



รายงานการประเมินผล  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง

ปีการศึกษา 2558

จัดทำโดย  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## คำนำ

ในรอบปีการศึกษา 2558 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการของหอสมุดกลาง โดยศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
เมษายน 2559

## สารบัญ

	หน้า
ผลการประเมิน	
บทสรุปผู้บริหาร	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	5
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	8
ภาคผนวก	
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง	

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พอสรุปได้ ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนเป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อศึกษาค้นคว้ามากที่สุด จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

### 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 78 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.80$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 76 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.86$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 77 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.96$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 79 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.04$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.07$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 81

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แนะนำว่า หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ สภาพอากาศภายในห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ร้อน อบอ้าว ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเตือนเมื่อผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ ค้นหายาก ควรมีการแบ่งโซนหนังสือกับโซนนั่งอ่านให้ชัดเจน เครื่องถ่ายเอกสารน้อย ทำให้ล่าช้า และปลั๊กไฟมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

**รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ประจำปีการศึกษา 2558**

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
ระดับระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของประคอง กรรสูตร (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	111	27.8
หญิง	289	72.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	256	64.0
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	64	16.0
นักศึกษาปริญญาโท	12	3.0
ข้าราชการ	6	1.5
ลูกจ้างประจำ	6	1.5
พนักงานราชการ	4	1.0
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	24	6.0
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	28	7.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาเป็น นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 นักศึกษา นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ข้าราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ลูกจ้างประจำ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และน้อยที่สุดเป็นพนักงานราชการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	88	22.7
คณะวิทยาการจัดการ	50	12.9
คณะครุศาสตร์	93	24.0
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	24	6.2
คณะนิเทศศาสตร์	24	6.2
คณะนิติศาสตร์	14	3.6
คณะวิทยาการคอมฯ	20	5.2
คณะวิทยาศาสตร์	20	5.2
คณะอภิวัดศาสตร์	12	3.1
คณะอุตสาหกรรมฯ	12	3.1
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะครุศาสตร์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 วิทยาการคอมฯ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และน้อยที่สุดเป็น คณะอภิวัดศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 คณะอุตสาหกรรมฯ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อศึกษาค้นคว้า	327	81.8
เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ	159	39.8
เพื่ออ่านหนังสือ	160	40.0
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	148	37.0
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	123	30.8
เพื่อทำงานส่วนตัว	182	45.5
เพื่อสืบค้นข้อมูล	98	24.5
อื่นๆ (เรียน, ติดต่อขอจบ)	4	1.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อศึกษาค้นคว้ามากที่สุด จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมาเพื่อทำงานส่วนตัว จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 เพื่ออ่านหนังสือ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 เพื่อใช้บริการยืม - คืนหนังสือ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 เพื่อสืบค้นข้อมูล จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และน้อยที่สุดอื่นๆ (เรียน, ติดต่อขอจบ) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.00-12.00 น.	104	26.0
12.00-13.00 น.	145	36.3
13.00-16.30 น.	151	37.8
รวม	400	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 13.00-16.30 น. มากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และน้อยที่สุด เป็นช่วงเวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

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

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน เครื่องคอมพิวเตอร์

หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน เครื่องคอมพิวเตอร์	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	3.83	.874	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	3.76	.838	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.89	.854	มาก
4. มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.99	3.658	มาก
รวม	3.80	.765	มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.80$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 76 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”



ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	3.82	.771	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	3.83	.765	มาก
3. มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.87	.747	มาก
4. ความสะดวกในการเข้าถึง	3.95	.736	มาก
รวม	3.86	.670	มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.86$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 77 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ

ด้านบริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.06	.720	มาก
2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย	4.22	3.126	มาก
3. มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม	3.95	.772	มาก
4. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด – ปิด) มีความเหมาะสม	4.03	.786	มาก
5. บริการถ่ายเอกสาร	3.58	.936	มาก
รวม	3.96	.848	มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภทด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.96$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 79 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.06	.699	มาก
2. แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.10	.795	มาก
3. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.99	.827	มาก
4. ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.03	.788	มาก
ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน			
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>.697</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.04$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 80 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ	4.00	.871	มาก
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.02	.905	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.18	.879	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.812</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 10 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.07$ ) หรือคิดเป็นร้อยละ 81 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะ ความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ	10
2	สภาพอากาศภายในห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ร้อน อบอ้าว	8
3	เพิ่มเวลาในการเปิดให้บริการ	4
4	คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3
5	ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเตือนเมื่อผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง	2
6	หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ ค้นหายาก	2
7	ควรมีการแบ่งโซนหนังสือกับโซนนั่งอ่านให้ชัดเจน	1
8	เครื่องถ่ายเอกสารน้อย ทำให้ล่าช้า	1
9	ปลั๊กไฟมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ	1

จากตาราง 11 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แนะนำว่า หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ สภาพอากาศภายในห้องสมุดไม่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ร้อน อบอ้าว ควรเพิ่มเวลาในการให้บริการ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยเตือนเมื่อผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง หนังสือจัดไม่เป็นระเบียบ ค้นหายาก ควรมีการแบ่งโซนหนังสือกับโซนนั่งอ่านให้ชัดเจน เครื่องถ่าย เอกสารน้อย ทำให้ล่าช้า และปลั๊กไฟมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ภาคผนวก

## โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบโครงการ	หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แผนงบประมาณ	ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์
แหล่งงบประมาณ	-
ลักษณะโครงการ	โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 5)
ลักษณะการดำเนินการ	บริหารจัดการ

### ความสอดคล้องของโครงการ

#### ความสอดคล้องระดับมหาวิทยาลัย

- พันธกิจที่ 5 พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล  
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล  
กลยุทธ์ที่ 6.7 มีสิ่งอำนวยความสะดวก  
เป้าประสงค์ที่ 1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และโครงการสร้างพื้นฐาน  
ตัวชี้วัดที่ 1 ผลการประเมินสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (สกอ. 6.1)

#### ความสอดคล้องระดับ คณะ / สำนัก / สถาบัน

- พันธกิจที่ 2 ให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้าและการวิจัย  
ยุทธศาสตร์ที่ 4 มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล  
กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีคุณภาพ  
เป้าประสงค์ที่ 1 การบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล  
ตัวชี้วัดที่ 4 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

#### สนองตอบกับ ตัวบ่งชี้ / ตัวชี้วัด (การประกันคุณภาพ)

- อัตลักษณ์หอสมุดกลาง ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ชื่อตัวบ่งชี้ ความพร้อมและความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ  
5.3 ชื่อตัวบ่งชี้ การบริการฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น

### หลักการและเหตุผล

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง จึงได้จัดโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการหอสมุดกลาง

### ตัวชี้วัด

#### เชิงปริมาณ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จำนวน 400 ชุด

#### เชิงคุณภาพ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51

#### เชิงเวลา

เดือนมิถุนายน 2558 - พฤษภาคม 2559

#### เชิงต้นทุน

-

### วิธีการดำเนินงาน

จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการ และด้านการใช้ฐานข้อมูล  
เพื่อการสืบค้น

### ระยะเวลา

เดือนมิถุนายน 2558 - พฤษภาคม 2559

กิจกรรม	2558							2559				
	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. จัดทำโครงการ												
2. ขออนุมัติโครงการ												
3. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแบบสำรวจ												
4. จัดทำแบบสำรวจ												
5. ดำเนินการสำรวจข้อมูล												
6. ประเมินผล/สรุปรายงานโครงการ												

### สถานที่

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

งบประมาณ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนา  
การให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



(นางสาวสมพร เจริญศรีสุข)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

..... 25 ส.ค. 2558 / .....

ผู้ขออนุมัติโครงการ



(อาจารย์ปัทม ท่องจริง)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

...../...../.....

ผู้อนุมัติโครงการ



**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ประจำปีการศึกษา 2558**

**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"/> พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) | <input type="checkbox"/> พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) |  |
| <input type="checkbox"/> สังกัด   | <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"/> คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์          | <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์ฯ                  | <input type="checkbox"/> คณะอัญมณีศาสตร์   |
|                                   | <input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมฯ                  | <input type="checkbox"/> คณะบัณฑิตวิทยาลัย                | <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี |
|                                   | <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการฯ                | <input type="checkbox"/> สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน   | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัย       |

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"/> เพื่อสืบค้นข้อมูล/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์    | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                           |

4. ท่านใช้บริการหอสมุดกลางช่วงเวลาใดเป็นส่วนมาก

- ☐ 08.00-12.00 น. ☐ 12.00-13.00 น. ☐ 13.00-16.30 น.

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านหอสมุดกลาง**

**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 เครื่องคอมพิวเตอร์</b>					
1.1.1 เพียงพอต่อความต้องการ					
1.1.2 ตรงต่อความต้องการ					
1.1.3 มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
1.1.4 มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ					



ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1.2 ฐานข้อมูล Opac ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์</b>					
1.2.1 เพียงพอต่อความต้องการ					
1.2.2 ตรงต่อความต้องการ					
1.2.3 มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ					
1.2.4 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					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>					
2.1 มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ					
2.2 แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง					
2.3 มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2.4 ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน					
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ					
3.2 บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้					
3.3 มีแสงสว่างเพียงพอ					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการด้านต่างๆ

**คำชี้แจง** โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ  
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ