



รายงานการประเมิน  
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง  
ปีการศึกษา 2564

จัดทำโดย  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## คำนำ

ในรอบปีการศึกษา 2564 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการของหอสมุดกลาง โดยศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
พฤษภาคม 2565

## 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	
กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลางด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1-6	

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2564 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 และเป็นผู้ชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00

### 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.39$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.30$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.34$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.40$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.52$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.41$ )

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2564 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) เพิ่มหนังสือด้านการลงทุน หุ่น คริปโต ให้มีความทันสมัย 2) ควรมีระยะเวลาในการยืมที่นานกว่านี้ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการและพูดจาดี แนะนำแหล่งข้อมูลดีมาก 4) เครื่องปรับอากาศเสียงดัง 5) ขยายเวลาเปิด ปิด ห้องสมุด 6) หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ 7) เพิ่มหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) 8) เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ 9) ควรเพิ่มบรรยากาศด้วยต้นไม้ สร้างความร่มรื่น มีชีวิตชีวา 10) หนังสือเก่า และชำรุด 11) ห้องสมุดเงียบสงบ ทำให้มีสมาธิ 12) อยากให้เปิดบริการห้องเรียนรู้กลุ่ม 13) อยากให้มีพื้นที่กิจกรรมที่เหมาะสมในด้าน การอ่านหนังสือ ทำงาน

**รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ประจำปีการศึกษา 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	88	22.00
หญิง	312	78.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00

**ตาราง 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	364	91.00
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	18	4.50
นักศึกษาปริญญาโท	10	2.50
ข้าราชการ	2	0.50
พนักงานราชการ	2	0.50
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 น้อยที่สุดข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และพนักงานราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	40	10.00
คณะวิทยาการจัดการ	34	8.50
คณะครุศาสตร์	100	25.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	17	4.25
คณะนิเทศศาสตร์	24	6.00
คณะนิติศาสตร์	12	3.00
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	24	6.00
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	36	9.00
คณะอุตสาหกรรมฯ	18	4.50
คณะพยาบาลศาสตร์	93	23.25
สำนักงานอธิการบดี	2	0.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะครุศาสตร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 คณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 คณะวิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 คณะอุตสาหกรรมฯ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 น้อยที่สุดคือสำนักงานอธิการบดี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตาราง 4 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน
เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ	339
เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	139
เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์	135
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ	79
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	39
เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม	121
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	33
อื่นๆ	-

จากตาราง 4 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งพบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 339 คน รองลงมา เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 139 คน เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 135 คน เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม จำนวน 121 คน เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ จำนวน 79 คน เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 39 คน และน้อยที่สุดคือเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 33 คน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
07.30 - 08.30 น.	4	1.00
08.30 - 12.00 น.	96	24.00
12.00 - 13.00 น.	140	35.00
13.00 - 15.00 น.	138	34.50
15.00 - 16.45 น.	22	5.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 5 พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ช่วงเวลา 08.30 -12.00 น. จำนวน 96 คน คิดเป็น ร้อยละ 24.00 ช่วงเวลา 15.00-16.45 น. จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 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	4.35	.745	3	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.52	.628	1	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	.708	2	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.39</b>	<b>.714</b>		<b>มาก</b>



จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.39$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.41$ ) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.35$ )

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.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	4.29	.777	2	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.23	.766	4	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.39	.753	1	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.29	.804	3	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>.777</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.30$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ( $\bar{X} = 4.39$ ) ตรงต่อความต้องการ ( $\bar{X} = 4.29$ ) และมีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.29$ )

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	4.28	.755	5	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.30	.754	4	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.32	.773	3	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.40	.754	2	มาก
5. มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.44	.704	1	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>.748</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.34$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ

คือ มีความสะดวกในการเข้าถึง ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ( $\bar{X} = 4.40$ ) มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ( $\bar{X} = 4.32$ )

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ

ด้านบริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.52	.648	1	มากที่สุด
2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย	4.48	.655	2	มาก
3. มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม	4.42	.673	3	มาก
4. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.42	.724	4	มาก
5. บริการถ่ายเอกสาร	4.32	.804	8	มาก
6. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านฐานข้อมูล (Opac) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.37	.715	6	มาก
7. บริการเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ (Self Check) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.32	.792	7	มาก
8. บริการ Magazine QR code มีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.37	.680	5	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>.711</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประเภทด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.40$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.52$ ) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย ( $\bar{X} = 4.48$ ) และมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 4.42$ )

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.58	.607	2	มากที่สุด
2. แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.47	.699	4	มาก
3. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.53	.599	3	มากที่สุด
4. ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน	4.55	.607	1	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.52</b>	<b>.628</b>		<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 10 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.52$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ ) และมีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ )

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ	4.50	.632	3	มากที่สุด
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.55	.598	1	มากที่สุด
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.50	.616	2	มากที่สุด
4. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.26	.845	5	มาก
5. ห้องเรียนรู้กลุ่ม (Study Room) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.27	.847	4	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>.708</b>		<b>มาก</b>

จากตาราง 11 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.41$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีแสงสว่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.50$ ) และพื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.50$ )

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	เพิ่มหนังสือด้านการลงทุน หุ่น คริปโต ให้มีความทันสมัย	4
2	ควรมีระยะเวลาในการยืมที่นานกว่านี้	3
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการและพูดจาดี แนะนำแหล่งข้อมูลดีมาก	2
4	เครื่องปรับอากาศเสียงดัง	2
5	ขยายเวลาเปิด ปิด ห้องสมุด	2
6	หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ	1

7	เพิ่มหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books)	1
8	เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ	1
9	ควรเพิ่มบรรยากาศด้วยต้นไม้ สร้างความร่มรื่น มีชีวิตชีวา	1
10	หนังสือเก่า และชำรุด	1
11	ห้องสมุด เงียบ สงบ ทำให้มีสมาธิ	1
12	อยากให้เปิดบริการห้องเรียนรูกุ่ม	1
13	อยากให้มีส่วนที่กิจกรรมที่เหมาะสมในด้านการอ่านหนังสือ ทำงาน	1

พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2564 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) เพิ่มหนังสือด้านการลงทุน หุ่น คริปโต ให้มีความทันสมัย 2) ควรมึระยะเวลาในการยืมที่นานกว่านี้ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการและพูดจาดี แนะนำแหล่งข้อมูลดีมาก 4) เครื่องปรับอากาศเสียงดัง 5) ขยายเวลาเปิด ปิด ห้องสมุด 6) หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ 7) เพิ่มหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) 8) เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ 9) ควรเพิ่มบรรยากาศด้วยต้นไม้ สร้างความร่มรื่น มีชีวิตชีวา 10) หนังสือเก่า และชำรุด 11) ห้องสมุด เงียบ สงบ ทำให้มีสมาธิ 12) อยากให้เปิดบริการห้องเรียนรูกุ่ม 13) อยากให้มีพื้นที่กิจกรรมที่เหมาะสมในด้านการอ่านหนังสือ ทำงาน

ภาคผนวก

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง  
กลุ่มงานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

**ผู้รับผิดชอบโครงการ** หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**พื้นที่ดำเนินการ** หอสมุดกลาง ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 35

**ลักษณะโครงการ** โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 11)

**งบประมาณ** -

**ความสอดคล้องของโครงการ**

**ความสอดคล้องระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน**

<b>พันธกิจที่ 2</b>	ให้บริการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 4</b>	การพัฒนากระบวนการจัดการ
<b>เป้าประสงค์ที่ 1</b>	การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล
<b>ตัวชี้วัดที่ 1</b>	มีการบริหารจัดการและสนับสนุนงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
<b>กลยุทธ์ที่ 1</b>	การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

**หลักการและเหตุผล**

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอการสำรวจความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

หอสมุดกลาง จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากร หน่วยงาน และองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อันจะเป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการหอสมุดกลาง

**เป้าหมาย****เชิงปริมาณ**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จำนวน 400 ชุด

**เชิงคุณภาพ**

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51

**เชิงเวลา**

เดือนมิถุนายน 2564 - พฤษภาคม 2565

**วิธีการดำเนินงาน**

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

**ระยะเวลาในการดำเนินการ**

กิจกรรม	พ.ศ. 2564							พ.ศ. 2565				
	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. เขียนโครงการและ นำเสนอโครงการ												
2. ดำเนินการ จัดเตรียมเอกสารและ ประชาสัมพันธ์ โครงการ												
3. ดำเนินการจัด กิจกรรม												
4. สรุปผลการ ดำเนินงาน												

**สถานที่ดำเนินการ**

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ได้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. ได้รับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดความสำเร็จโครงการ

ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

ศรพร เจริญศรี สุข

(นางสาวศรพร เจริญศรีสุข)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ผู้ขออนุมัติโครงการ

30 พ.ย. 2563



(นางเจียมจิต บวชโรสง)

หัวหน้าหอสมุดกลาง

ผู้เห็นชอบโครงการ

30 พ.ย. 2563



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูวดล บัวบางพูล)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

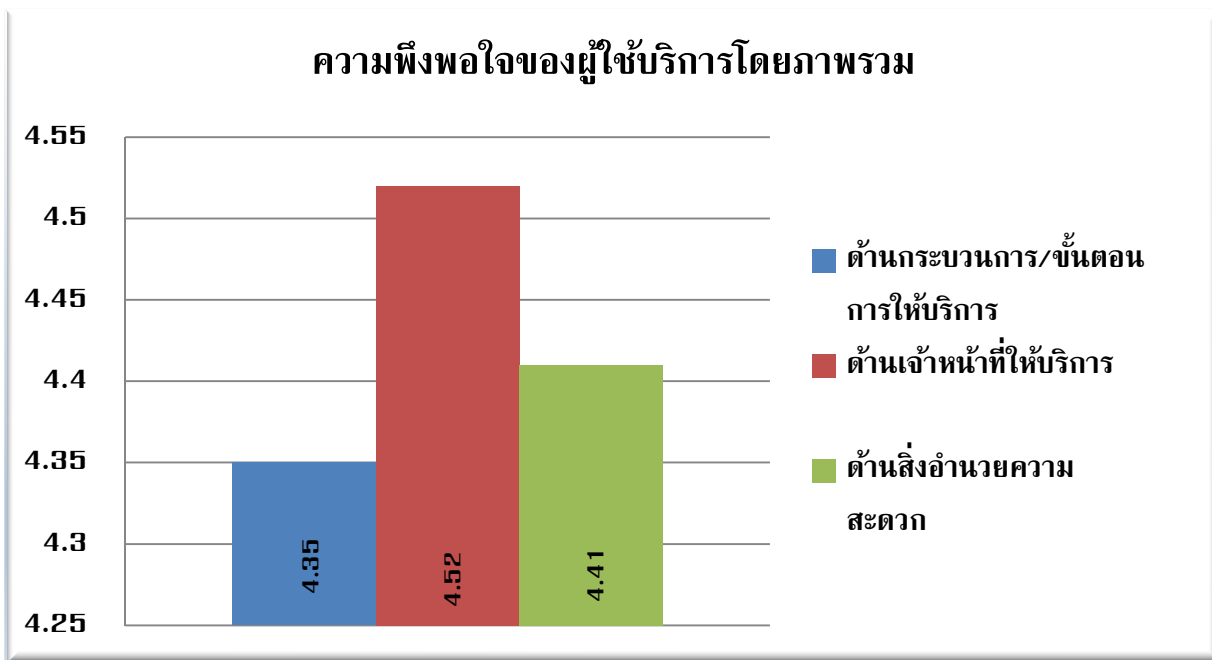
ผู้อนุมัติโครงการ

2 ธ.ค. 2563

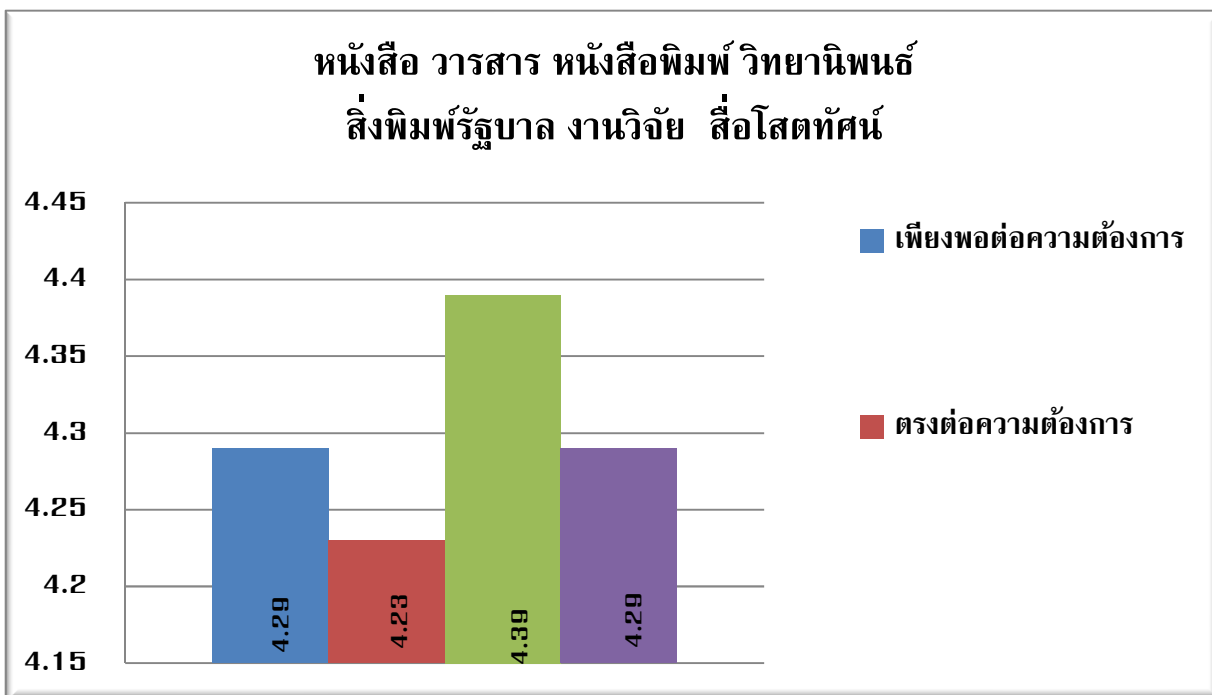


กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1-6

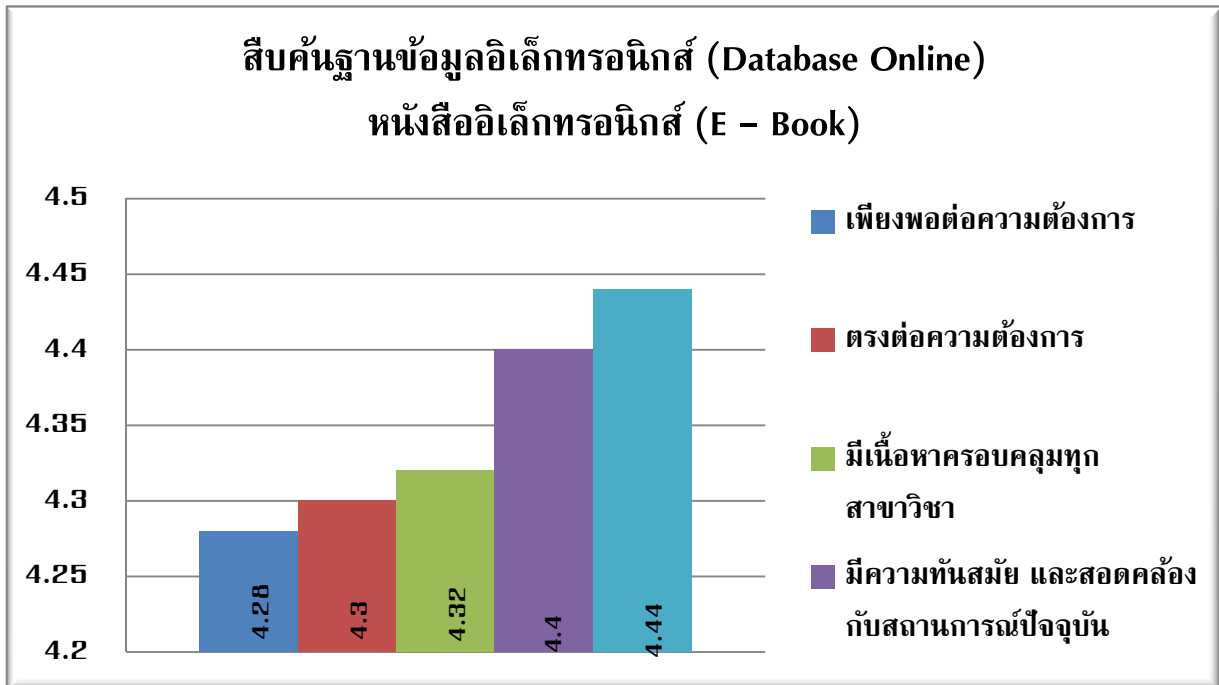
**กราฟที่ 1** แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม



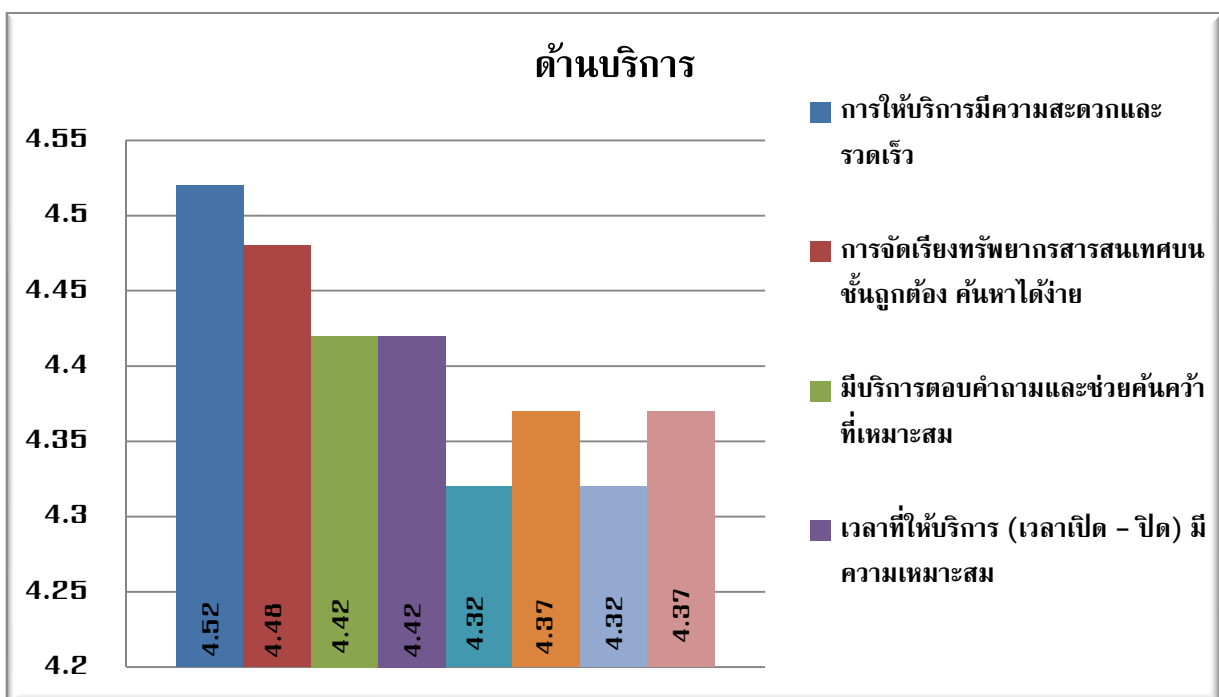
**กราฟที่ 2** แสดงความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน



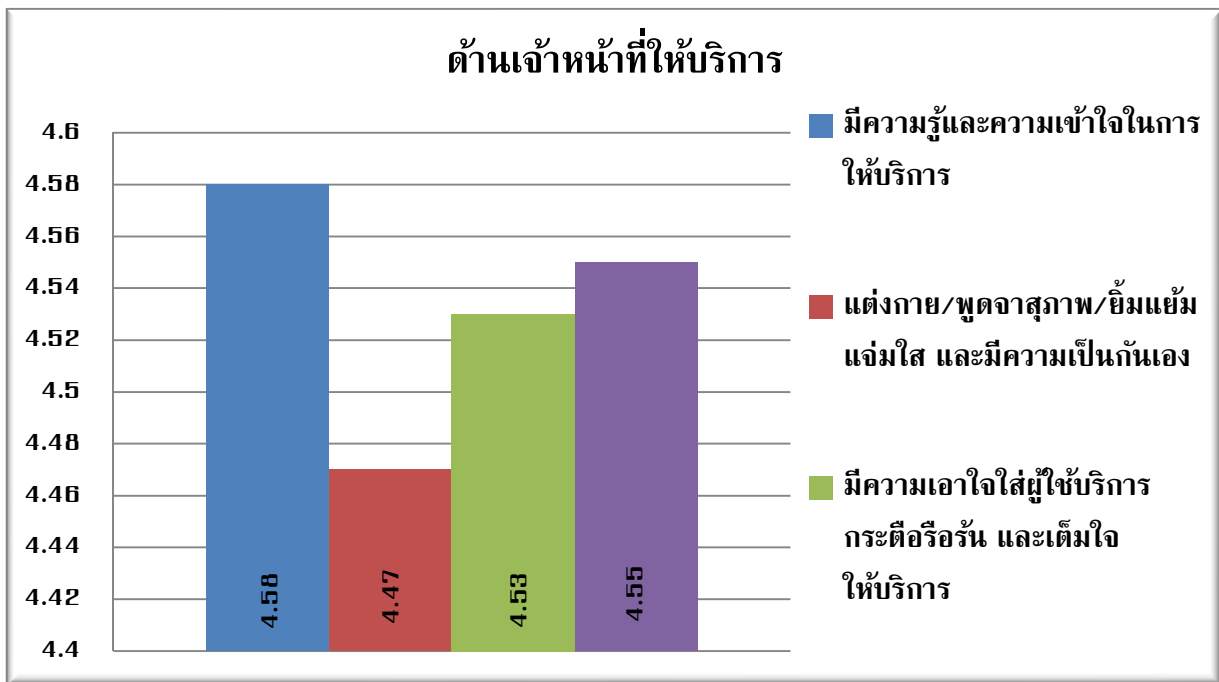
**กราฟที่ 3** แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E - Book)



**กราฟที่ 4** แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ



กราฟที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



กราฟที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

