

รายงานการสำรวจคุณภาพการบริการ แผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556



ฝ่ายวิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

รายงาน
การประเมินคุณภาพการบริการ แผนงานห้องสมุด
ครั้งที่ ๒ (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2557)
ปีการศึกษา 2556

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายคุณภาพการบริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” ทางแผนงานห้องสมุด จึงได้ประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2556 เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในแผนงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการบริการแผนงานห้องสมุดในช่วงปีการศึกษา 2/2556
2. เพื่อพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ เป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ปีการศึกษา 2556 จำนวน 383 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) และการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน ตามขั้นตอนดังนี้

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane) (1973 : 888 อ้างถึงในผ่องศรี วาณิชยศุวงศ์ 2545 : 100)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	E	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้

(Sampling Error) ในที่นี้กำหนดให้ไม่เกิน .05

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} N &= 9,939 \\ &= \frac{9,939}{1 + 9,939 (.05)^2} \\ &= 384.67 \end{aligned}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษาเท่ากับ 343 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 42 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 1 จำนวน 15 ข้อ ชั้น 2 จำนวน 14 ข้อ ชั้น 3 จำนวน 13 ข้อ ชั้น 4 จำนวน 13 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้ คือวันที่ มกราคม 2557 – กุมภาพันธ์ 2557

3.5 สถิติที่ใช้

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Average)

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การประเมินคุณภาพการบริการ

โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 1 มีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

1. คำถามปลายปิด (Close End Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อย”

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

4.1 แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 1

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 1																																																	
สำหรับ 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ในแผนงานห้องสมุด 2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่จริง 09 100% ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ																																																	
* 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ ☐ นักศึกษา ☐ อาจารย์/เจ้าหน้าที่																																																	
* 2 1003 1.3 เพศ กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ ☐ ชาย ☐ หญิง																																																	
* 3 1004 1.4 ระดับการศึกษา กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ ☐ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี																																																	
* 4 1002 สิ่งกีด กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ ☐ คณะบริหารธุรกิจ ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศาสตร์ ☐ คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม อื่นๆ:																																																	
ทำผลงานเสร็จ	<< ก่อนหน้า สลไป >> ตอนที่ 2 คุณภาพในการบริการแผนงานห้องสมุดชั้น 1																																																
* 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			1	2	3	4	5	1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐	1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐																														
	1	2	3	4	5																																												
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐																																												
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐																																												
* 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้มและจิตใจดี</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			1	2	3	4	5	2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้มและจิตใจดี	☐	☐	☐	☐	☐	2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ	☐	☐	☐	☐	☐																														
	1	2	3	4	5																																												
2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้มและจิตใจดี	☐	☐	☐	☐	☐																																												
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ	☐	☐	☐	☐	☐																																												
* 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3.1 ปริมาณทรัพยากร</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>3.2 คุณภาพของทรัพยากร</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			1	2	3	4	5	3.1 ปริมาณทรัพยากร	☐	☐	☐	☐	☐	3.2 คุณภาพของทรัพยากร	☐	☐	☐	☐	☐																														
	1	2	3	4	5																																												
3.1 ปริมาณทรัพยากร	☐	☐	☐	☐	☐																																												
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	☐	☐	☐	☐	☐																																												
* 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>4.3 ระบบปรับอากาศ</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>4.4 มุมสืบค้นวัสดุมีเด็ก</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>4.5 เครื่องพิมพ์อัตโนมัติ</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>4.6 เครื่องคิดเงินอัตโนมัติ</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>4.7 เครื่องชำระค่าปรับ</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			1	2	3	4	5	4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	☐	☐	☐	☐	☐	4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐	4.3 ระบบปรับอากาศ	☐	☐	☐	☐	☐	4.4 มุมสืบค้นวัสดุมีเด็ก	☐	☐	☐	☐	☐	4.5 เครื่องพิมพ์อัตโนมัติ	☐	☐	☐	☐	☐	4.6 เครื่องคิดเงินอัตโนมัติ	☐	☐	☐	☐	☐	4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	☐	☐	☐	☐	☐
	1	2	3	4	5																																												
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	☐	☐	☐	☐	☐																																												
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐																																												
4.3 ระบบปรับอากาศ	☐	☐	☐	☐	☐																																												
4.4 มุมสืบค้นวัสดุมีเด็ก	☐	☐	☐	☐	☐																																												
4.5 เครื่องพิมพ์อัตโนมัติ	☐	☐	☐	☐	☐																																												
4.6 เครื่องคิดเงินอัตโนมัติ	☐	☐	☐	☐	☐																																												
4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	☐	☐	☐	☐	☐																																												
* 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			1	2	3	4	5	5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	☐	☐	☐	☐	☐	5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	☐	☐	☐	☐	☐																														
	1	2	3	4	5																																												
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	☐	☐	☐	☐	☐																																												
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	☐	☐	☐	☐	☐																																												
* 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>6.2 ความปลอดภัยของอาคาร</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>			1	2	3	4	5	6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	☐	☐	☐	☐	☐	6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	☐	☐	☐	☐	☐																														
	1	2	3	4	5																																												
6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	☐	☐	☐	☐	☐																																												
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	☐	☐	☐	☐	☐																																												
09 100% ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ 11 3001 ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ																																																	

4.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

4.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 49 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 91.81
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16

2. เพศ

- ชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24
- หญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 87.76

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12.24
- ปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.59	91.02	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.47	0.65	89.39	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.63	0.53	92.65	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.57	93.27	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.69	0.55	93.88	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.63	0.60	92.65	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.33	0.63	86.53	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.33	0.63	86.53	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.33	0.63	86.53	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.66	85.31	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.43	0.65	88.57	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.24	0.63	84.90	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.06	0.66	81.22	มาก
4.4 มุมสื่บค้นมีลต์มีเดีย	4.29	0.68	85.71	มากที่สุด
4.5 เครื่องยี่มอัตโนมัติ	4.29	0.65	85.71	มากที่สุด
4.6 เครื่องคีนอัตโนมัติ	4.35	0.66	86.94	มากที่สุด
4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	4.20	0.68	84.08	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.60	0.60	92.04	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.65	0.56	93.06	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.55	0.65	91.02	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.41	0.64	88.16	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.35	0.69	86.94	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.47	0.58	89.39	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.41	0.41	88.19	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด
ชั้น 1 คณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.41** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **88.19** อยู่ในระดับ
“มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ
เท่ากับ 93.27 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็น
ร้อยละ เท่ากับ 92.04 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อย
ละ เท่ากับ 91.02 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 97.96 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะบริหารธุรกิจ ทั้งสิ้น 49 คน)

4.2.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 30 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

2. เพศ

- ชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67
- หญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33
- ปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.47	0.51	89.33	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.53	0.51	90.67	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.73	0.45	94.67	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.67	0.48	93.33	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.22	0.39	84.33	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.10	0.31	82.00	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.33	0.48	86.67	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.55	87.71	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.57	0.50	91.33	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.40	0.56	88.00	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	3.87	0.73	77.33	มาก
4.4 มุมสื่บค้นมีลต์มีเดีย	4.60	0.50	92.00	มากที่สุด
4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ	4.43	0.50	88.67	มากที่สุด
4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ	4.40	0.50	88.00	มากที่สุด
4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	4.43	0.57	88.67	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.52	0.57	90.33	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.57	0.50	91.33	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.47	0.63	89.33	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.43	0.59	88.67	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.37	0.67	87.33	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.44	0.40	88.75	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด
ชั้น 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.44** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ
88.75 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ
เท่ากับ 94.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็น
ร้อยละ เท่ากับ 90.33 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อย
ละ เท่ากับ 90.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งสิ้น 100 คน)

4.2.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 22 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

2. เพศ

- ชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82
- หญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.18

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64
- ปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.67	90.00	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.45	0.74	89.09	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.55	0.60	90.91	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.47	94.09	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.73	0.46	94.55	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.68	0.48	93.64	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.39	0.54	87.73	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.36	0.49	87.27	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.41	0.59	88.18	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.66	87.40	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.64	0.49	92.73	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.45	0.51	89.09	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.14	0.77	82.73	มาก
4.4 มุมสื่บค้นมีลต์มีเดีย	4.41	0.67	88.18	มากที่สุด
4.5 เครื่องยี่มอัตโนมัติ	4.36	0.73	87.27	มากที่สุด
4.6 เครื่องคีนอัตโนมัติ	4.23	0.75	84.55	มากที่สุด
4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	4.36	0.73	87.27	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.45	0.59	89.09	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.50	0.60	90.00	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.41	0.59	88.18	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.20	0.83	84.09	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.23	0.87	84.55	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.18	0.80	83.64	มาก
เฉลี่ย	4.42	0.48	88.34	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด
ชั้น 1 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.34
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ
เท่ากับ 94.09 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50
คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45
คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.09 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ทั้งสิ้น 22 คน)

4.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 11 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

2. เพศ

- ชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73
- หญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิด เป็นร้อยละ 100.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.60	83.64	มาก
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.18	0.60	83.64	มาก
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.18	0.60	83.64	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.74	80.91	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.00	0.77	80.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.09	0.70	81.82	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	3.55	0.60	70.91	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร	3.45	0.52	69.09	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	3.64	0.67	72.73	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	0.85	74.29	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.18	0.60	83.64	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	3.82	0.87	76.36	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	3.82	0.87	76.36	มาก
4.4 มุมสื่อบันเทิงมีเดีย	3.55	0.93	70.91	มาก
4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ	3.55	0.93	70.91	มาก
4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ	3.55	0.93	70.91	มาก
4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	3.55	0.93	70.91	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.95	0.80	79.09	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3.91	0.83	78.18	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.00	0.77	80.00	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	3.64	0.92	72.73	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	3.64	0.92	72.73	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	3.64	0.92	72.73	มาก
เฉลี่ย	3.81	0.70	76.15	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด
ชั้น 1 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **3.81** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **76.15**
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.18 คิดเป็น
ร้อยละ เท่ากับ 83.64 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05
คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.91 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95
คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 79.09 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม ทั้งสิ้น 11 คน)

4.2.5 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1
มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 112 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 89.29
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

2. เพศ

- ชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 39.29
- หญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 60.71

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29
- ปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 77.68
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.04

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.79
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.59	89.82	มาก
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.44	0.63	88.75	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.54	0.55	90.89	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.57	92.41	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.64	0.57	92.86	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.60	0.58	91.96	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.23	0.60	84.64	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.19	0.58	83.75	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.28	0.62	85.54	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.68	85.28	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.48	0.58	89.64	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.29	0.64	85.71	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.00	0.71	80.00	มาก
4.4 มุมสื่อบันเทิงมีเดีย	4.32	0.71	86.43	มากที่สุด
4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ	4.27	0.70	85.36	มากที่สุด
4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ	4.26	0.71	85.18	มากที่สุด
4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	4.23	0.72	84.64	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.49	0.63	89.73	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.53	0.61	90.54	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.45	0.66	88.93	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.30	0.73	85.98	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.26	0.77	85.18	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.34	0.69	86.79	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.36	0.48	87.18	มากที่สุด

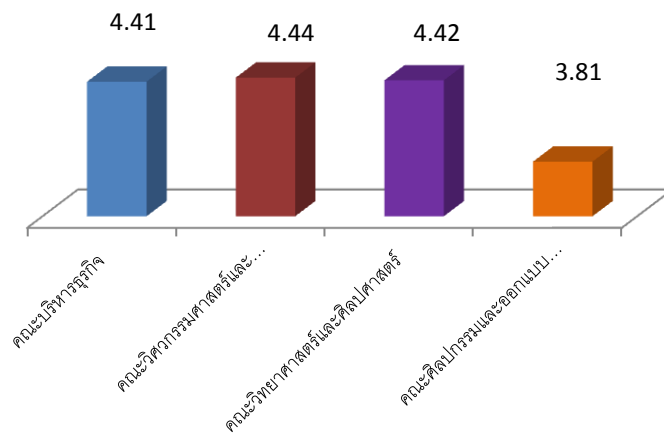
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด
ชั้น 1 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.36** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **87.18** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 96.36 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 95.91 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านขั้นตอนการให้บริการ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 95.27 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86 (คิดจากผู้ตอบ
แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 1 ทั้งสิ้น 112 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.41
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.44
3. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.42
4. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	3.81

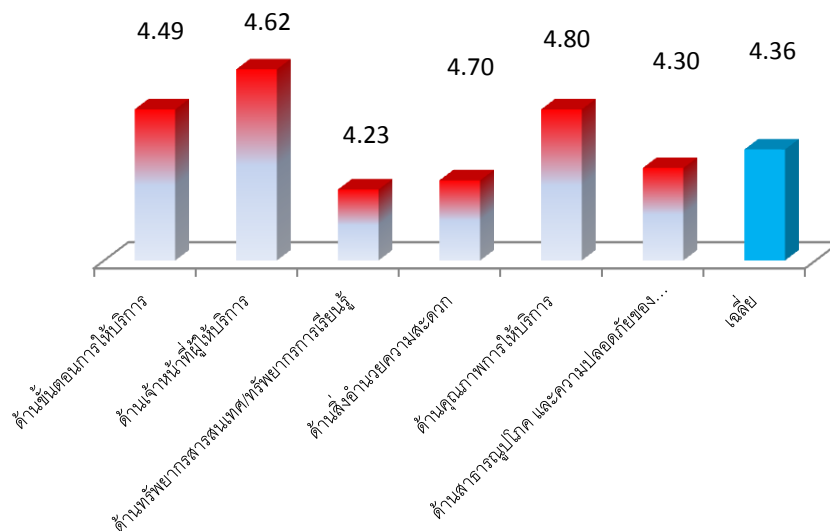


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.84 รองลงมาคณะศิลปศาสตร์และออกแบบอุตสาหกรรม คือ 4.81 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คือ 4.72 และคณะบริหารธุรกิจคือ 4.57

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด ชั้น 1

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.59	89.82	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.57	92.41	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.23	0.60	84.64	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.68	85.28	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.49	0.63	89.73	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.30	0.73	85.98	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.36	0.48	87.18	มากที่สุด



จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการ ชั้น 1 พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.80 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ 4.70 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ 4.62

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. เครื่องจ่ายค่าปรับจอมองไม่ค่อยชัดในเวลากลางวัน
2. เครื่องยืมช่วงสอบต้องต่อคิวหลายคน น่าจะมีเพิ่มอีกสักเครื่อง
3. เครื่องคืนน่าจะมีสลิปให้เหมือนเครื่องยืมจะได้มีหลักฐานตรวจสอบ

5. การประเมินคุณภาพการบริการ

โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 มีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

3. คำถามปลายปิด (Close End Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
2	หมายถึง	น้อยที่สุด

4. คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อย”

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

5.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

4.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 21 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.48
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52

2. เพศ

- ชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52
- หญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.48

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52
- ปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 90.48

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.69	87.62	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.43	0.81	88.57	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	0.67	89.52	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.52	0.60	90.48	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.43	0.75	88.57	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.26	0.70	85.24	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.33	0.73	86.67	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.19	0.68	83.81	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	0.58	86.03	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.48	0.51	89.52	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.19	0.68	83.81	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.24	0.54	84.76	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.24	0.61	84.76	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.33	0.48	86.67	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.14	0.73	82.86	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.22	0.61	84.44	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.33	0.48	86.67	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.19	0.68	83.81	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.14	0.65	86.12	มาก
เฉลี่ย	4.31	0.46	86.12	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.12 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.52 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.62 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.03 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.24 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะบริหารธุรกิจ ทั้งสิ้น 21 คน)

5.2.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 46 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 97.83
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17

2. เพศ

- ชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 86.96
- หญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.04

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 97.83
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.52	92.61	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.70	0.47	93.91	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.57	0.58	91.30	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.46	94.35	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.72	0.46	94.35	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.72	0.46	94.35	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.32	0.59	86.30	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.30	0.59	86.09	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.33	0.60	86.52	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.51	88.99	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.54	0.55	90.87	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.35	0.48	86.96	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.46	0.50	89.13	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.45	0.52	88.91	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.50	0.51	90.00	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.39	0.54	87.83	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.44	0.50	88.84	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.48	0.51	89.57	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.39	0.49	87.83	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.46	0.50	89.13	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.49	0.38	89.84	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.49** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **89.84** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.35 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.61 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.99 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งสิ้น 46 คน)

4.2.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 19 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53

2. เพศ

- ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05
- หญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.50	92.11	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.63	0.50	92.63	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.58	0.51	91.58	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.50	92.11	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.63	0.50	92.63	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.58	0.51	91.58	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.37	0.50	87.37	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.37	0.50	87.37	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.37	0.50	87.37	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.51	88.42	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.47	0.51	89.47	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.37	0.50	87.37	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.42	0.51	88.42	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.39	0.50	87.89	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.42	0.51	88.42	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.37	0.50	87.37	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.49	0.51	89.82	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.53	0.51	90.53	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.47	0.51	89.47	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.47	0.51	89.47	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.48	0.43	89.55	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.55 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.11 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.82 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.42 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ทั้งสิ้น 19 คน)

4.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 19 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63
- หญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 47.37

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิด เป็นร้อยละ 100.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.51	91.05	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.53	0.51	90.53	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.58	0.51	91.58	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.60	92.11	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.58	0.61	91.58	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.63	0.60	92.63	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.26	0.73	85.26	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.26	0.73	85.26	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.26	0.73	85.26	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.50	89.12	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.58	0.51	91.58	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.37	0.50	87.37	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.42	0.51	88.42	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.39	0.50	87.89	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.42	0.51	88.42	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.37	0.50	87.37	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.37	0.53	87.37	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.42	0.51	88.42	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.26	0.56	85.26	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.42	0.51	88.42	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.44	0.41	88.72	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.72 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.11 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.05 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.12 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม ทั้งสิ้น 19 คน)

4.2.5 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2
มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 110 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

2. เพศ

- ชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 53.64
- หญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 46.36

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82
- ปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 98.18

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.09
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.27
- อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.56	91.45	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.60	0.51	92.00	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.55	0.60	90.91	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.54	92.82	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.65	0.51	93.09	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.63	0.56	92.55	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.30	0.61	86.00	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.31	0.62	86.18	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.29	0.61	85.82	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.52	88.06	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.52	0.52	90.36	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.31	0.52	86.18	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.38	0.51	87.64	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.39	0.53	87.73	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.55	0.50	89.09	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.32	0.56	86.36	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.38	0.53	87.70	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.45	0.50	88.91	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.33	0.54	86.55	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.38	0.54	87.64	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.44	0.41	88.81	มากที่สุด

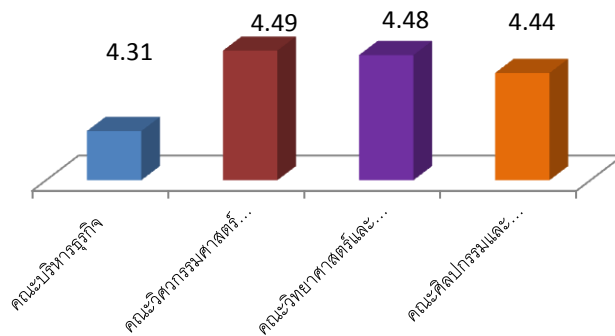
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.44** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **88.81** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.82 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.45 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.06 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 99.09 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 ทั้งสิ้น 110 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.31
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.49
3. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.48
4. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.44

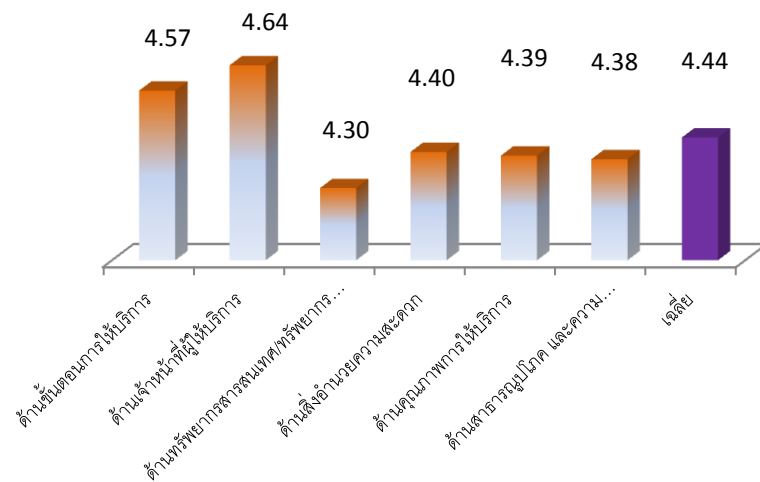


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.49 รองลงมาคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คือ 4.48 และคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม คือ 4.44

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด ชั้น 2

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.56	91.45	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.54	92.82	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.30	0.61	86.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.52	88.06	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.39	0.53	87.73	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.38	0.53	87.70	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.44	0.41	88.81	มากที่สุด



จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ ชั้น 2 พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.64 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ 4.57 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ 4.40

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

4. นวนิยายแบ่งสีทำให้หาได้ง่ายขึ้น
5. วารสารน่าจะมีให้หลากหลายกว่านี้
6. อยากให้มีที่นั่งกลุ่มให้มากกว่านี้

6. การประเมินคุณภาพการบริการ

โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 มีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

5. คำถามปลายปิด (Close End Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
3	หมายถึง	น้อยที่สุด

6. คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อย”

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

6.1 แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2

คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้ให้นำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในแผนงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างแท้จริง

0% 100%

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

*** 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ**
กรุณาระบุชื่อหน่วยงานที่ตอบจากตัวเลือกว่า

☐ นักศึกษา
☐ อาจารย์/เจ้าหน้าที่

*** 2 1002 1.2 สิ่งกีด**
กรุณาระบุชื่อหน่วยงานที่ตอบจากตัวเลือกว่า

☐ คณะบริหารธุรกิจ
☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีบัณฑิต
☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีบัณฑิต
☐ คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
อื่นๆ:

*** 3 1003 1.3 เพศ**
กรุณาระบุชื่อหน่วยงานที่ตอบจากตัวเลือกว่า

☐ ชาย
☐ หญิง

*** 4 1004 1.4 ระดับการศึกษา**
กรุณาระบุชื่อหน่วยงานที่ตอบจากตัวเลือกว่า

☐ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

กดออกตามตัวชี้วัดและสิ่งอื่น ๆ

0% 100%

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในแผนงานการบริการ

*** 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

	5	4	3	2	1
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายเทคโนโลยีในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

*** 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

	5	4	3	2	1
2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้มอย่างใจดี	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐

*** 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้**

	5	4	3	2	1
3.1 ปริมาณหรือประเภท (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	☐	☐	☐	☐	☐

*** 8 2004 4. ด้านนิยมนานความสนใจ**

	5	4	3	2	1
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 จำนวนของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 ความปลอดภัย	☐	☐	☐	☐	☐

*** 9 2005 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ**

	5	4	3	2	1
5.1 การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ (OPAC)	☐	☐	☐	☐	☐

*** 10 2006 6. ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และความปลอดภัยของอาคาร**

	5	4	3	2	1
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	☐	☐	☐	☐	☐

0% 100%

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

11 3001

6.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

4.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 44 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

4. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 97.73
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27

5. เพศ

- ชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27
- หญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 97.73

6. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 95.45
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.52	93.41	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.70	0.51	94.09	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.64	0.53	92.73	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.58	90.45	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.59	0.54	91.82	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.45	0.63	89.09	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.61	0.56	92.27	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.66	0.53	93.18	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.57	0.59	91.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.62	90.76	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.64	0.57	92.73	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.39	0.62	87.73	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.59	0.66	91.82	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.57	0.58	91.36	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.61	0.58	92.27	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.52	0.59	90.45	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.58	0.53	91.59	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.68	0.52	93.64	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.48	0.55	89.55	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.58	0.41	91.57	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.58** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **91.57** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.41 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.59 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.36 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 97.73 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะบริหารธุรกิจ ทั้งสิ้น 44 คน)

5.2.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 53 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 88.68
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32

2. เพศ

- ชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60
- หญิง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.48	96.42	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.83	0.47	96.60	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.81	0.48	96.23	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.49	94.34	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.47	0.52	94.72	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.70	0.46	93.96	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.69	0.55	93.77	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.77	0.51	95.47	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.60	0.60	92.08	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.55	93.46	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.77	0.47	95.47	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.62	0.53	92.45	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.62	0.66	92.45	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.67	0.54	93.40	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.75	0.52	95.09	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.58	0.57	91.70	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.71	0.51	94.15	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.77	0.47	95.47	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.64	0.56	92.83	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.71	0.41	94.19	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.71** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **94.19** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 96.42 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.34 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.15 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 96.23 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งสิ้น 53 คน)

4.2.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 10 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00
- หญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.61	92.00	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.60	0.70	92.00	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.60	0.52	92.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.51	94.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.90	0.32	98.00	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.55	0.70	91.00	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.60	0.70	92.00	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.68	91.33	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.60	0.70	92.00	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.40	0.84	88.00	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.70	0.48	94.00	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.65	0.76	93.00	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.70	0.67	94.00	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.60	0.84	92.00	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.60	0.76	92.00	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.50	0.85	90.00	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.70	0.67	94.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.61	0.56	92.15	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.61** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **92.15** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ทั้งสิ้น 10 คน)

4.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 3 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. เพศ

- ชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
- หญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.87	90.00	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.33	1.15	86.67	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.58	90.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.58	91.11	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.67	0.29	93.33	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.17	0.79	83.33	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.00	1.00	80.00	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.51	0.50	90.26	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด
ชั้น 3 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.26
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านคุณภาพการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.33 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.11 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.00
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบ
ประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม ทั้งสิ้น 3 คน)

4.2.5 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3
มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 110 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

2. เพศ

- ชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.64
- หญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 58.18

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.91
- ปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 95.45
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 39.09
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 48.18
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.52	94.64	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.75	0.53	94.91	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.72	0.51	94.36	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.54	92.64	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.69	0.52	93.82	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.57	0.57	91.45	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.65	0.56	92.91	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.71	0.53	94.18	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.58	0.60	91.64	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.59	92.12	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.70	0.53	94.00	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.50	0.60	90.00	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.62	0.64	92.36	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.63	0.58	92.55	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.68	0.56	93.64	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.57	0.60	91.45	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.64	0.52	92.71	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.69	0.55	93.82	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.57	0.57	91.45	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.64	0.43	92.85	มากที่สุด

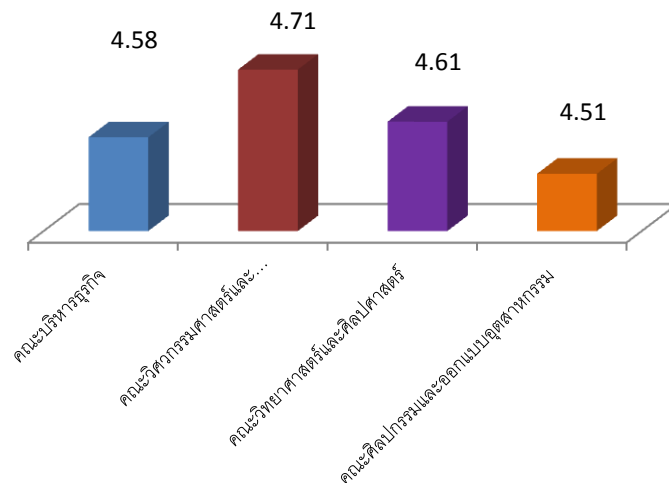
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด
ชั้น 3 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.65** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **92.85** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ
เท่ากับ 94.64 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.91 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัย
ของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.71 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 97.27 (คิดจากผู้ตอบแบบ
ประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 ทั้งสิ้น 110 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.58
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.71
3. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.61
4. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.51

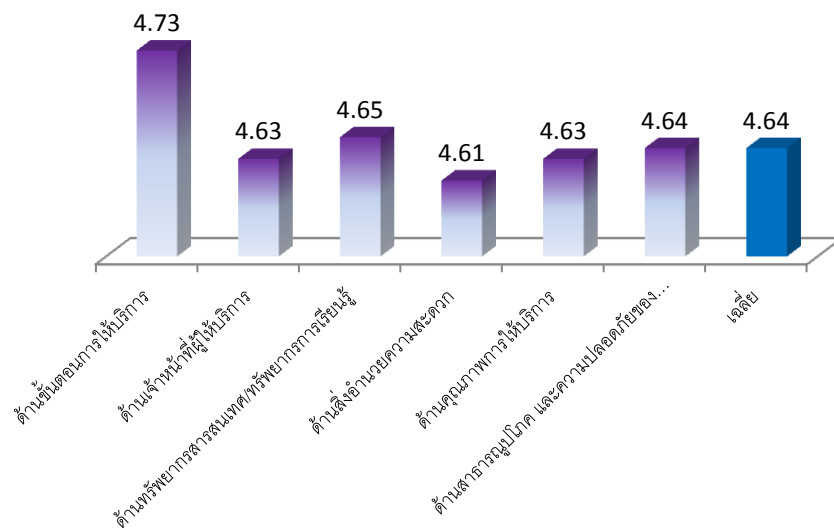


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.71 รองลงมาคณะบริหารธุรกิจ คือ 4.58 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม คือ 4.51 และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คือ 4.61

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด ชั้น 3

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.73	0.52	94.64	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.54	92.64	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.65	0.56	92.91	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.59	92.12	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.63	0.58	92.55	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.64	0.52	92.71	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.64	0.43	92.85	มากที่สุด



จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ ชั้น 3 พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.73 รองลงมาด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ คือ 4.65 และ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร คือ 4.64

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. บริการดีเยี่ยม
2. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
3. การอ่านหนังสือให้มากเพราะเป็นสถานที่สงบเหมาะแก่การอ่านหนังสือสอบ ควรปิดทีวี

โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 มีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

7. คำถามปลายปิด (Close End Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

8. คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อย”

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

คำชี้แจง

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในกาพัฒนาบริการต่าง ๆ ในแผนกงานห้องสมุด
 2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่แท้จริงซึ่งสะท้อนถึงความต้องการแท้จริง

0%
 100%

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

*** 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ**
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

☐ นักศึกษา
☐ อาจารย์/เจ้าหน้าที่

*** 2 1002 1.2 สิ่งกีด**
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

☐ คณะนิเทศศาสตร์
☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ:

*** 3 1003 1.3 เพศ**
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

☐ ชาย
☐ หญิง

*** 4 1004 1.4 ระดับการศึกษา**
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

☐ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

(ต่อไป >>)

(ออกจากแบบสำรวจและล้างข้อมูล)

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

คำชี้แจง

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในกาพัฒนาบริการต่าง ๆ ในแผนกงานห้องสมุด
 2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่แท้จริงซึ่งสะท้อนถึงความต้องการแท้จริง

0%
 100%

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ

5 = มากที่สุด
 4 = มาก
 3 = ปานกลาง
 2 = พอใช้
 1 = น้อย

โปรดเลือกวงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกพอใจของท่าน

*** 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

	5	4	3	2	1
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความเหมาะสมของค่าเช่าในหอสมุด	☐	☐	☐	☐	☐

*** 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

	5	4	3	2	1
2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้มและไมตรีจิต	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 ให้บริการด้วยความจริงใจ	☐	☐	☐	☐	☐

*** 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเขียนรู้**

	5	4	3	2	1
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือทั่วไป ภาษาท้องถิ่น)	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือทั่วไป ภาษาท้องถิ่น)	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 ความสะดวกในการยืม	☐	☐	☐	☐	☐

*** 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

	5	4	3	2	1
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 จำนวนของตู้บริการต่าง ๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 ระบบปรับอากาศ	☐	☐	☐	☐	☐

*** 9 2005 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ**

	5	4	3	2	1
5.1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ OPAC	☐	☐	☐	☐	☐

*** 10 2006 6. ด้านระบบสารานุกรม และความปลอดภัยของอาคาร**

	5	4	3	2	1
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	☐	☐	☐	☐	☐

(ต่อไป >>)

(ออกจากแบบสำรวจและล้างข้อมูล)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการ

0%
 100%

11 3001

7.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

4.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 36 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78

2. เพศ

- ชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 80.56
- หญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.78
- ปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 80.56
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

- **ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.68	87.50	มากที่สุด
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.42	0.65	88.33	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.33	0.72	86.67	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.82	85.83	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.31	0.79	86.11	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.28	0.85	85.56	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.13	0.73	82.59	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.03	0.70	80.56	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.17	0.77	83.33	มาก
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	4.19	0.71	83.89	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.64	84.26	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.14	0.59	82.78	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.14	0.64	82.78	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.36	0.68	87.22	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.13	0.79	82.50	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.22	0.76	84.44	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.03	0.81	80.56	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.31	0.75	86.11	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.28	0.78	85.56	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.33	0.72	86.67	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.23	0.57	84.60	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.23** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **84.60** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.50 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.50 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.11 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะบริหารธุรกิจ ทั้งสิ้น 36 คน

5.2.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 8 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50
- หญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

- **ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.31	0.49	86.25	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.25	0.46	85.00	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.21	0.33	84.17	มากที่สุด
3.1ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.25	0.46	85.00	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	4.00	0.00	80.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.44	85.00	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.25	0.46	85.00	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.13	0.35	82.50	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.31	0.49	86.25	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.25	0.46	85.00	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.31	0.49	86.25	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.25	0.46	85.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.29	0.40	85.71	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.29** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.71 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.50 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.25 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งสิ้น 8 คน

4.2.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 3 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

2. เพศ

- ชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
- หญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

- **ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.58	90.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
3.1ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	0.38	88.89	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.00	0.00	80.00	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.67	0.58	93.33	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.50	0.58	90.00	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.33	0.58	86.67	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.33** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **86.67** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.33 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.89 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ทั้งสิ้น 3 คน)

4.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 2 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00
- หญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00
- สูงกว่าปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

● **ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.35	85.00	มาก
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.35	85.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.00	0.00	80.00	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.00	0.00	80.00	มาก
3.1ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.00	0.00	80.00	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.00	0.00	80.00	มาก
3.3 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้	4.00	0.00	80.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.47	86.67	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.25	0.35	85.00	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.00	0.00	80.00	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.25	0.35	85.00	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.00	0.00	80.00	มาก
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.00	0.00	80.00	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.00** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **80.00** อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.67 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” แลด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม ทั้งสิ้น 2 คน)

4.2.5 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 100 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 81.13
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87

2. เพศ

- ชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 54.72
- หญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89
- ปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 86.79
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 67.92
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77
- อื่น ๆ จำนวน 4 คิดเป็นร้อยละ 7.55

● **ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.63	87.92	มากที่สุด
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.45	0.61	89.06	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.34	0.65	86.79	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.73	86.79	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.38	0.71	87.55	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.30	0.75	86.04	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.19	0.66	83.90	มาก
3.1ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.13	0.65	82.64	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.25	0.70	84.91	มากที่สุด
3.3 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้	4.21	0.63	84.15	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.61	85.53	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.25	0.59	84.91	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.23	0.61	84.53	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.36	0.62	87.17	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	0.71	83.96	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.26	0.68	85.28	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.13	0.73	82.64	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.31	0.67	86.23	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.30	0.70	86.04	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.32	0.64	86.42	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.28	0.52	85.58	มากที่สุด

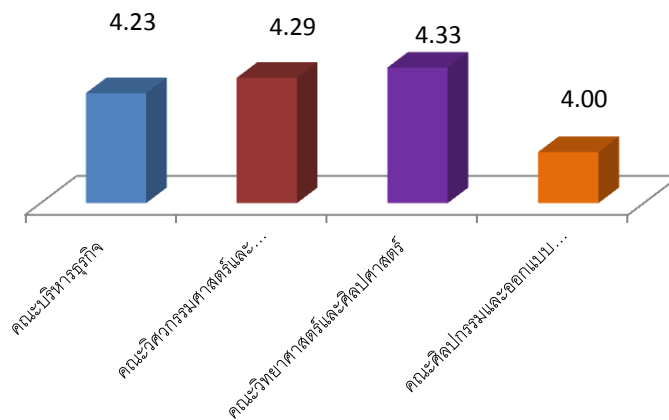
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.28** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **83.58** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.92 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.79 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.23 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 92.45 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 ทั้งสิ้น 53 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.23
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.29
3. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.33
4. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.00

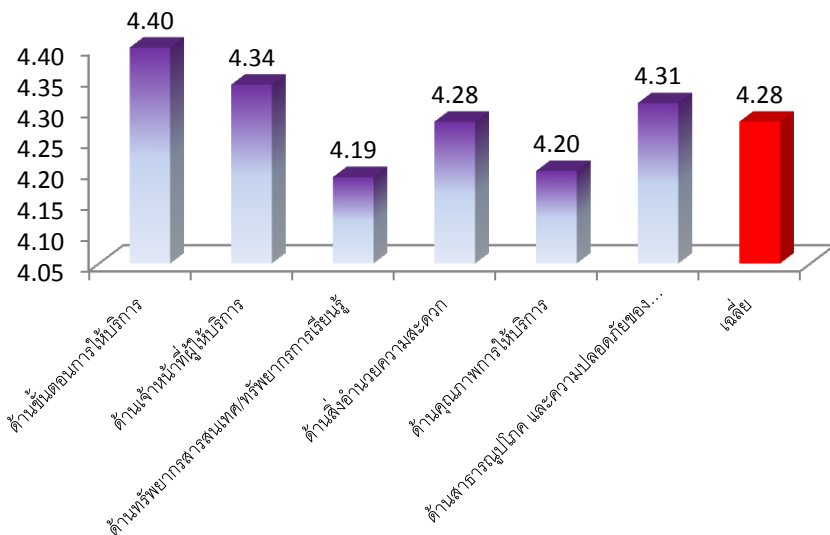


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.33 รองลงมา คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คือ 4.29 คณะบริหารธุรกิจ คือ 4.23 และคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม คือ 4.00

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด ชั้น 4

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.40	0.63	87.92	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.73	86.79	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.19	0.66	83.90	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.61	85.53	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	0.71	83.96	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.31	0.67	86.23	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.28	0.52	85.58	มากที่สุด



จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ ชั้น 4 พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.40 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคือ 4.34 และ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร คือ 4.31

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. อยากให้ห้องนี้มีระบบสารสนเทศเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ด้วยไม่ต้องเยอะแคะพอใช้ในการศึกษาแบบฉลุเงิน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มมากขึ้น รวดเร็วและสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมควรมีที่นั่งอ่านหนังสือให้สะดวกสบายมากกว่านี้

8. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด
มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 385 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 89.09
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91

2. เพศ

- ชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86
- หญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95
- ปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.04
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 160 คน
คิดเป็นร้อยละ 41.55
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74
- อื่น ๆ จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 2.37

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.58	90.96	มากที่สุด
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.56	0.58	91.18	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.54	0.58	90.74	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.60	91.17	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.59	0.58	91.83	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.26	0.62	90.50	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.27	0.61	85.42	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.34	0.60	86.69	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.35	0.63	86.98	มากที่สุด
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	4.21	0.63	84.15	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.66	86.39	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.49	0.56	89.73	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.33	0.59	86.60	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.34	0.62	87.79	มากที่สุด
4.4 มุมสื่บค้นมัลติมีเดีย	4.32	0.71	86.43	มากที่สุด
4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ	4.27	0.70	85.36	มากที่สุด
4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ	4.26	0.71	85.18	มากที่สุด
4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	4.23	0.72	84.64	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.61	88.49	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.51	0.59	89.64	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.37	0.64	87.35	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.39	0.59	87.70	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.43	0.63	88.49	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.43	0.54	86.55	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.40	0.61	88.08	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.43	0.61	88.35	มากที่สุด

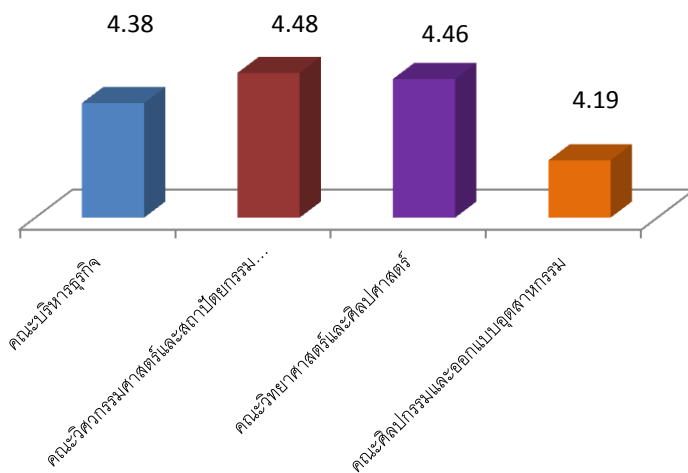
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.43** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **88.35** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.17 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.96 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.49 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 83.29 (คิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

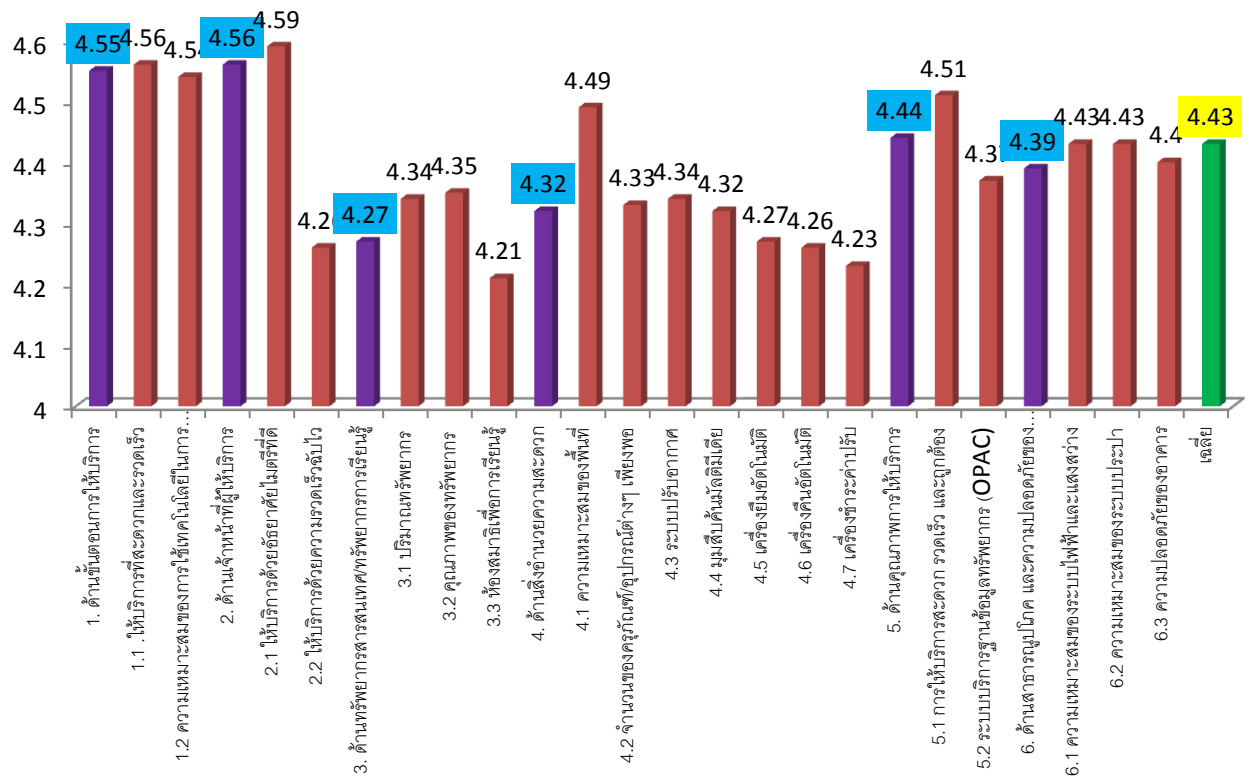
สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.38
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.48
3. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.46
4. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.19



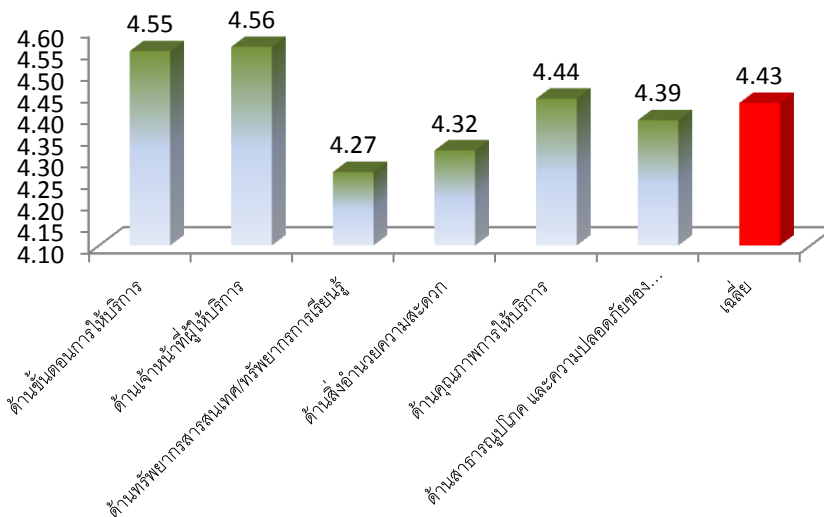
แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.48 รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คือ 4.46 คณะบริหารธุรกิจ คือ 4.38 และคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม คือ 4.19

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด



หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.58	90.96	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.60	91.17	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.27	0.61	85.42	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	0.66	86.39	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.61	88.49	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.39	0.59	87.70	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.43	0.61	88.35	มากที่สุด



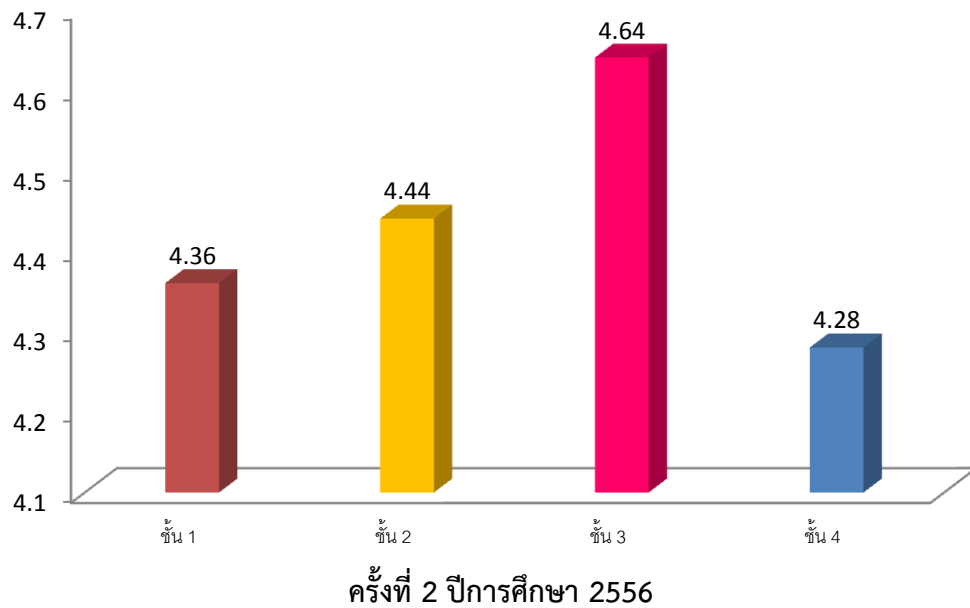
จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.56 รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ 4.55 และด้านคุณภาพการให้บริการ คือ 4.44

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

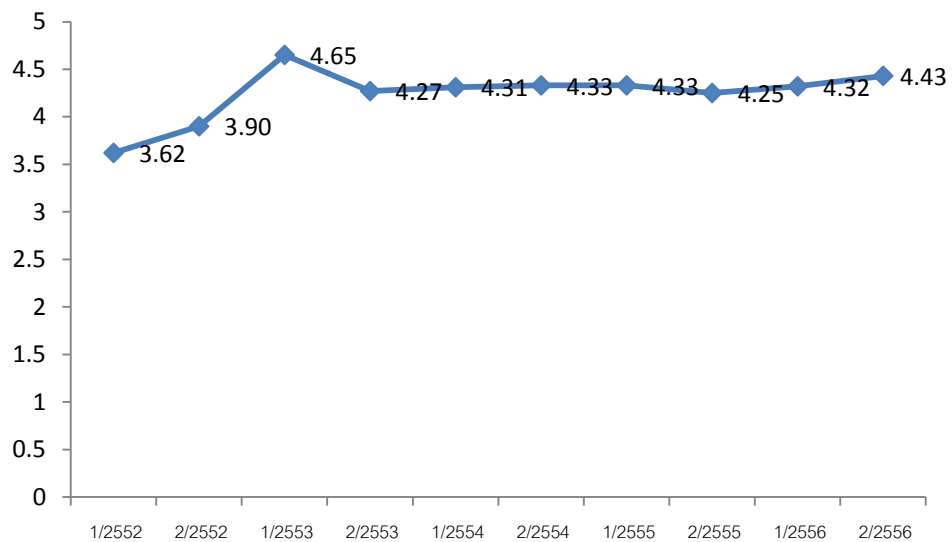
1. เครื่องจ่ายค่าปรับจอมองไม่ค่อยชัดในเวลากลางวัน
2. เครื่องยืมช่วงสอบต้องต้องคิวหลายคน น่าจะมีเพิ่มอีกสักเครื่อง
3. เครื่องคืนน่าจะมีสลิปให้เหมือนเครื่องยืมจะได้มีหลักฐานตรวจสอบ
4. นวนิยายแบ่งสีทำให้หาง่ายขึ้น
5. วารสารน่าจะมีให้หลากหลายกว่านี้
6. อย่าให้มีที่นั่งกลุ่มให้มากกว่านี้
7. บริการดีเยี่ยม
8. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
9. การอ่านหนังสือให้มากเพราะเป็นสถานที่สงบเหมาะแก่การอ่านหนังสือสอบ ควรปิดติ๊กๆ
10. อยากให้ห้องสมุดระบบสารสนเทศเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ด้วยไม่ต้องเยอะแยะพอใช้ในการศึกษาแบบฉุกเฉิน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มมากขึ้น รวดเร็วและสะดวกในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมควรมีที่นั่งอ่านหนังสือให้สะดวกสบายมากกว่านี้

9. สรุปค่าเฉลี่ย

9.1 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย คุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 - 4 ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556



9.2 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ตั้งแต่ 2552 - ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556



สรุป

- ค่าดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ของแผนกงานห้องสมุด เฉลี่ยเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.35
- ค่าคะแนนความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรมตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 95.42 (คิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน)