



รายงานการประเมิน
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
ปีการศึกษา 2562

จัดทำโดย
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำนำ

ในรอบปีการศึกษา 2562 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการของหอสมุดกลาง โดยศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
พฤษภาคม 2563

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 ปีการศึกษา 2562 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.25$) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.20$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.24$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.28$) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.32$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.23$)

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2562 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือ หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ จำนวน 74 ข้อเสนอแนะ รองลงมาคือ เพิ่มจำนวนห้องเรียนรูกุ่ม จำนวน 13 ข้อเสนอแนะ และควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เก้าอี้ เพิ่มขึ้นมากกว่านี้ จำนวน 12 ข้อเสนอแนะ และอื่นๆ ตามลำดับ

**รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ประจำปีการศึกษา 2562**

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	120	30.00
หญิง	280	70.00
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	342	85.50
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	24	6.00
นักศึกษาปริญญาโท	4	1.00
ข้าราชการ	2	0.50
พนักงานราชการ	2	0.50
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	18	4.50
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	8	2.00
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 รองลงมาเป็น นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 น้อยที่สุดเป็นข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และพนักงานราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	74	18.50
คณะวิทยาการจัดการ	52	13.0
คณะครุศาสตร์	80	20.0
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	14	3.5
คณะนิเทศศาสตร์	24	6.0
คณะนิติศาสตร์	18	4.5
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	22	5.5
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	42	10.5
คณะอัญมณีศาสตร์ฯ	18	4.5
คณะอุตสาหกรรมฯ	48	12.0
สำนักงานอธิการบดี	2	0.5
สำนักวิทยบริการฯ	6	1.5
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะครุศาสตร์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาคณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 คณะอุตสาหกรรมฯ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 คณะวิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 คณะอัญมณีศาสตร์ฯ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 สำนักวิทยบริการฯ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 สำนักอธิการบดี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน
เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ	254
เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	160
เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์	134
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ	240
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	140
เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม	189
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	84
อื่นๆ	-

จากตาราง 4 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 254 คน รองลงมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ จำนวน 240 คน เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม จำนวน 189 คน เพื่อใช้บริการ ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 160 คน เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 140 คน เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 134 คน และน้อยที่สุดเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 84 คน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
07.30 - 08.30 น.	4	1.00
08.30 - 12.00 น.	53	13.25
12.00 - 13.00 น.	193	48.25
13.00 - 15.00 น.	124	31.00
15.00 - 16.45 น.	26	6.50
รวม	400	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 53 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.25 ช่วงเวลา 15.00-16.45 น. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และน้อยที่สุด เป็นช่วงเวลา 07.30-08.30 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

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	4.24	.738	2	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.32	.774	1	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	.829	3	มาก
รวม	4.25	.763		มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.25$) หรือคิดเป็น และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.23$)

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	4.18	.758	3	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.25	.719	1	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.19	.749	2	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.18	.786	4	มาก
รวม	4.20	.753		มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.25$) มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.19$) เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.18$)

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	4.20	.766	4	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.23	.753	3	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.19	.744	5	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.25	.705	2	มาก
5. มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.32	.691	1	มาก
รวม	4.24	.732		มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.24$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ

คือ มีความสะดวกในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.32$) มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.25$) ตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.23$)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ

ด้านบริการ	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.34	.695	2	มาก
2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย	4.33	.685	3	มาก
3. มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม	4.35	.725	1	มาก
4. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.31	.789	4	มาก
5. บริการถ่ายเอกสาร	4.17	.780	8	มาก
6. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านฐานข้อมูล (Opac) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.27	.719	6	มาก
7. บริการเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ (Self Check) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.28	.734	5	มาก
8. บริการ Magazine QR code มีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.26	.700	7	มาก
รวม	4.28	.728		มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.28$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.35$) การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.34$) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย ($\bar{X} = 4.33$)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.30	.768	4	มาก
2. แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.33	.788	3	มาก
3. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.33	.787	2	มาก
4. ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน	4.33	.755	1	มาก
รวม	4.32	.774		มาก

จากตาราง 10 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.33$) มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$) แต่งกาย/พุดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.33$)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ	4.20	.904	3	มาก
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.42	.723	1	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.41	.672	2	มาก
4. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.09	.893	4	มาก
5. ห้องเรียนรู้กลุ่ม (Study Room) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.06	.955	5	มาก
รวม	4.23	.829		มาก

จากตาราง 11 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.42$) มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.41$) พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.20$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลาย	74
2	เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่ม	13
3	ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เก้าอี้ เพิ่มขึ้นมากกว่านี้	12
4	จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	10
5	เพิ่มจำนวนเบาะรองนอน	4
6	ควรเปิดล่วงหน้าในช่วงนักศึกษาเตรียมตัวสอบ	3

7	แอร์เย็นเกินไป	3
8	ปรับปรุงเครื่องสแกนบัตร เข้า - ออก	3
9	ควรเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟ ที่ชาร์จ	3
10	ควรเปิดบริการให้เร็วขึ้น และปิดช้าลง	3
11	เพิ่มชั่วโมงการใช้ห้องเรียนรูกุ่ม	2
12	เครื่องปรับอากาศเสียงดังมาก	2
13	การใช้งานคอมพิวเตอร์ ยุ่งยากเกินไป	2
14	ควรใช้เสียงในห้องสมุดได้	1
16	เพิ่มพื้นที่ทานอาหาร	1
17	จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์น้อยมาก	1
18	ควรมีห้องน้ำในห้องสมุด	1
19	อยากให้ยืมหนังสือบางประเภทได้ เช่น สารานุกรม	1
20	โซนห้องเรียนรูกุ่ม เสียงดังมาก อยากให้ จนท. ตักเตือน	1
21	คอมพิวเตอร์ไม่เสถียร ช้า	1
22	ควรตกแต่งพื้นที่ให้สวย ทันสมัย น่าเข้ามากว่าเดิม	1
23	อยากให้มีหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ที่เป็นภาษาอังกฤษมากขึ้น	1

จากตาราง 12 พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2562 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ คือ หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ จำนวน 74 ข้อเสนอแนะ รองลงมาคือ เพิ่มจำนวนห้องเรียนรูกุ่ม จำนวน 13 ข้อเสนอแนะ และควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เก้าอี้ เพิ่มขึ้นมากกว่านี้ จำนวน 12 ข้อเสนอแนะ และอื่นๆ ตามลำดับ

ภาคผนวก

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบโครงการ	หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แผนงบประมาณ	ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์
แหล่งงบประมาณ	-
ลักษณะโครงการ	โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 9)
ลักษณะการดำเนินการ	บริการจัดการ

ความสอดคล้องของโครงการ

ความสอดคล้องระดับมหาวิทยาลัย

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

ความสอดคล้องระดับ คณะ / สำนัก / สถาบัน

- | | |
|------------------|--|
| พันธกิจที่ 2 | ให้บริการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต |
| ยุทธศาสตร์ที่ 2 | พัฒนาและจัดหาทรัพยากรเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเรียนการสอน |
| กลยุทธ์ที่ 3 | จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย และพัฒนาสื่อดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต |
| เป้าประสงค์ที่ 1 | เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทันสมัย และมีความพร้อมในการสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย |
| ตัวชี้วัดที่ 2 | มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย |

หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการสร้างพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการเป็นอย่างยิ่ง

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการหอสมุดกลาง

ตัวชี้วัด

เชิงปริมาณ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จำนวน 400 ชุด

เชิงคุณภาพ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51

เชิงเวลา

เดือนมิถุนายน 2562 - พฤษภาคม 2563

เชิงต้นทุน

-

วิธีการดำเนินงาน

จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านการใช้ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น

ระยะเวลา

เดือนมิถุนายน 2562 - พฤษภาคม 2563

กิจกรรม	2562						2563					
	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

กมลดา เจริญศรีสุข
 (นางสาวสมพร เจริญศรีสุข)
 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

 ผู้ขออนุมัติโครงการ


 (อาจารย์ ดร. รุวัต บัวบางพลู)
 ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ๒๒ ต.ค. 2561 /
 ผู้อนุมัติโครงการ



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ประจำปีการศึกษา 2562**

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"/> 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
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์					
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
1.2 สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E – Books)					
1.2.1 เพียงพอต่อความต้องการ					
1.2.2 ตรงต่อความต้องการ					
1.2.3 มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
1.2.4 มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
1.2.5 ความสะดวกในการเข้าถึง					
1.3 ด้านบริการ					
1.3.1 การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
1.3.2 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย					
1.3.3 มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นหาที่เหมาะสม					
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					
1.3.8 บริการ Magazine QR code มีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
2.1 มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ					
2.2 แต่งกาย/พุดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง					
2.3 มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2.4 ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
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

.....

.....

.....

.....

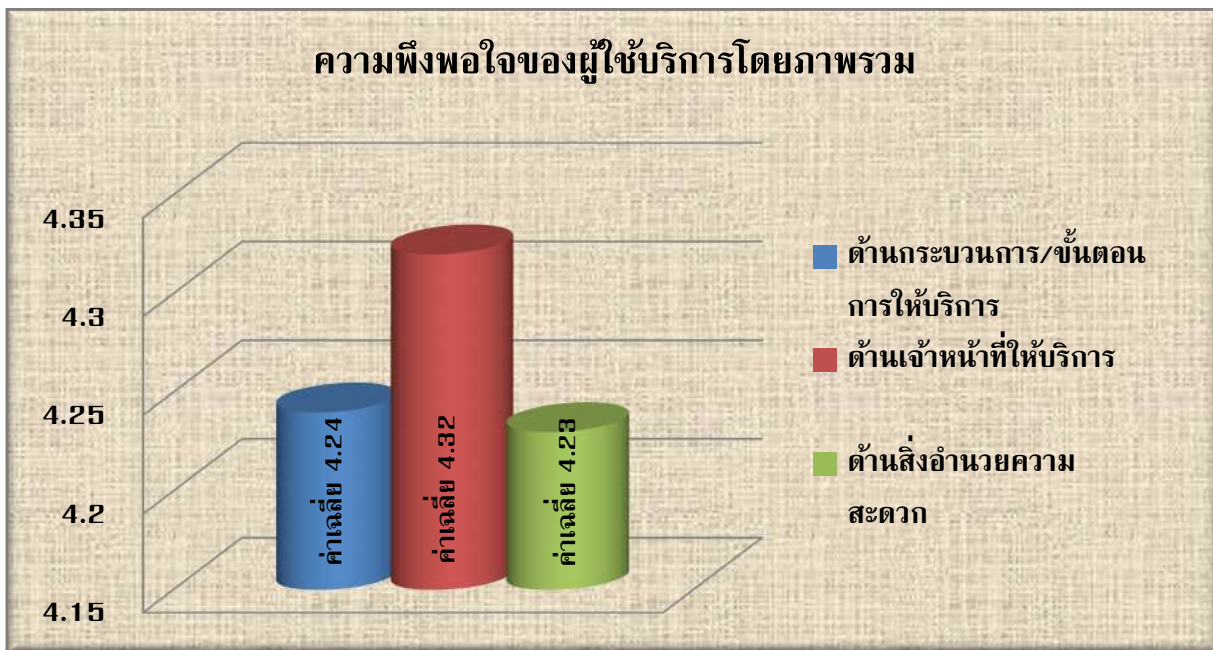
.....

.....

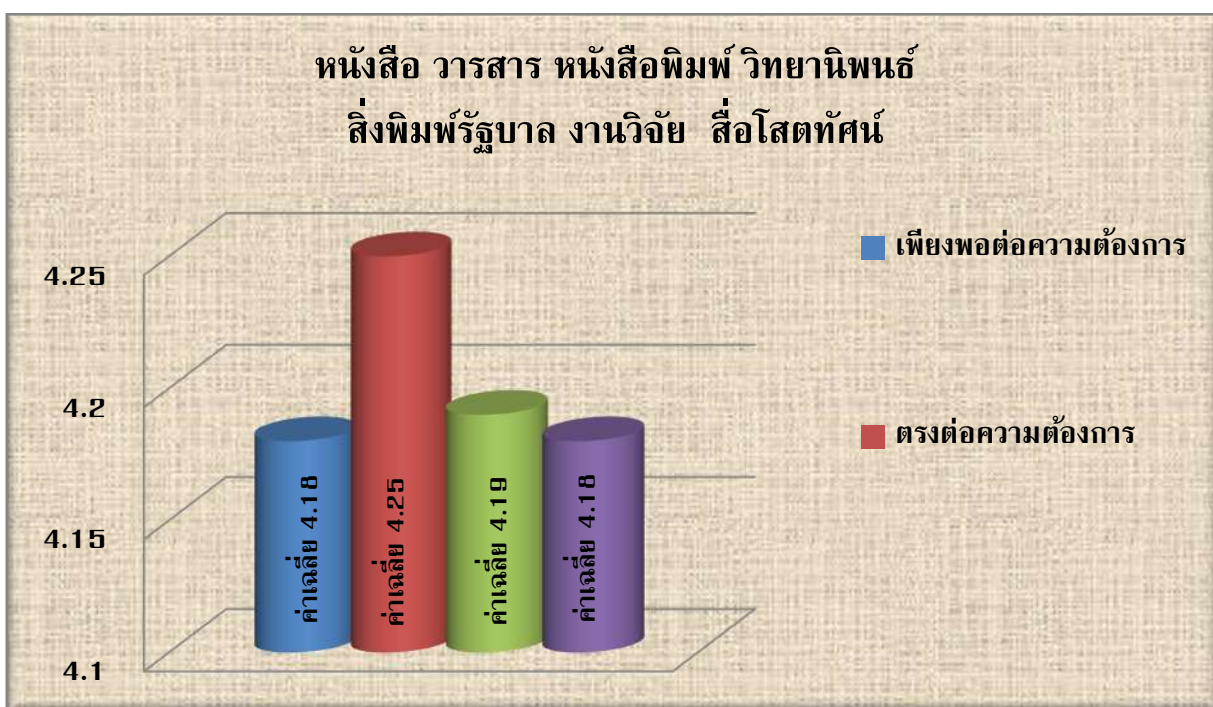
.....

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1-6

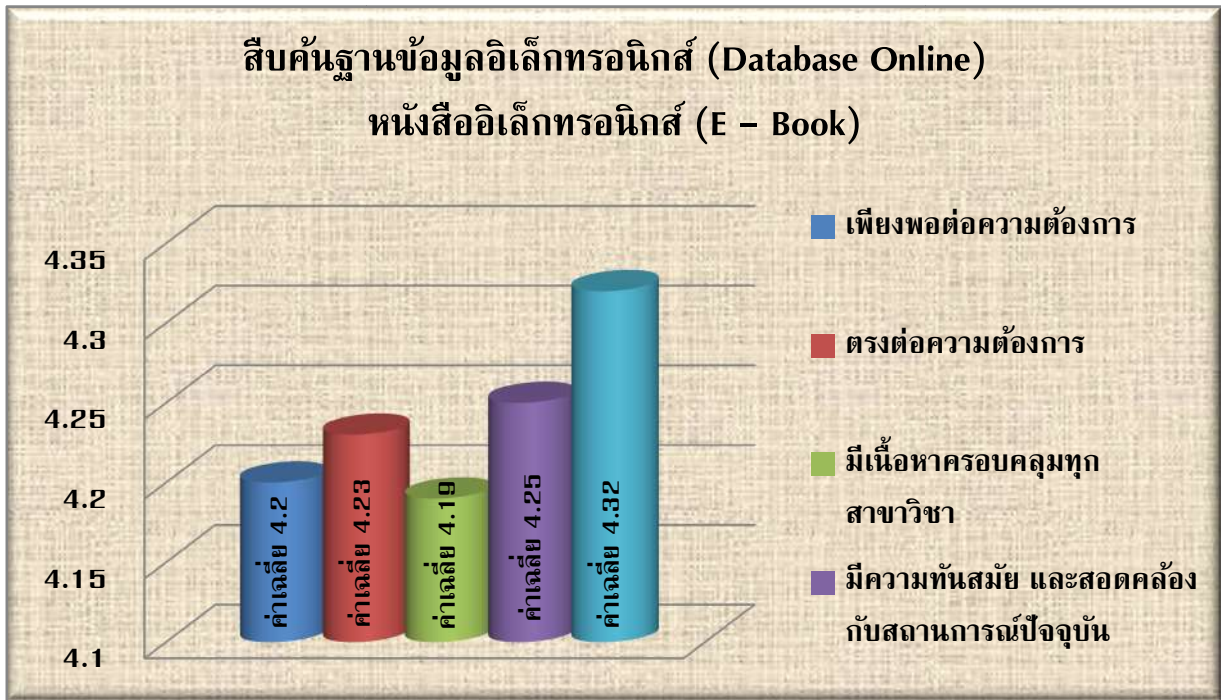
กราฟที่ 1 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม



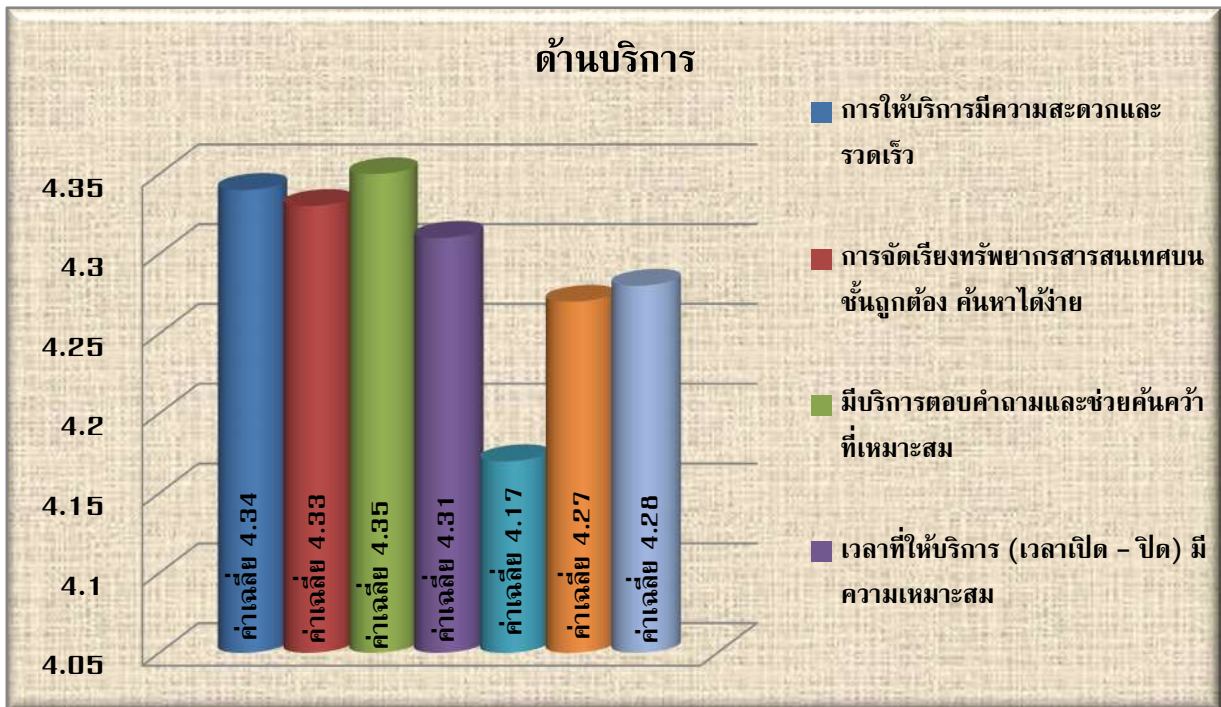
กราฟที่ 2 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อสตรีตทัศน์



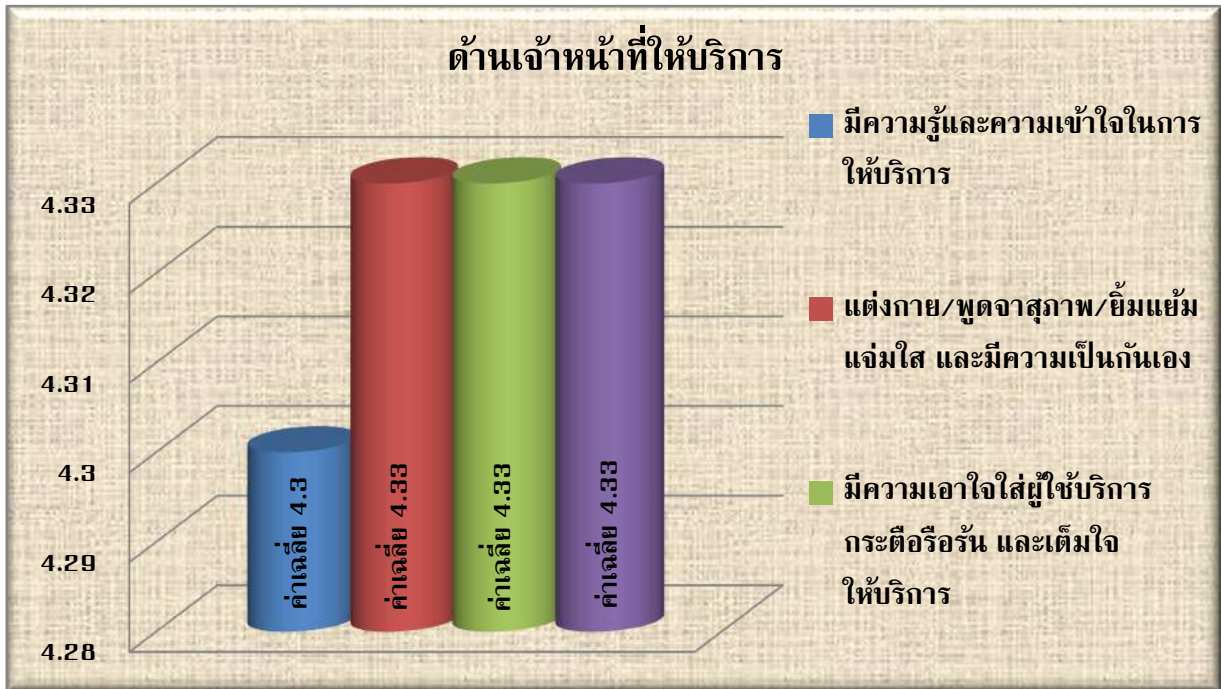
กราฟที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E - Book)



กราฟที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ



กราฟที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



กราฟที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

