



รายงานการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปีงบประมาณ 2567

จัดทำโดย

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำนำ

ในรอบปีงบประมาณ 2567 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง โดยการศึกษาระดับความพึงพอใจ ปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ตลอดจนนำข้อมูล ที่ได้มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากร หน่วยงาน และองค์กร สู่ความเป็นเลิศ อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ทั้งนี้หอสมุดกลาง จะนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากรายงานเล่มนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุง พัฒนางานหอสมุดกลาง ให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

หอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สิงหาคม 2567

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 2567 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 917 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ภาคปกติ) จำนวน 896 คน คิดเป็นร้อยละ 97.71 มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้หอสมุดกลางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ มากที่สุด จำนวน 639 คน คิดเป็นร้อยละ 69.68 และใช้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 719 คน คิดเป็นร้อยละ 78.41

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.00 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.47$) คิดเป็นร้อยละ 89.40 และด้านบริการ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

พบว่าผู้ให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำเดือนตุลาคม 2566 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน จำนวน 19 ข้อเสนอแนะ 2) จัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัย จำนวน 5 ข้อเสนอแนะ 3) อยากให้โซนวารสาร มีโต๊ะสำหรับนั่งทำงานที่เหมาะสม จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 4) อยากรให้มีพื้นที่ส่วนตัวมากกว่านี้ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 5) การใช้เสียงในห้องสมุดดังเกินไป จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 6) อยากรให้มีห้องสำหรับนอนพักผ่อน จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 7) ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ที่ใช้จองห้องเรียนรู้ออกมามากขึ้น ควรแสดงเวลาทั้งเข้าและออก จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 8) เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้ออกมามากขึ้น จำนวน 4 ข้อเสนอแนะ 9) ใช้ Wifi ไม่ได้ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 10) อยากรให้มีพื้นที่สำหรับนอน จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 11) อยากรให้มีหนังสือพยาบาลเพิ่มมากขึ้น จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 12) ควรมีปลั๊กไฟอยู่บนโต๊ะนั่งอ่าน จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 13) อยากรให้มีโซนหนังสือนิยาย มังงะ การ์ตูน จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 14) คอมพิวเตอร์ค้างบ่อย จึงทำงานไม่สะดวก จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 15) อยากรให้มีหนังสือวิจัยของพยาบาล จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 16) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ห้องสมุดดี จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 17) ควรเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 18) ซ่อมเก้าอี้ในห้อง Group study ที่ชำรุด จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 19) เตือนคนนอนในห้องสมุดไม่สุภาพ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ

**รายงานการประเมินผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ประจำปีงบประมาณ 2567**

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)	896	97.70
นักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.)	11	1.20
นักศึกษาปริญญาโท	3	0.33
นักศึกษาปริญญาเอก	4	0.44
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	1	0.11
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	2	0.22
รวม	917	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 896 คน คิดเป็นร้อยละ 97.70 รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาตรี (ภาค กศ.ปช.) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 นักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44 นักศึกษาปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.22 และน้อยที่สุดพนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	295	32.20
คณะวิทยาการจัดการ	109	11.90
คณะครุศาสตร์	227	24.80
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	53	5.78
คณะนิเทศศาสตร์	30	3.27
คณะนิติศาสตร์	76	8.29
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	17	1.85
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	23	2.51
คณะอุตสาหกรรมฯ	9	0.98
คณะพยาบาลศาสตร์	77	8.40
สำนักงานอธิการบดี	0	0.00
สำนักวิทยบริการฯ	0	0.00
สำนักศิลปะวัฒนธรรมฯ	1	0.11
สถาบันวิจัยฯ	0	0.00
สำนักบริการวิชาการ	0	0.00
รวม	917	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมาคณะครุศาสตร์ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 8.29 คณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 5.78 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 คณะวิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 2.51 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 1.85 คณะอุตสาหกรรมฯ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98 น้อยที่สุดคือสำนักศิลปะวัฒนธรรมฯ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11

ตาราง 3 แสดงจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน
เพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่างๆ	526
เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	194
เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์	238
เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ	639
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	287
เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม	497
เพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	158
อื่น ๆ	-

จากตาราง 3 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุดกลาง เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ/จุดนัดพบ มากที่สุด จำนวน 639 คน รองลงมาเพื่อศึกษาค้นคว้า/หนังสือ/วิจัย/และสื่อต่าง ๆ จำนวน 526 คน เพื่อทำงานส่วนตัว/งานกลุ่ม จำนวน 497 คน เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 287 คน เพื่ออ่านหนังสือ/วารสาร/หนังสือพิมพ์ จำนวน 238 คน เพื่อใช้บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 194 คน และน้อยที่สุดคือเพื่อสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 158 คน

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาใช้บริการ

เวลาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.00 - 12.00 น.	157	17.13
12.00 - 16.30 น.	720	78.51
16.30 - 20.00 น.	40	4.36
รวม	917	100

จากตาราง 4 พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการช่วงเวลา 12.00 - 16.30 น. มากที่สุด จำนวน 720 คน คิดเป็นร้อยละ 78.51 รองลงมาคือช่วงเวลา 08.00 - 12.00 จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 17.13 และน้อยที่สุดคือช่วงเวลา 16.30 - 20.30 น. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 4.36

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	4.43	.738	4	มาก
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.44	.798	3	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	.734	1	มาก
4. ด้านบริการ	4.46	0.723	2	มาก
รวม	4.45	.748		มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.47$) ด้านบริการ ($\bar{X} = 4.46$) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.44$)

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	4.42	.748	4	มาก
2. ตรงต่อความต้องการ	4.42	.738	3	มาก
3. มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.43	.738	2	มาก
4. มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.44	.729	1	มาก
รวม	4.43	.738		มาก

จากตาราง 6 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานพธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโสตทัศน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.43$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.41$) มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\bar{X} = 4.43$) และตรงต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.42$)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับ ที่	ระดับ
1. แต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง	4.43	.800	2	มาก
2. มีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.44	.797	1	มาก
3. ให้บริการงานห้องสมุด แนะนำ ปริญญา ชี้นะแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหา ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบ ถูกต้องและชัดเจน	4.44	.797	1	มาก
รวม	4.44	.798		มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.44$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ให้บริการงานห้องสมุด แนะนำ ปริญญา ชี้นะแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ตอบข้อซักถามและแก้ปัญหา ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.44$) เท่ากันกับมีความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$) และแต่งกาย/พูดจาสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.43$) และมี

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. พื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้ามีเพียงพอ	4.38	.820	3	มาก
2. บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้	4.47	.718	2	มาก
3. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.55	.664	1	มากที่สุด
รวม	4.47	.734		มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.47$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ มีแสงสว่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.55$) บรรยากาศภายในเหมาะสมต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.47$) และพื้นที่นั่งอ่านและศึกษาค้นคว้ามีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.38$)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านบริการ

ด้านบริการ	(\bar{X})	(S.D.)	อันดับที่	ระดับ
1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	4.49	.694	1	มาก
2. บริการห้องเรียนรู้กลุ่ม (Group Study)	4.46	.728	3	มาก
3. บริการถ่ายเอกสาร และปริ้นงาน	4.42	.763	4	มาก
4. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.49	.706	2	มาก
รวม	4.46	.723		มาก

จากตาราง 9 พบว่าผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจในด้านบริการโดยภาพรวม อยู่ใน ระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.46$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ใน ระดับ “มาก” ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.49$) คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) และบริการห้องเรียนรู้กลุ่ม (Group Study) ($\bar{X} = 4.46$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะ ความถี่โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงความถี่ของผู้ใช้บริการที่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
1	เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน	19
2	หนังสือไม่ทันสมัย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่หลากหลายไว้ให้บริการ	5
3	เพิ่มจำนวนห้อง Group Study	4
4	อยากให้โซนวารสาร มีโต๊ะสำหรับนั่งทำงานที่เหมาะสม	2
5	อยากให้มีห้องสำหรับนอนพักผ่อน	2
6	อยากให้มีพื้นที่สำหรับนอน	2
7	อยากให้มีพื้นที่ส่วนตัวมากกว่านี้	1
8	การใช้เสียงในห้องสมุดดังเกินไป	1
9	ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ที่ใช้จองห้องเรียนรู้กลุ่ม ควรแสดงเวลาทั้งเข้าและออก	1
10	ใช้ Wifi ไม่ได้	1
11	อยากให้มีหนังสือพยาบาลเพิ่มมากขึ้น	1
12	ควรมีปลั๊กไฟอยู่บนโต๊ะนั่งอ่าน	1
13	อยากให้มีโซนหนังสือนิยาย มังงะการ์ตูน	1

ลำดับที่	รายการ	จำนวน : คน
14	คอมพิวเตอร์ค้างบ่อย จึงทำงานไม่สะดวก	1
15	อยากให้หนังสือวิจัยของพยาบาล	1
16	เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ห้องสมุดดี	1
17	ควรเช็คความพร้อมของอุปกรณ์	1
18	ซ่อมเก้าอี้ในห้อง Group study ที่ชำรุด	1
19	เตือนคนนอนในห้องสมุดไม่สุภาพ	1

พบว่าผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ประจำเดือนตุลาคม 2566 ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ได้แก่ 1) เพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน จำนวน 19 ข้อเสนอแนะ 2) จัดหาหนังสือใหม่ ๆ ที่ทันสมัย จำนวน 5 ข้อเสนอแนะ 3) อยากให้โซนวารสารมีโต๊ะสำหรับนั่งทำงานที่เหมาะสม จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 4) อยากให้มีพื้นที่ส่วนตัวมากกว่านี้ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 5) การใช้เสียงในห้องสมุดดังเกินไป จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 6) อยากให้มีห้องสำหรับนอนพักผ่อน จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 7) ปรับปรุงหน้าเว็บไซต์ที่ใช้จองห้องเรียนรู้อุปกรณ์ ควรแสดงเวลาทั้งเข้าและออก จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 8) เพิ่มจำนวนห้องเรียนรู้อุปกรณ์ จำนวน 4 ข้อเสนอแนะ 9) ใช้ Wifi ไม่ได้ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 10) อยากให้มีพื้นที่สำหรับนอน จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 11) อยากให้มีหนังสือพยาบาลเพิ่มมากขึ้น จำนวน 2 ข้อเสนอแนะ 12) ควรมีปลั๊กไฟอยู่บนโต๊ะนั่งอ่าน จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 13) อยากให้มีโซนหนังสือนิยาย มังงะ การ์ตูน จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 14) คอมพิวเตอร์ค้างบ่อย จึงทำงานไม่สะดวก จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 15) อยากให้มีหนังสือวิจัยของพยาบาล จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 16) เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ห้องสมุดดี จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 17) ควรเช็คความพร้อมของอุปกรณ์ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 18) ซ่อมเก้าอี้ในห้อง Group study ที่ชำรุด จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ 19) เตือนคนนอนในห้องสมุดไม่สุภาพ จำนวน 1 ข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก

**โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง
หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

ผู้รับผิดชอบโครงการ	หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
พื้นที่ดำเนินการ	หอสมุดกลาง ชั้น 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 35
ลักษณะโครงการ	โครงการต่อเนื่อง (ปีที่ 14)
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 แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และจำเป็นต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอการสำรวจความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในหน่วยงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ การสำรวจความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

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 2566 - กันยายน 2567

วิธีการดำเนินงาน

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

ระยะเวลาในการดำเนินการ

กิจกรรม	พ.ศ. 2566			พ.ศ. 2567									
	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 และ นำ เสน อ 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

ศมพร เจริญศรีวิชัย
 (นางสาวสมพร เจริญศรีสุข)
 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
 ผู้ขออนุมัติโครงการ
 - 6 / 5.ค. 2566



(อาจารย์ ดร.สันตสิทธิ์ บรินวงษ์ตระกูล)

รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้เห็นชอบโครงการ
 - 6 5.ค. 2566



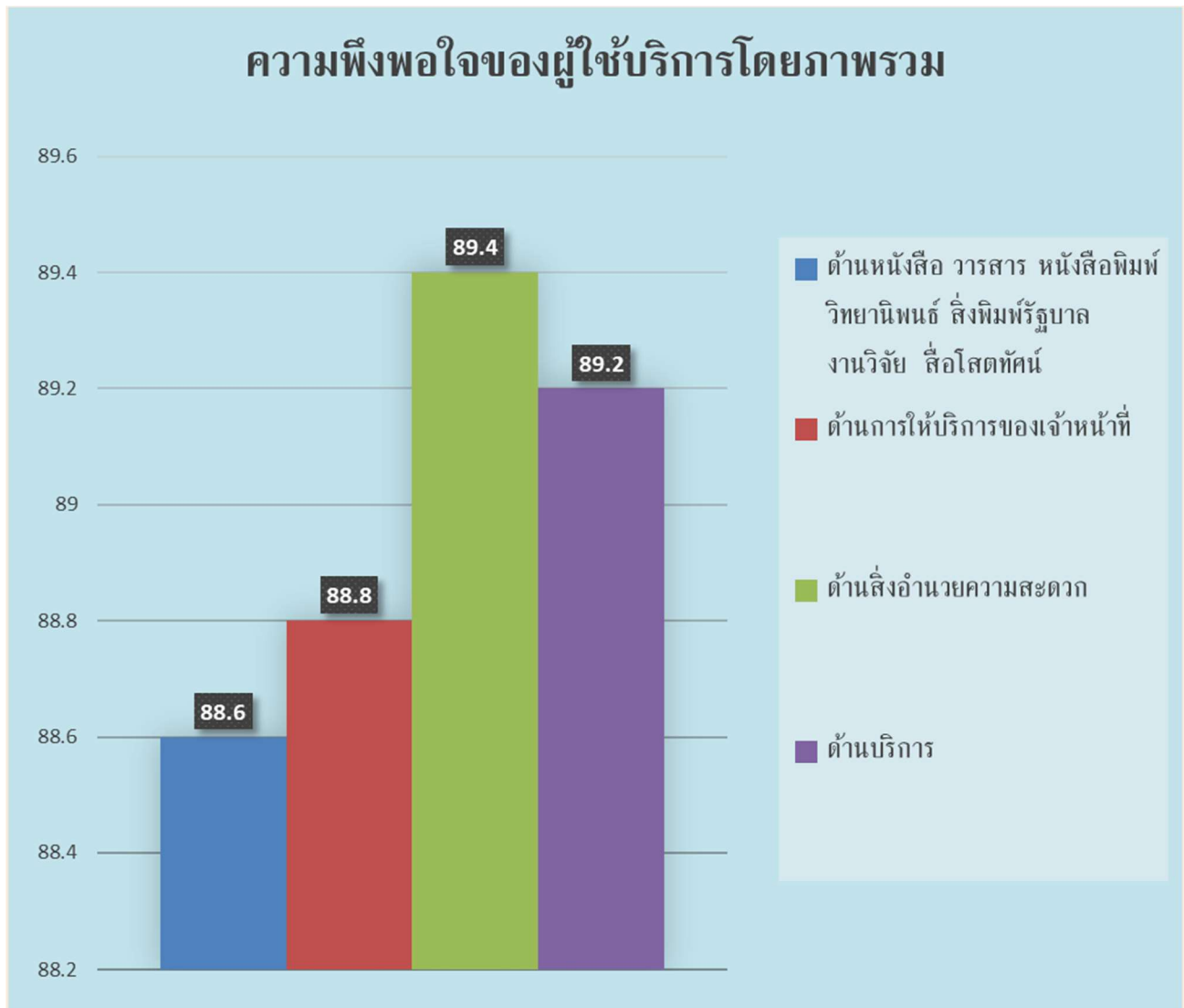
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำสับโท ดร.ภูวคณ บัวบางพลู)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

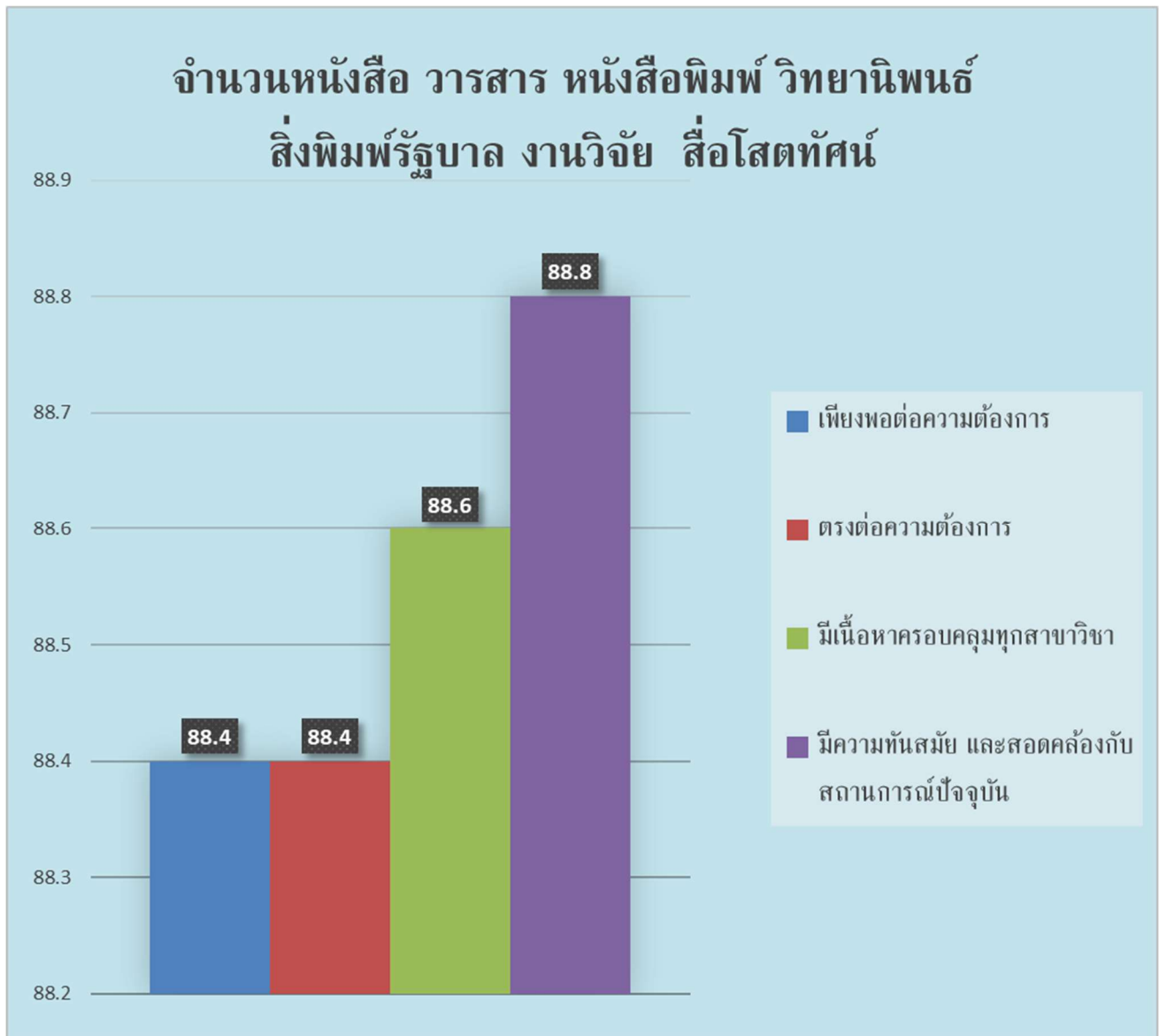
ผู้อนุมัติโครงการ
 12 5.ค. 2566

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังกราฟที่ 1-5

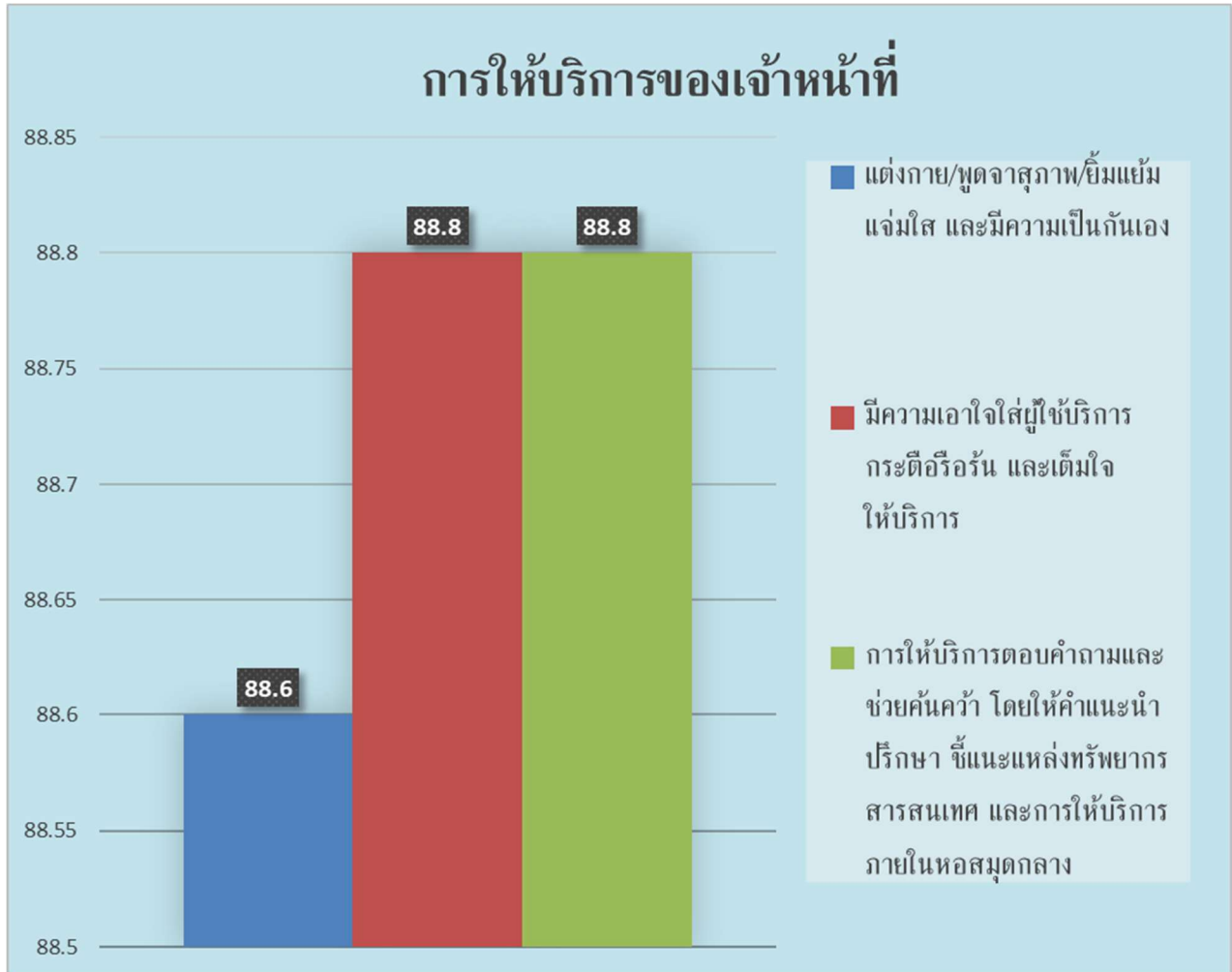
กราฟที่ 1 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยภาพรวม



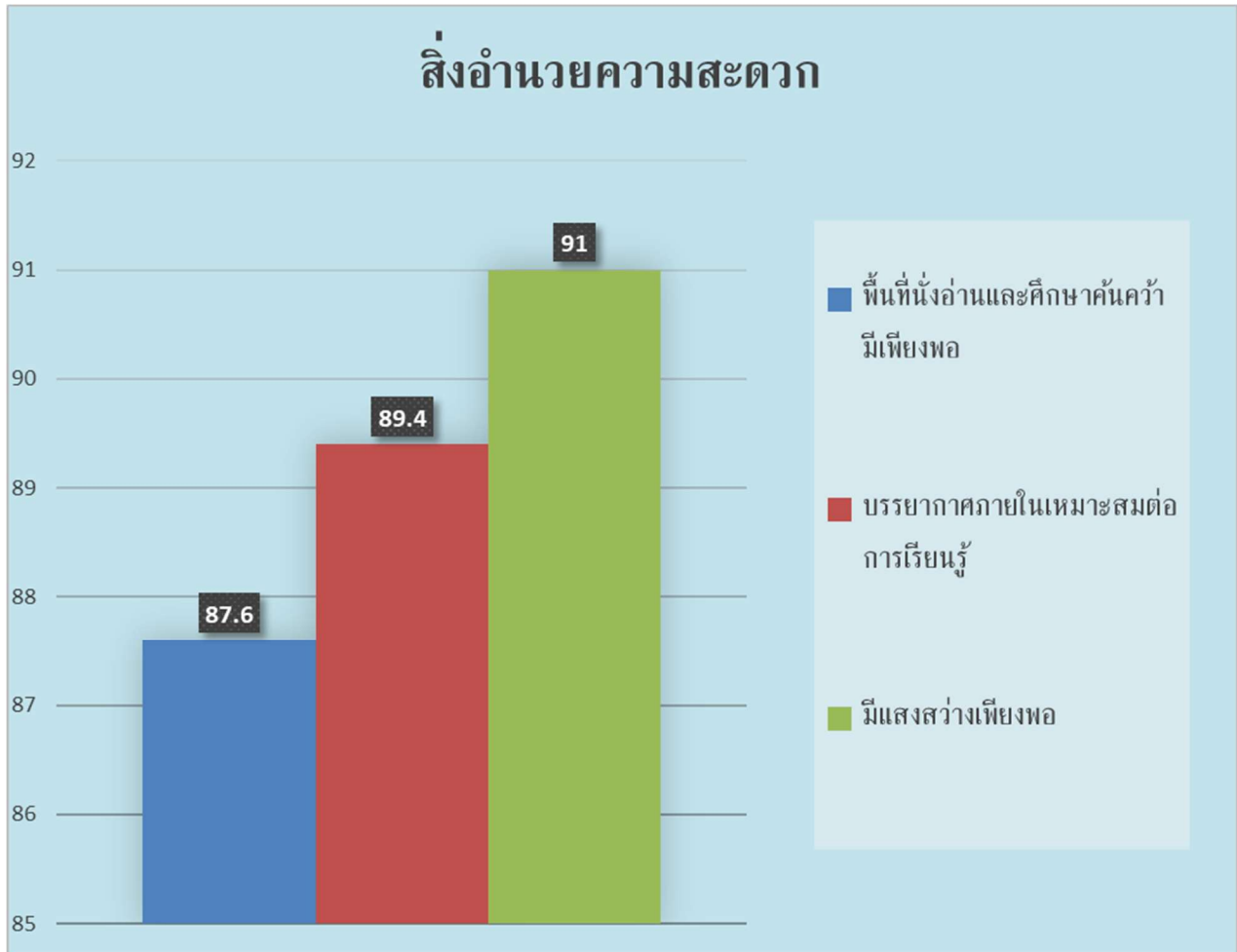
กราฟที่ 2 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ด้านจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล งานวิจัย สื่อโซเชียล



กราฟที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



กราฟที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



กราฟที่ 5 แสดงความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการด้านบริการ

