งข้อมูลดีมาก 4) เครื่องปรับอากาศเสียงดัง 5) บางพื้นที่ร้อนเกินไป 6) ควรเพิ่มหนังสือวิจัยให้มากขึ้น 7) เพิ่มระยะเวลายืมหนังสือสำหรับเยาวชนให้นานขึ้น 8) หนังสือเก่า และชำรุด 9) ควรมีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยมากกว่านี้ 10) ประตูห้องสมุดอัตโนมัติ สแกนเข้า - ออก ลำบาก

**รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ประจำปีงบประมาณ 2565 ปีการศึกษา 2564**

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 กรรณสูตร (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	44	22.00
หญิง	156	78.00
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	176	88.00
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	4	2.00
นักศึกษาปริญญาโท	3	1.50
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	12	6.00
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	5	2.50
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 88.00 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 น้อยที่สุดคือนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	42	21.00
คณะวิทยาการจัดการ	38	19.00
คณะครุศาสตร์	38	19.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	6	3.00
คณะนิเทศศาสตร์	23	11.50
คณะนิติศาสตร์	9	4.50
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	8	4.00
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	8	4.00
คณะอุตสาหกรรมฯ	10	5.00
คณะพยาบาลศาสตร์	14	7.00
สำนักงานอธิการบดี	1	0.50
สำนักวิทยบริการฯ	3	1.50
รวม	200	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 รองลงมาคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 คณะครุศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 คณะอุตสาหกรรมฯ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 คณะวิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 สำนักวิทยบริการฯ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 น้อยที่สุดคือสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตาราง 4 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน
เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ	127
เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	50
เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์	51
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ	99
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	37
เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม	58
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	23
อื่นๆ	-

จากตาราง 4 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 127 คน รองลงมา เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ จำนวน 99 คน เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม จำนวน 58 คน เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 51 คน เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 50 คน เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 37 คน และน้อยที่สุดคือเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 23 คน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
07.30 - 08.30 น.	3	1.50
08.30 - 12.00 น.	46	23.00
12.00 - 13.00 น.	86	43.00
13.00 - 15.00 น.	47	23.50
15.00 - 16.45 น.	18	9.00
รวม	200	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ช่วงเวลา 08.30 -12.00 น. จำนวน 46 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.00 ช่วงเวลา 15.00-16.45 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และน้อยที่สุด เป็นช่วงเวลา 07.30-08.30 น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

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

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.61	.615	3	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.67	.634	1	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	.646	2	มากที่สุด
รวม	4.62	.645		มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.62$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ 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	4.50	.721	4	มากที่สุด
2. ตรงต่อความต้องการ	4.55	.699	3	มากที่สุด
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.59	.650	1	มากที่สุด
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.58	.651	2	มากที่สุด
รวม	4.55	.680		มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.55$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.59$) มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.58$) และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.55$)

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

สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e - Book)	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	4.59	.618	3	มากที่สุด
2. ตรงต่อความต้องการ	4.59	.665	4	มากที่สุด
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.57	.644	5	มากที่สุด
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.61	.670	2	มากที่สุด
5. มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.61	.647	1	มากที่สุด
รวม	4.59	.649		มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

($\bar{X} = 4.59$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีความสะดวกในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.61$) มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.70$) เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.59$)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ

ด้านบริการ	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.67	.602	4	มากที่สุด
2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย	4.67	.611	5	มากที่สุด
3. มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม	4.65	.685	7	มากที่สุด
4. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.70	.592	2	มากที่สุด
5. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านฐานข้อมูล (Opac) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.70	.574	1	มากที่สุด
6. บริการเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ (Self Check) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.68	.608	3	มากที่สุด
7. บริการอ่านวารสาร อิเล็กทรอนิกส์มีความสะดวก รวดเร็ว	4.67	.633	6	มากที่สุด
รวม	4.67	.615		มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.67$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านฐานข้อมูล (Opac) มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.70$) เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.70$) และบริการเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ (Self Check) มีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.68$)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.65	.607	3	มากที่สุด
2. แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.70	.632	1	มากที่สุด
3. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.68	.631	2	มากที่สุด
4. ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน	4.64	.665	4	มากที่สุด
รวม	4.67	.634		มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.67$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.70$) มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ	4.63	.667	3	มากที่สุด
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.68	.581	1	มากที่สุด
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.66	.621	2	มากที่สุด
4. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.59	.672	5	มากที่สุด
5. ห้องเรียนรู้กลุ่ม (Study Room) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	.689	4	มากที่สุด
รวม	4.64	.646		มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.64$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.68$) มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.66$) และพื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.63$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดการหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ	2
2	เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน	2
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการและพูดจาดี แนะนำแหล่งข้อมูลดีมาก	1
4	เครื่องปรับอากาศเสียงดัง	1
5	บางพื้นที่ร้อนเกินไป	1
6	ควรเพิ่มหนังสือวิจัยให้มากขึ้น	1

7	เพิ่มระยะเวลาพิมพ์หนังสือสำหรับเยาวชนให้นานขึ้น	1
8	หนังสือเก่า และชำรุด	1
9	ควรมีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยมากกว่านี้	1
10	ประตูห้องสมุดอัตโนมัติ สแกนเข้า - ออก ลำบาก	1

พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีงบประมาณ 2565 ปีการศึกษา 2564 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ 2) เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการและพูดจาดี แนะนำแหล่งข้อมูลดีมาก 4) เครื่องปรับอากาศเสียงดัง 5) บางพื้นที่ร้อนเกินไป 6) ควรเพิ่มหนังสือวิจัยให้มากขึ้น 7) เพิ่มระยะเวลาพิมพ์หนังสือสำหรับเยาวชนให้นานขึ้น 8) หนังสือเก่า และชำรุด 9) ควรมีพื้นที่ที่เอื้ออำนวยมากกว่านี้ 10) ประตูห้องสมุดอัตโนมัติ สแกนเข้า - ออก ลำบาก

ภาคผนวก

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
กลุ่มงานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

ผู้รับผิดชอบโครงการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พื้นที่ดำเนินการ หอสมุดกลาง ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 35

ลักษณะโครงการ โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 12)

งบประมาณ -

ความสอดคล้องของโครงการ

ความสอดคล้องระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน

- | | |
|-------------------------|---|
| พันธกิจที่ 2 | ให้บริการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต |
| ยุทธศาสตร์ที่ 4 | การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ |
| เป้าประสงค์ที่ 1 | การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล |
| ตัวชี้วัดที่ 1 | มีการบริหารจัดการและสนับสนุนงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย |
| กลยุทธ์ที่ 1 | การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง |

หลักการและเหตุผล

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอการสำรวจความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

หอสมุดกลาง จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากร หน่วยงาน และองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อันจะเป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการหอสมุดกลาง

เป้าหมาย**เชิงปริมาณ**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จำนวน 400 ชุด

เชิงคุณภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

เชิงเวลา

เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565

วิธีการดำเนินงาน

1. ประชุมวางแผนดำเนินงาน
2. เขียนโครงการ/เสนอขออนุมัติ
3. ดำเนินงานตามโครงการ
4. ประเมินและสรุปผลโครงการ

ระยะเวลาในการดำเนินการ

กิจกรรม	พ.ศ. 2564			พ.ศ. 2565								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. เขียนโครงการ และ นำ เสน อโครงการ		■	■									
2. ดำเนินการ จัดเตรียมเอกสาร และประชาสัมพันธ์โครงการ			■	■								
3. ดำเนินการจัดกิจกรรม				■	■	■	■	■	■	■		
4. สรุปผลการดำเนินงาน											■	■

สถานที่ดำเนินการ

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี


ผลที่คาดว่าจะได้รับ


1. ได้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. ได้รับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดความสำเร็จโครงการ

ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

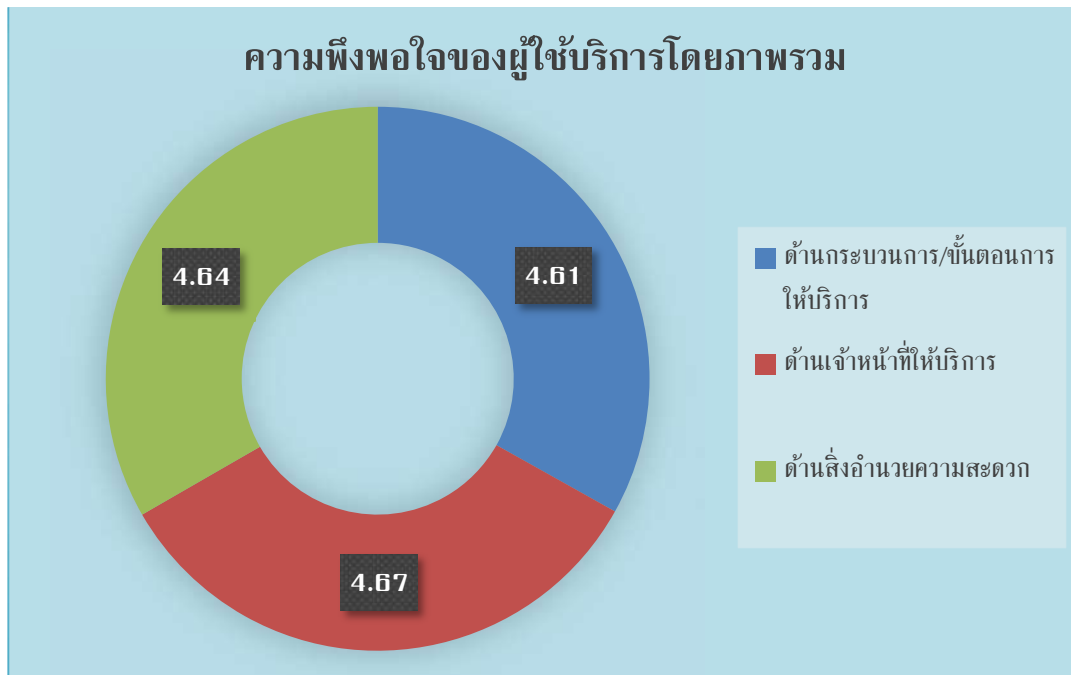
กมลพร เจริญศรีศึกษา
 (นางสาวสมพร เจริญศรีสุข)
 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 ผู้ขออนุมัติโครงการ
 7. 5. 64


 (นางเจียมจิต บวชโรสง)
 หัวหน้าหอสมุดกลาง
 ผู้เห็นชอบโครงการ
 7. 5. 64

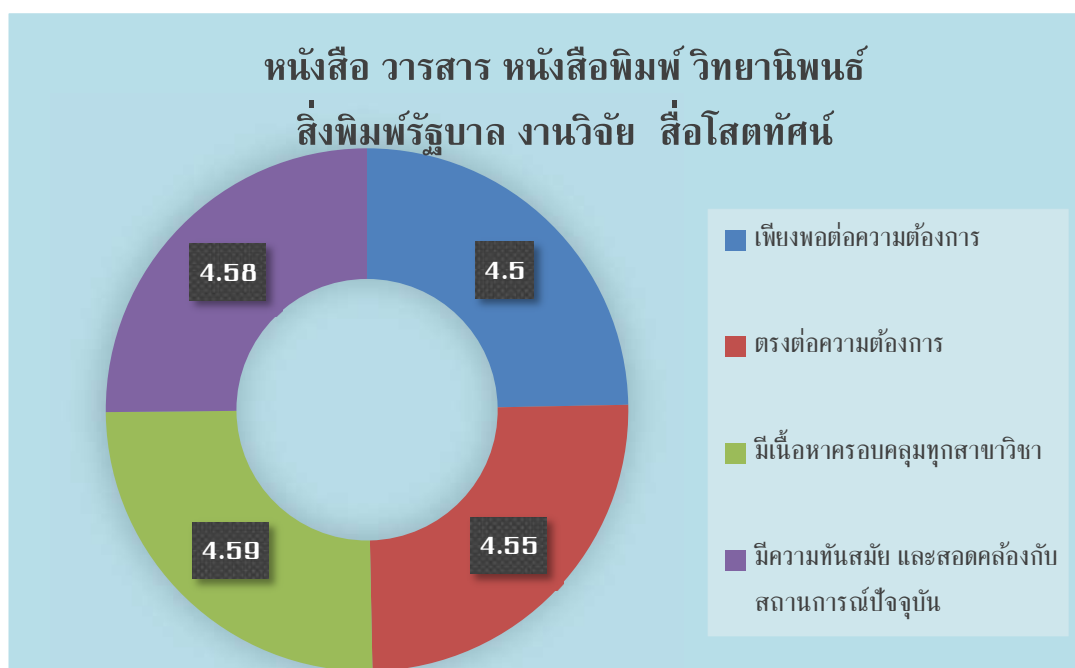

 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิกรพันธ์ วงษ์พา)
 ผู้ช่วยอธิการบดี รักษาการแทน
 ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ผู้อนุมัติโครงการ
 7. 5. 64

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1-6

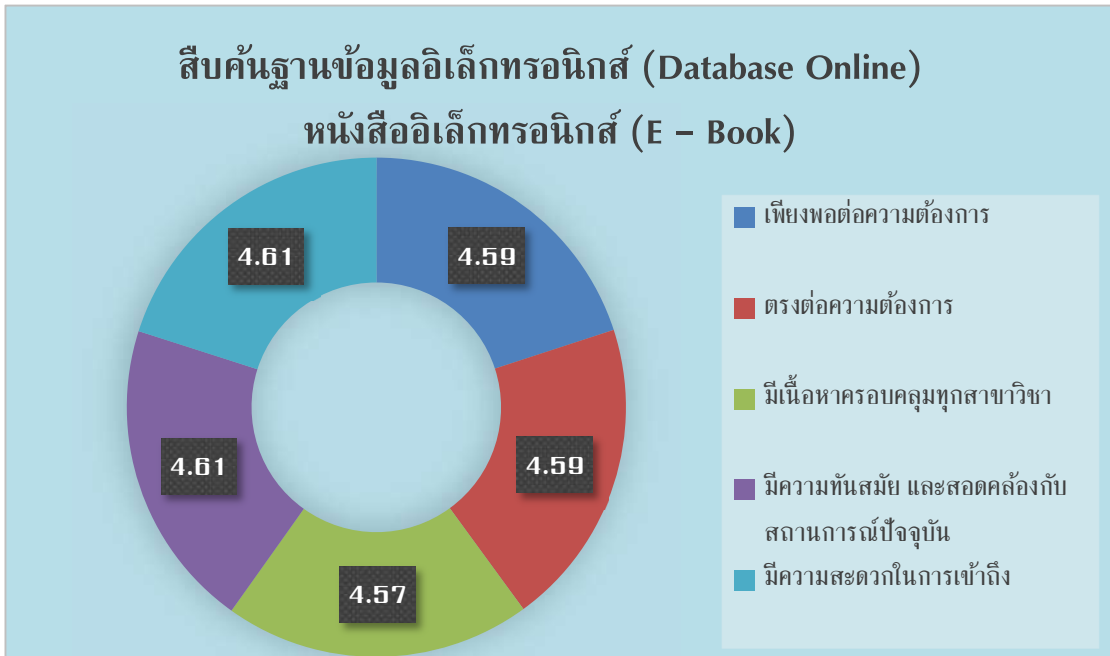
กราฟที่ 1 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม



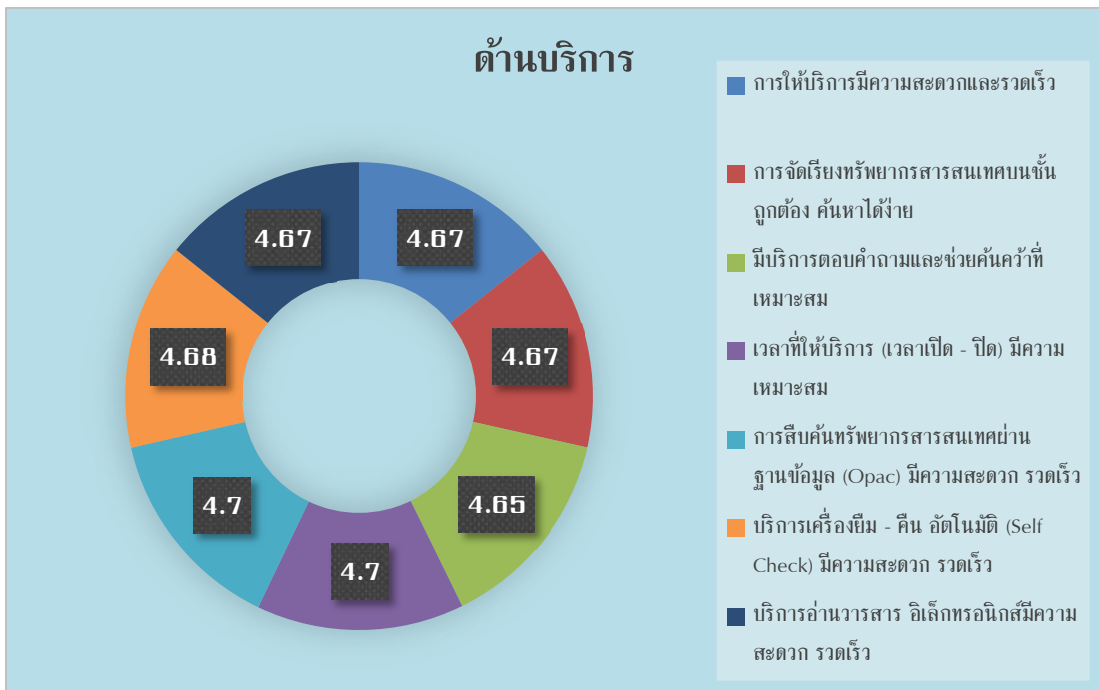
กราฟที่ 2 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน



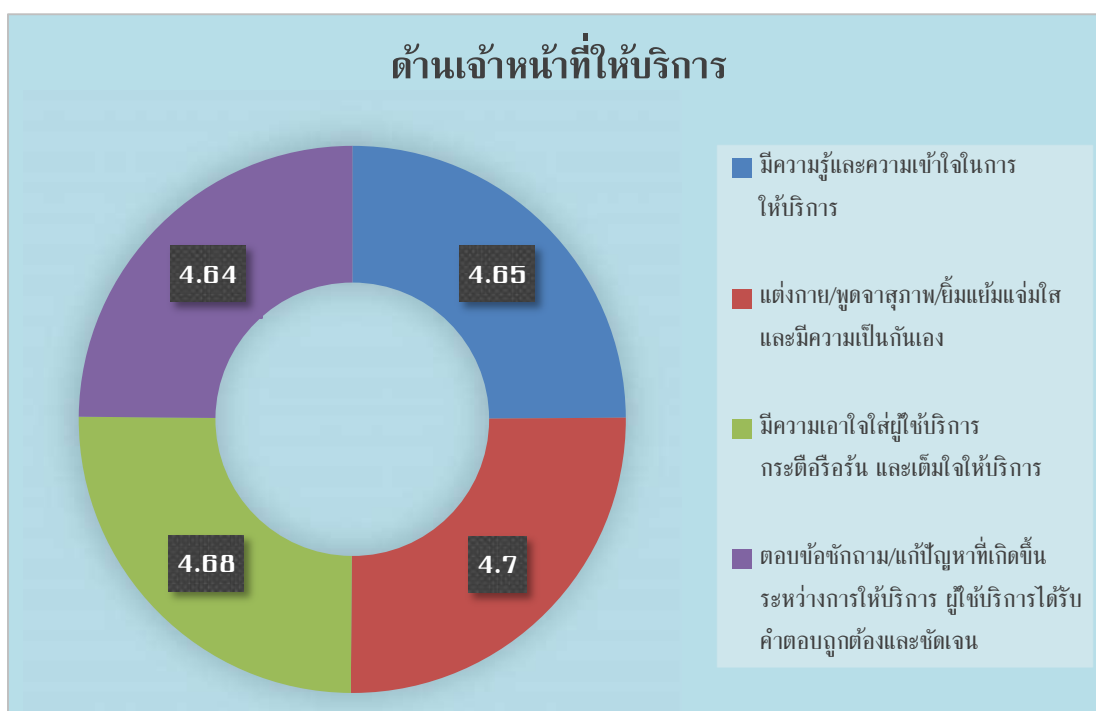
กราฟที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E - Book)



กราฟที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ



กราฟที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



กราฟที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

