

O16

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการ
ให้บริการ



รายงานการประเมิน
ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง

ปีการศึกษา 2563
(ปีงบประมาณ 2564)

จัดทำโดย
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำนำ

ในรอบปีการศึกษา 2563 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการของหอสมุดกลาง โดยศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
พฤษภาคม 2564

สารบัญ

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

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2563 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนเป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00 คน และเป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อศึกษาค้นคว้าหนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.25 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.39$) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.31$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.30$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านบริการ อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.39$) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.60$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.36$)

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2563 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อเสนอแนะ 2) ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เก้าอี้ เพิ่มขึ้นมากกว่านี้ จำนวน 6 ข้อเสนอแนะ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำแหล่งข้อมูลดีมากขึ้น และ 4) จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ จำนวน 4 ข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ประจำปีการศึกษา 2563

ในการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อต้องการให้การดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น 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 วรรณสูตร (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

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์	86	21.50
คณะวิทยาการจัดการ	102	25.5
คณะครุศาสตร์	138	34.5
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	20	5.0
คณะนิติศาสตร์	12	3.0
คณะนิติศาสตร์	4	1.0
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์	10	2.5
คณะวิทยาศาสตร์	16	4.0
คณะอักษรศาสตร์	4	1.0
คณะอุตสาหกรรม	2	0.5
คณะพยาบาลศาสตร์	6	1.5
รวม	400	100

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะครุศาสตร์ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 คณะมนุษยศาสตร์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 คณะอักษรศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 น้อยที่สุดคือคณะอุตสาหกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 4 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน
เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ	333
เพื่อใช้บริการอื่น - ค้นหาวิทยากรสารสนเทศ	124
เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์	169
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ	111
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	89
เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม	109
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	57
อื่นๆ	4

ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยหาค่าความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตาราง 1 - 5 ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	116	29.00
หญิง	284	71.00
รวม	400	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ)	344	86.00
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	14	3.50
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค ปริญญาโท)	30	7.50
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	10	2.50
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	2	0.50
รวม	400	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมาเป็น นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 น้อยที่สุดคือพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

จากตาราง 4 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ มากที่สุด จำนวน 333 คน รองลงมาเพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 169 คน เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ จำนวน 111 คน เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 89 คน เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 57 คน และน้อยที่สุดคืออื่นๆ จำนวน 4 คน

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
07.30 - 08.30 น.	4	1.00
08.30 - 12.00 น.	122	30.50
12.00 - 13.00 น.	172	43.00
13.00 - 15.00 น.	90	22.50
15.00 - 16.45 น.	12	3.00
รวม	400	100

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 08.30 - 12.00 น. จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ช่วงเวลา 13.00 - 15.00 น. จำนวน 90 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.50 ช่วงเวลา 15.00-16.45 น. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 และน้อยที่สุด เป็นช่วงเวลา 07.30-08.30 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

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

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	(X)	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.33	.704	3	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.60	.565	1	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	.715	2	มาก
รวม	4.39	.679		มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.39$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้อ อยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.36$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$)

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.)	อันดับที่	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	4.33	.765	3	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.33	.755	2	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.40	.700	1	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.19	.845	4	มาก
รวม	4.31	.765		มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน์ เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.31$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.40$) ตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.33$) และเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.33$)

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

สืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Database Online) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. เพียงพอต่อความต้องการ	4.30	.671	3	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.26	.642	5	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.33	.625	2	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.27	.703	4	มาก
5. มีความสะดวกในการเข้าถึง	4.34	.689	1	มาก
รวม	4.30	.666		มาก

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

จากตาราง 10 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.60$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.63$) และมีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ	4.41	.701	3	มาก
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.43	.667	2	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.48	.640	1	มาก
4. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	.767	5	มาก
5. ห้องเรียนรู้กลุ่ม (Study Room) มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.27	.798	4	มาก
รวม	4.36	.715		มาก

จากตาราง 11 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.36$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.48$) บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.43$) และพื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้า มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.41$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะความคิดเห็นโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ	7
2	ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เก้าอี้ เพิ่มขึ้นมากกว่านี้	6
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำแหล่งข้อมูลดีมาก	4
4	จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ	4
5	เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้กลุ่ม	3

คือ มีความสะดวกในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.34$) มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.33$) ตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.30$)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ

ด้านบริการ	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว	4.50	.616	1	มากที่สุด
2. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาได้ง่าย	4.38	.645	6	มาก
3. มีบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าที่เหมาะสม	4.43	.667	4	มาก
4. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.41	.756	5	มาก
5. บริการถ่ายเอกสาร	4.20	.800	8	มาก
6. การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านฐานข้อมูล (Opac) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.38	.674	7	มาก
7. บริการเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ (Self Check) มีความสะดวก รวดเร็ว	4.43	.651	3	มาก
8. บริการ Magazine QR code มีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.44	.645	2	มาก
รวม	4.39	.682		มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประเภทด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับ "มาก" ($\bar{X} = 4.39$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.50$) บริการ Magazine QR code มีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.44$) และบริการเครื่องยืม - คืน อัตโนมัติ (Self Check) ($\bar{X} = 4.43$)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. มีความรู้และความเข้าใจในการให้บริการ	4.58	.578	3	มาก
2. แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.63	.568	2	มาก
3. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.63	.551	1	มาก
4. ตอบข้อซักถาม/แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.56	.563	4	มาก
ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน				
รวม	4.60	.565		มาก

6	เพิ่มหนังสือที่มีความบันเทิงมากขึ้น	2
7	ช่วงสอบควรเปิดให้บริการนานกว่าปกติ	1
8	ขยายเวลาเปิด ปิด ห้องสมุด ในวันเสาร์ อาทิตย์ ให้มากขึ้น	1
8	ควรมีหนังสือนอกเวลา หรือหนังสือที่ไม่ได้อยู่ในหลักสูตรการเรียน	1
9	เพิ่มมุมอ่านหนังสือมากขึ้น	1
10	เพิ่มพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ	1
11	พื้นที่นั่งไม่เหมาะสม โต๊ะตั้งไปไม่เหมาะกับการเขียนหนังสือ และควรมีเก้าอี้	1
12	ผู้ยืม - คืน อัตโนมัติควรมีที่เปลี่ยนแปลงสถานะ	1
13	ควรมีที่นั่งใหญ่ ๆ บริเวณสวนหย่อม	1
14	ควรมีระยะเวลาในการยืมที่นานกว่านี้	1
15	ควรมีมุมให้สามารถนำเอกสาร หนังสือมานั่งทำงานด้วยก็ได้	1
16	อยากให้อิสระ บางครั้งต้องการใช้เสียงในการอภิปราย	
	อยากให้มีเครื่อง print งาน	1

พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีการศึกษา 2563 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ จำนวน 7 ข้อเสนอนี้ 2) ควรมีพื้นที่นั่งอ่าน โซฟา เก้าอี้ เพิ่มขึ้นมากกว่านี้ จำนวน 6 ข้อเสนอนี้ 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำแหล่งข้อมูลดีมาก และ 4) จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ จำนวน 4 ข้อเสนอนี้ และอื่นๆ ตามลำดับ

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบโครงการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แผนงบประมาณ ผู้สำเร็จการศึกษาต้นปีมหาลัย
แหล่งงบประมาณ -
ลักษณะโครงการ โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 10)
ลักษณะการดำเนินการ บริหารจัดการ

ความสอดคล้องของโครงการ

ความสอดคล้องระดับมหาวิทยาลัย

พันธกิจ ข้อที่ 3 ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความรู้ ทักษะและสามารถประกอบอาชีพ การแก้ปัญหา การสร้างสวาทและการสื่อสารด้วยหลักคุณธรรม คุณภาพและได้มาตรฐานสากล ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและประชาชาติ

กลยุทธ์ ข้อที่ 3 การยกระดับคุณภาพการศึกษา

เป้าประสงค์ ข้อที่ 1 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ตัวชี้วัด ข้อที่ 1 จำนวนแหล่งเรียนรู้ที่ได้รับการพัฒนาให้สามารถจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น

ความสอดคล้องระดับ คณะ / สำนัก / สถาบัน

พันธกิจ ข้อที่ 2 ให้บริการและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต

ยุทธศาสตร์ ข้อที่ 3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

กลยุทธ์ ข้อที่ 1 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการบริหารตามพันธกิจตามวิสัยทัศน์และพันธกิจและการพัฒนาการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

เป้าประสงค์ ข้อที่ 1 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามพันธกิจตามวิสัยทัศน์

ตัวชี้วัด ข้อที่ 1 มีการบริหารจัดการและสนับสนุนงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

หลักการและเหตุผล

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

หอสมุดกลาง จึงได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางขึ้น เพื่อมีข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากร หน่วยงาน และองค์กร ให้ออกเป็นเลิศ อันจะเป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการหอสมุดกลาง

ตัวชี้วัด

เชิงปริมาณ
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง จำนวน 400 ชุด

เชิงคุณภาพ
ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า 3.51

เชิงเวลา
เดือนมิถุนายน 2563 - พฤษภาคม 2564

เชิงต้นทุน

วิธีการดำเนินงาน

จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดำเนินการให้บริการ และดำเนินการใช้ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น

ระยะเวลา

เดือนมิถุนายน 2563 - พฤษภาคม 2564

วิธีดำเนินการ

กิจกรรม	2563						2564					
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ย.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	เม.ค.	พ.ค.	
1. จัดทำโครงการ												
2. ขออนุมัติโครงการ												
3. ดำเนินงานโครงการ												
4. ประเมินผลสรุปรายงานโครงการ												

สถานที่

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

งบประมาณ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รับข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นางสาว เจวัญพัชญ์
(นางสาวธิดา เจริญศรีสุข)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- 18 มิ.ย. 2562 / -
ผู้ตอบผู้สำรวจ

(อาจารย์ ดร.สุจิตต์ ขำบางพูน)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 18 มิ.ย. 2562 -
ผู้รับผิดชอบโครงการ

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 สื่อโสตทัศน์



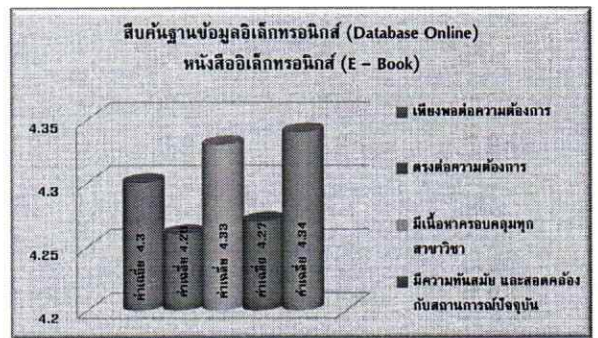
กราฟที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ



กราฟที่ 6 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก



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



กราฟที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ประเภท ด้านบริการ

