



รายงานการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปีงบประมาณ 2568

จัดทำโดย

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำนำ

ในรอบปีงบประมาณ 2568 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง โดยการศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูล ที่ได้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากร หน่วยงาน และองค์กร สู่ความเป็นเลิศ อันจะเป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
กันยายน 2568

สารบัญ

	หน้า
ผลการประเมิน	
บทสรุปผู้บริหาร	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	5
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	7
ภาคผนวก	
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	
กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลางด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1 - 5	

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีงบประมาณ 2568 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 715 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 708 คน คิดเป็นร้อยละ 99.02 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ มากที่สุด จำนวน 522 คน คิดเป็นร้อยละ 73.01 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 558 คน คิดเป็นร้อยละ 78.04

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}=4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้ให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำปีงบประมาณ 2568 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน จำนวน 21 ข้อเสนอแนะ 2) ผู้ใช้บริการคุยเสียงดัง ควรแยกโซน จำนวน 7 ข้อเสนอแนะ 3) บรรยากาศดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ โดยรวมดีมาก จำนวน 5 ข้อเสนอแนะ 4) เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้อีกจำนวน 6 ข้อเสนอแนะ 5) เพิ่มจำนวนห้อง Netflix จำนวน 4 ข้อเสนอแนะ 6) เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้อีกจำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 7) แอร์ไม่เย็น จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 8) แสงสว่างไม่เพียงพอ จำนวน 4 ข้อเสนอแนะ 9) เพิ่มจำนวนบอร์ดเกมส์ จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 10) อยากให้มีห้องคาราโอเกะ จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 11) จัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัย จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 12) เปิดแอร์ข้างเกินไป จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 13) เพิ่มจำนวนห้อง ZOUND Pod จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 14) ห้องเรียนรู้อีก ควรมีช่องเสียบที่ชาร์จแบตเตอรี่มากกว่านี้ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 15) ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อม จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 16) ควรมีหนังสือที่ครอบคลุมหลายๆ ด้าน จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 17) สถานที่คับแคบ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 18) อินเทอร์เน็ตช้า จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 19) ขอนอน หมอน ผ้าห่มเพิ่ม จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 20) ควรนำอาหารเข้ามาทานได้ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 21) ขอท่างเดินเชื่อมไปห้องน้ำ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 22) อยากได้ห้องน้ำในห้องสมุดแบบสะอาด มีที่ล้างมือและกระดาษฟรี จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 23) อยากให้โซนเรียนรู้อีกเปิดให้บริการเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 24) อยากได้ของเล่น จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 25) คอมพิวเตอร์ช้า จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ

**รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ประจำปีงบประมาณ 2568**

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 - 4
ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	708	99.02
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	3	0.42
นักศึกษาปริญญาโท	0	0.00
นักศึกษาปริญญาเอก	1	0.14
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	0	0.00
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	3	0.42
รวม	715	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 708 คน คิดเป็นร้อยละ 99.02 รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 และน้อยที่สุดคือนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.14

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	229	32.03
คณะวิทยาการจัดการ	101	14.13
คณะครุศาสตร์	171	23.92
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	49	6.85
คณะนิเทศศาสตร์	25	3.50
คณะนิติศาสตร์	39	5.45
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	20	2.80
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	16	2.24
คณะอุตสาหกรรมฯ	17	2.38
คณะพยาบาลศาสตร์	48	6.70
สำนักงานอธิการบดี	0	0.00
สำนักวิทยบริการฯ	0	0.00
สำนักศิลปะวัฒนธรรมฯ	0	0.00
สถาบันวิจัยฯ	0	0.00
สำนักบริการวิชาการ	0	0.00
รวม	715	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 32.03 รองลงมาคณะครุศาสตร์ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 23.92 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 14.13 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 6.85 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 คณะอุตสาหกรรมฯ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 และน้อยที่สุดคือคณะวิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24

ตาราง 3 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน
เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่าง ๆ	381
เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	138
เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์	184
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ	522
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	232
เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม	394
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	111
อื่น ๆ	-

จากตาราง 3 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ มากที่สุด จำนวน 522 คน รองลงมาเพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม จำนวน 394 คน เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่าง ๆ จำนวน 381 คน เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 232 คน เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 184 คน เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 138 คน และน้อยที่สุดคือเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 111 คน

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.00 - 12.00 น.	130	18.18
12.00 - 16.30 น.	558	78.04
16.30 - 20.00 น.	27	3.78
รวม	917	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 12.00 - 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 558 คน คิดเป็นร้อยละ 78.04 รองลงมาคือช่วงเวลา 08.00 - 12.00 จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และน้อยที่สุดคือช่วงเวลา 16.30 - 20.30 น. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ดังตาราง 5 - 10

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. ด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน	4.51	.678	2	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.48	.785	4	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	.702	1	มากที่สุด
4. ด้านบริการ	4.51	.713	3	มากที่สุด
รวม	4.50	.720		มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 ด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และด้านบริการ ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน

จำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	4.53	.657	1	มากที่สุด
2. ตรงต่อความต้องการ	4.50	.682	3	มากที่สุด
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.49	.692	4	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.51	.682	2	มากที่สุด
รวม	4.51	.678		มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. แต่งกาย/พุดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.46	.804	3	มาก
2. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.49	.769	1	มาก
3. ให้บริการงานห้องสมุด แนะนำ ปริญญา ชี้นะแหล่งทรัพยากร สารสนเทศ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหา ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบ ถูกต้องและชัดเจน	4.47	.783	2	มาก
รวม	4.48	.785		มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 ให้บริการงานห้องสมุด แนะนำ ปริญญา ชี้นะแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหา ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.40 และแต่งกาย/พุดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้ามีเพียงพอ	4.44	.779	3	มาก
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.53	.684	2	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.60	.644	1	มาก
รวม	4.52	.702		มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และพื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้ามีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.80

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านบริการ

ด้านบริการ	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.55	.672	1	มากที่สุด
2. บริการห้องเรียนรู้กลุ่ม (Group Study)	4.51	.726	2	มากที่สุด
3. บริการถ่ายเอกสาร และปริ้นงาน	4.45	.780	3	มาก
4. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.55	.672	1	มากที่สุด
รวม	4.51	.713		มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็น ร้อยละ 91.00 เท่ากันกับคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 91.00 บริการ ห้องเรียนรู้กลุ่ม (Group Study) ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และบริการถ่ายเอกสาร และปริ้นงาน ($\bar{X} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.00

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะ ความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน	21
2	ผู้ใช้บริการคุยเสียงดัง ควรแยกโซน	7
3	เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่ม	6
4	บรรยากาศดีมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียบพร้อม โดยรวมดีมาก	5
5	แสงสว่างไม่เพียงพอ	4
6	เพิ่มจำนวนห้อง Netflix	4
7	เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่ม	3
8	แอร์ไม่เย็น	3
9	เพิ่มจำนวนบอร์ดเกมส์	3
10	ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อม	3
11	จัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัย	3
12	อยากให้มีห้องคาราโอเกะ	2
13	ขอที่นอน หมอน ผ้าห่มเพิ่ม	2

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
14	อยากได้ห้องน้ำในห้องสมุดแบบสะอาด มิดชิดไม่มีกลิ่น และกระดาษฟรี	2
15	เปิดแอร์ซ้ำเกินไป	1
16	เพิ่มจำนวนห้อง ZOUND Pod	1
17	ห้องเรียนรู้กลุ่ม ควรมีช่องเสียบที่ชาร์ตแบตเตอรี่มากกว่านี้	1
18	ควรมีหนังสือที่ครอบคลุมหลายๆ ด้าน	1
19	สถานที่คับแคบ	1
20	อินเทอร์เน็ตช้า	1
21	ควรนำอาหารเข้ามาทานได้	1
22	ขอทางเดินเชื่อมไปห้องน้ำ	1
23	อยากให้โซนเรียนรู้กลุ่มเปิดให้บริการเสาร์-อาทิตย์	1
24	อยากได้ของเล่น	1
25	คอมพิวเตอร์ช้า	1

พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำเดือนงบประมาณ 2568 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน จำนวน 21 ข้อเสนอแนะ 2) ผู้ใช้บริการคุยเสียงดัง ควรแยกโซน จำนวน 7 ข้อเสนอแนะ 3) บรรยากาศดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ โดยรวมดีมาก จำนวน 5 ข้อเสนอแนะ 4) เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่ม จำนวน 6 ข้อเสนอแนะ 5) เพิ่มจำนวนห้อง Netflix จำนวน 4 ข้อเสนอแนะ 6) เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่ม จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 7) แอร์ไม่เย็น จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 8) แสงสว่างไม่เพียงพอ จำนวน 4 ข้อเสนอแนะ 9) เพิ่มจำนวนบอร์ดเกมส์ จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 10) อยากให้มีห้องคาราโอเกะ จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 11) จัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัย จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 12) เปิดแอร์ซ้ำเกินไป จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 13) เพิ่มจำนวนห้อง ZOUND Pod จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 14) ห้องเรียนรู้กลุ่ม ควรมีช่องเสียบที่ชาร์ตแบตเตอรี่มากกว่านี้ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 15) ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อม จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ 16) ควรมีหนังสือที่ครอบคลุมหลายๆ ด้าน จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 17) สถานที่คับแคบ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 18) อินเทอร์เน็ตช้า จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 19) ขอนอน หมอน ผ้าห่มเพิ่ม จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 20) ควรนำอาหารเข้ามาทานได้ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 21) ขอทางเดินเชื่อมไปห้องน้ำ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 22) อยากได้ห้องน้ำในห้องสมุดแบบสะอาด มิดชิดไม่มีกลิ่น และกระดาษฟรี จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 23) อยากให้โซนเรียนรู้กลุ่มเปิดให้บริการเสาร์-อาทิตย์ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 24) อยากได้ของเล่น จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 25) คอมพิวเตอร์ช้า จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

ผู้รับผิดชอบโครงการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พื้นที่ดำเนินการ หอสมุดกลาง ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 35

ลักษณะโครงการ โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 15)

งบประมาณ -

ความสอดคล้องของโครงการ

ความสอดคล้องระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน

- | | |
|-------------------------|---|
| พันธกิจที่ 2 | ให้บริการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต |
| ยุทธศาสตร์ที่ 3 | การบริหารจัดการสู่องค์กรสมรรถนะสูง |
| เป้าประสงค์ที่ 1 | การบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล |
| ตัวชี้วัดที่ 1 | มีการบริหารจัดการและสนับสนุนงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย |
| กลยุทธ์ที่ 1 | การพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลง |

หลักการและเหตุผล

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอการสำรวจความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการเป็นอย่างยิ่ง

หอสมุดกลาง จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากร หน่วยงาน และองค์กรสู่ความเป็นเลิศ อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากการให้บริการหอสมุดกลาง

เป้าหมาย**เชิงปริมาณ**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จำนวน 400 ชุด

เชิงคุณภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

เชิงเวลา

เดือนตุลาคม 2567 - กันยายน 2568

วิธีการดำเนินงาน

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

ระยะเวลาในการดำเนินการ

กิจกรรม	พ.ศ. 2567			พ.ศ. 2568									
	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 และนำเสนอ โครงการ													
2. ดำเนินการ จัดเตรียมเอกสาร และประชาสัมพันธ์ โครงการ													
3. ดำเนินการจัด กิจกรรม													
4. สรุปผลการ ดำเนินงาน													

สถานที่ดำเนินการ

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. ได้รับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดความสำเร็จโครงการ

ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

สมพร เจริญศรีสุข
(นางสาวสมพร เจริญศรีสุข)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ผู้ขออนุมัติโครงการ

..... 26 พ.ย. 2567



(อาจารย์ ดร.สันตสิทธิ์ บรวิงษ์ตระกูล)

รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้เห็นชอบโครงการ

..... 26 พ.ย. 2567



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำสับโท ดร.ภูวดล บัวบางพลู)

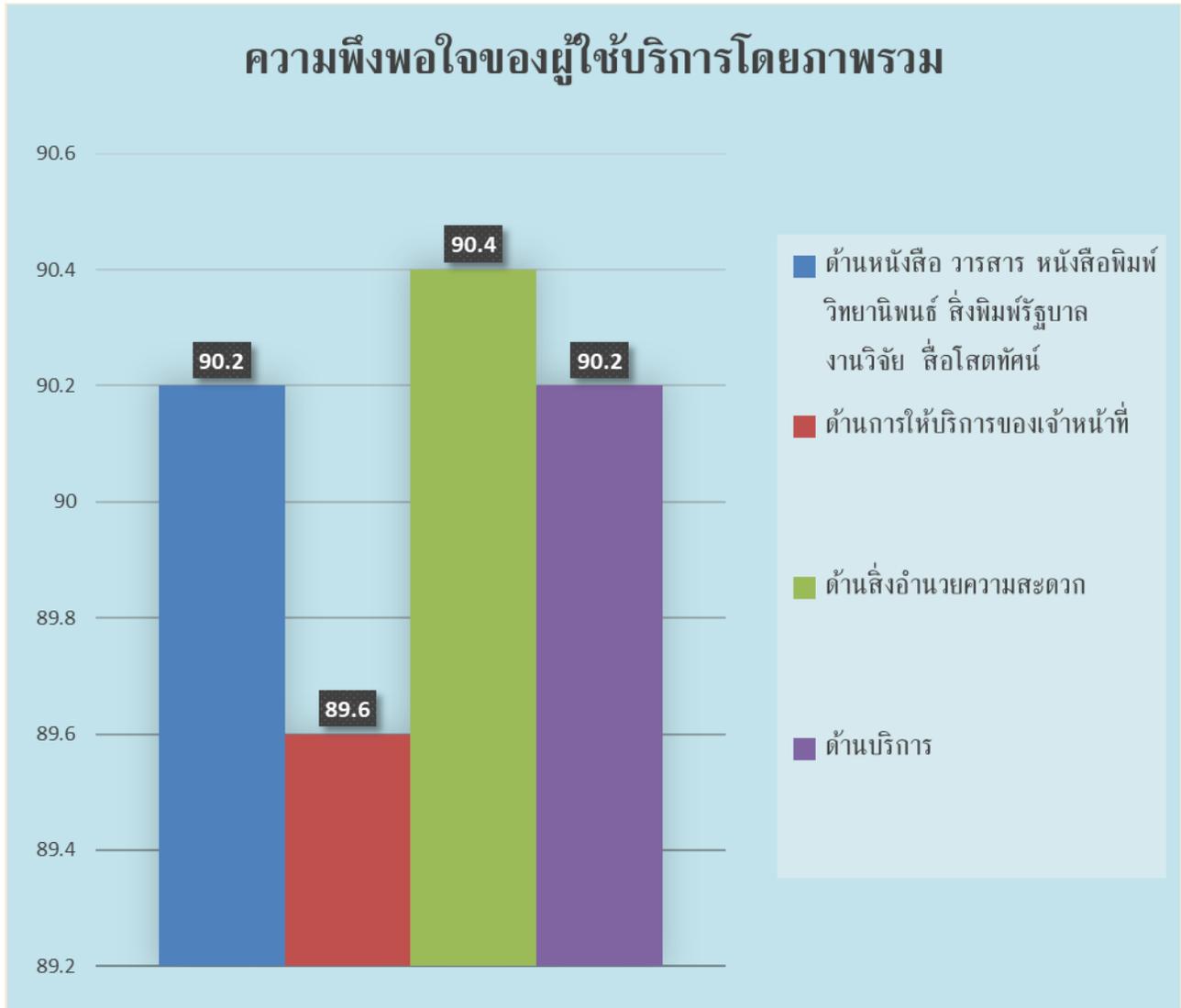
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้อนุมัติโครงการ

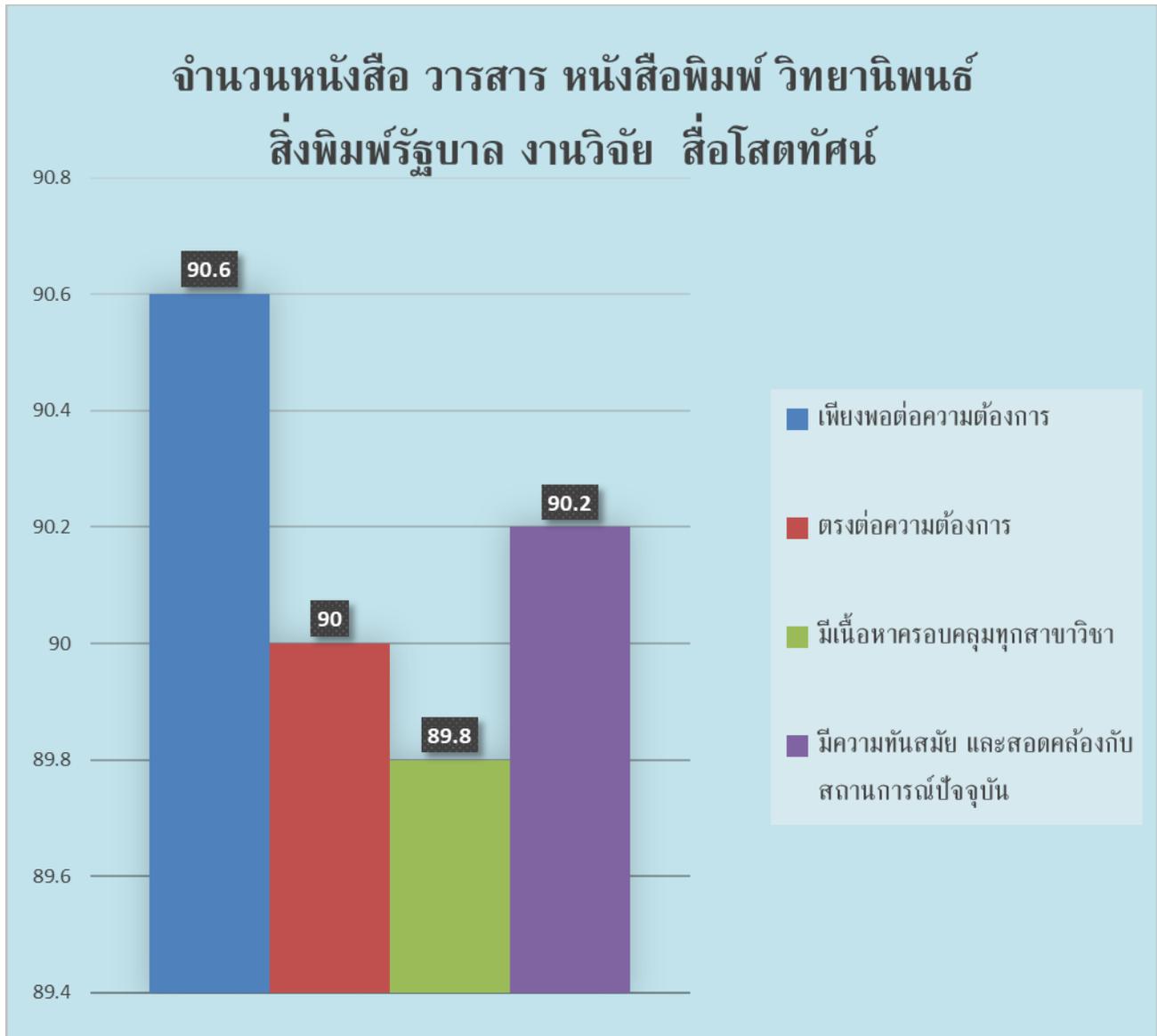
..... 27 พ.ย. 2567

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1-5

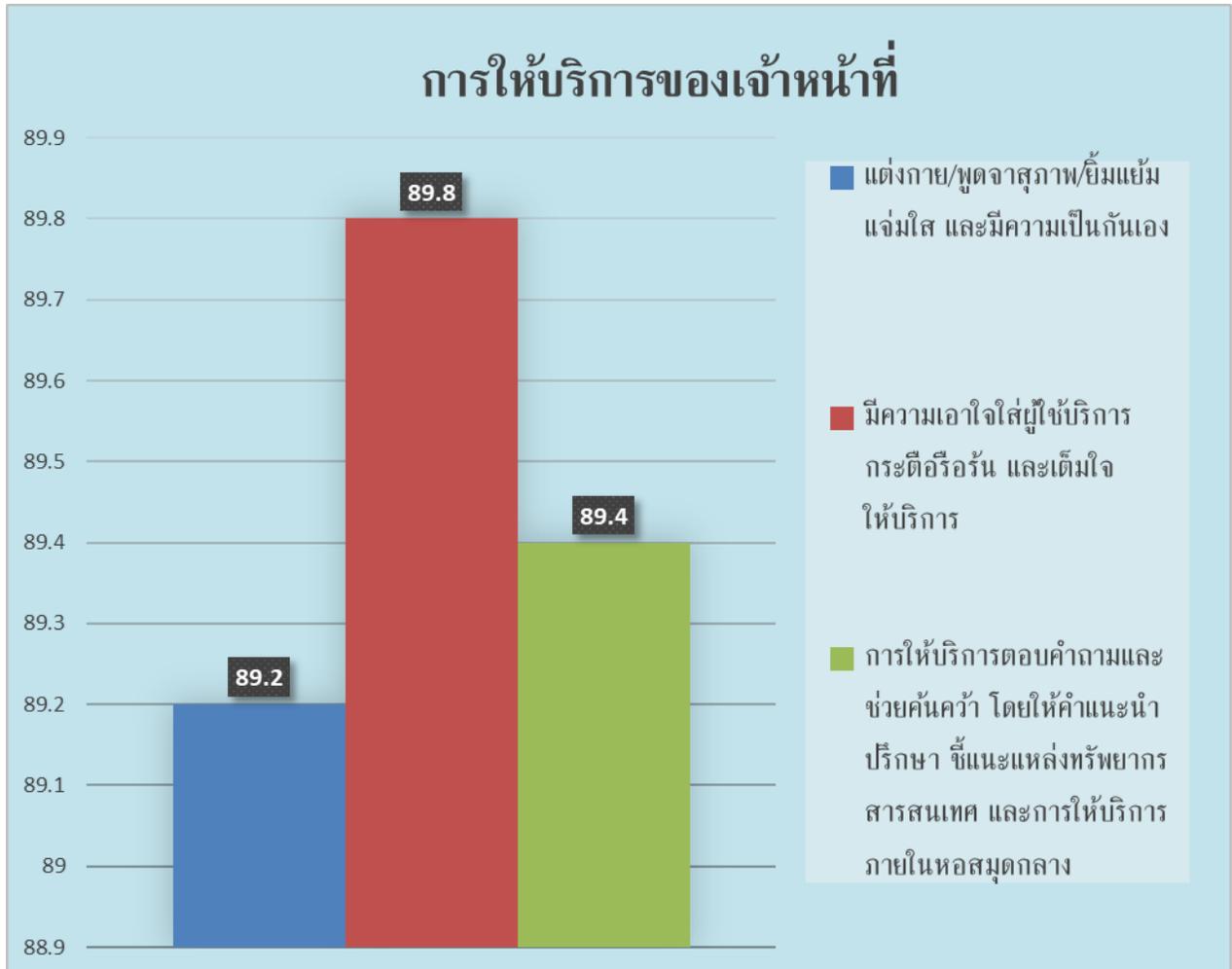
กราฟที่ 1 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม



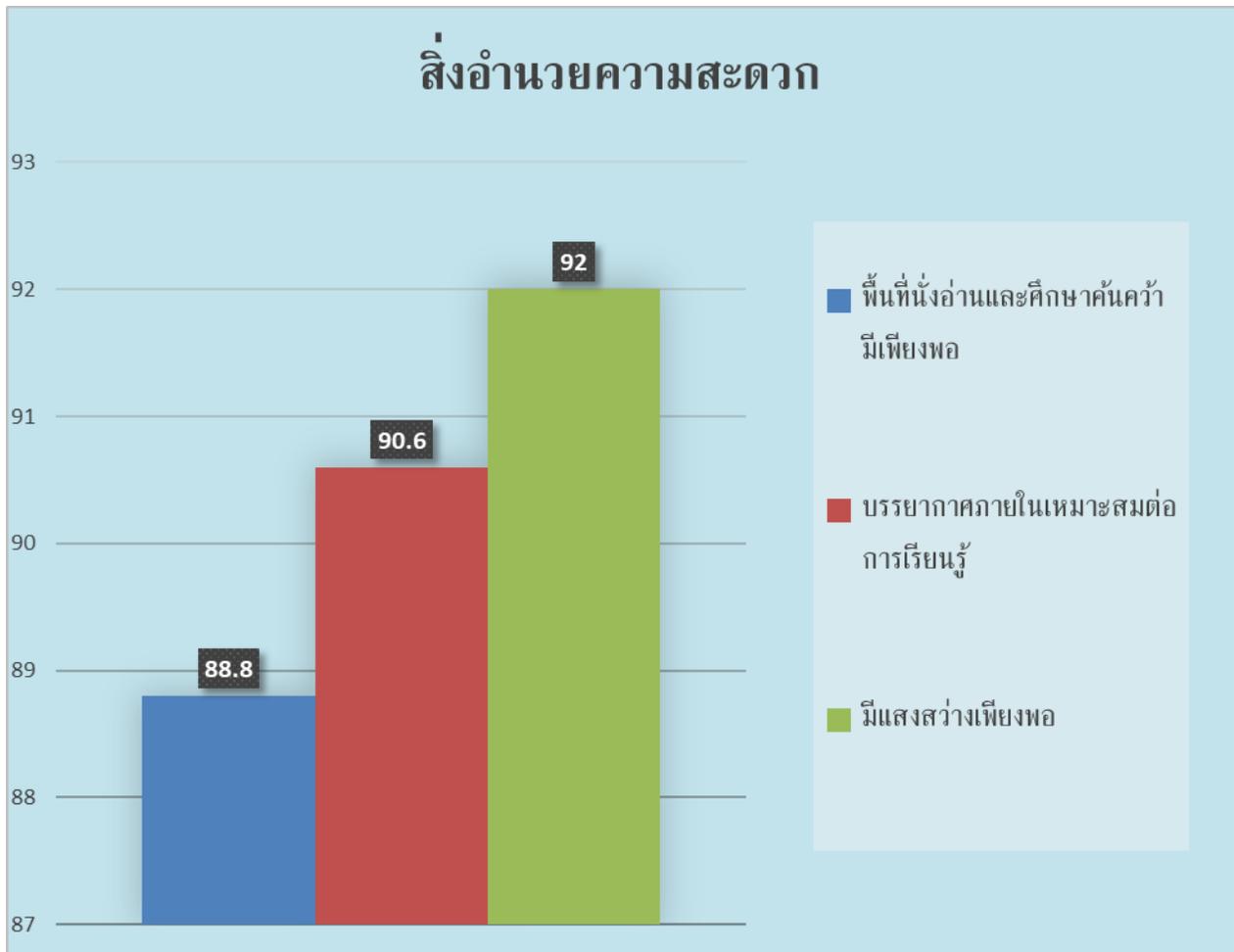
กราฟที่ 2 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโซเชียล



กราฟที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



กราฟที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



กราฟที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านบริการ

