

รายงานการสำรวจคุณภาพการบริการ
แผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2556

ฝ่ายวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

รายงาน
การประเมินคุณภาพการบริการ แผนงานห้องสมุด
ครั้งที่ 1 (สิงหาคม – กันยายน 2556)
ปีการศึกษา 2556

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายคุณภาพการบริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการ ฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” ทางแผนงานห้องสมุด จึงได้ประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2556 เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในแผนงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการบริการแผนงานห้องสมุดในช่วงปีการศึกษา 1/2556
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 วาณิชยศุภวงศ์ 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 โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษา เท่ากับ 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 สิงหาคม 2556 – กันยายน 2556

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

สารชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่ตรงที่สุดอย่างแท้จริง

0% 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

อต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

* 4 1002 สิ่งกีด

กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
อื่นๆ:

[<< ก่อนหน้า] [ต่อไป >>] [คลิกจากแบบสำรวจและล้างข้อมูล]

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

โปรดเลือกใบของที่จะเป็นความถี่ของงาน

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

* 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ความเหมาะสมของค่าเช่าที่ผู้ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	5	4	3	2	1
2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้ม ไม่เสีที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้

	5	4	3	2	1
3.1 ปริมาณทรัพยากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	5	4	3	2	1
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 จำนวนของตู้/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ระบบปรับอากาศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4 มลพิษสิ่งแวดล้อม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 9 2005 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

	5	4	3	2	1
5.1 ค่าใช้จ่ายในการแสวงหาวัสดุ และถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบทรัพยากร (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 10 2006 6. ด้านระบบอาคาร/ภูมิทัศน์และความปลอดภัยของอาคาร

	5	4	3	2	1
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

0% 100%

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

11 3001
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

4.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

4.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 37 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 94.59
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41

2. เพศ

- ชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.22
- หญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 83.73

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70
- ปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 91.89
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2คน คิดเป็นร้อยละ 5.41

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.57	93.78	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.65	0.59	92.97	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.73	0.56	94.59	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	0.80	89.46	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.51	0.84	90.27	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.43	0.77	88.65	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.28	0.56	85.68	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.22	0.63	84.32	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.35	0.48	87.03	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.61	90.95	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.68	0.58	93.51	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.32	0.67	86.49	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.59	0.55	91.89	มากที่สุด
4.4 มุมสื่บค้นมีลต์มีเดีย	4.59	0.64	91.89	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.59	0.60	91.89	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.65	0.54	92.97	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.76	0.49	95.14	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.70	0.52	94.05	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.78	0.48	95.68	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.68	0.63	93.51	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.57	0.60	91.35	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.35 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.05 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.78 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.89 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 97.30 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะบริหารธุรกิจ ทั้งสิ้น 37 คน)

4.2.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 59 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 94.92
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08

2. เพศ

- ชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 79.66
- หญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.34

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50.85
- ปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.07
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.59	94.92	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.78	0.46	95.59	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.71	0.72	94.24	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.49	95.76	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.76	0.54	95.25	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.42	0.61	88.31	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.25	0.68	85.08	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.58	0.53	91.53	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.53	94.58	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.78	0.46	95.59	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.59	0.59	91.86	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.73	0.55	94.58	มากที่สุด
4.4 มุมสืบค้นมีสื่อมีเดีย	4.81	0.51	96.27	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.43	95.93	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.81	0.43	96.27	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.78	0.42	95.59	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.81	0.45	96.27	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.81	0.39	96.27	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.81	0.51	96.27	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.72	0.32	94.33	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.33 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 96.27 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 95.93 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 95.76 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 98.31 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งสิ้น 59 คน)

4.2.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 8 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

2. เพศ

- ชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50
- หญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	5.00	0.00	100	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	5.00	0.00	100	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	5.00	0.00	100	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	5.00	0.00	100	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.06	0.61	81.25	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร	3.75	0.71	75.00	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.38	0.52	87.50	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.94	0.12	98.75	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	5.00	0.00	100	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.75	0.46	95.00	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	5.00	0.00	100	มากที่สุด
4.4 มุมสื่บค้นมีลต์มีเดีย	5.00	0.00	100	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.94	0.18	98.75	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	5.00	0.00	100	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.38	0.35	97.50	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	5.00	0.00	100	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	5.00	0.00	100	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	5.00	0.00	100	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.84	0.15	96.75	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 96.75 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 98.75 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.25 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ทั้งสิ้น 8 คน)

4.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 7 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

2. เพศ

- ชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86
- หญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	5.00	0.00	100	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	5.00	0.00	100	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	5.00	0.00	100	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	5.00	0.00	100	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.07	0.59	81.43	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร	3.86	0.69	77.14	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.29	0.49	85.71	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.32	95.71	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	5.00	0.00	100	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.43	0.79	88.57	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.71	0.49	94.29	มากที่สุด
4.4 มุมสื่บค้นมีดีมีเดีย	5.00	0.00	100	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	5.00	0.00	100	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	5.00	0.00	100	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	5.00	0.00	100	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	5.00	0.00	100	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	5.00	0.00	100	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	5.00	0.00	100	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.81	0.18	96.12	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 96.12 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสาธารณูปโภคและความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 95.71 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.43 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม ทั้งสิ้น 7 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 57 คน คิดเป็นร้อยละ 50.89
- หญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 49.11

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.68
- ปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 63.39
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.93

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.04
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 52.68
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14
- คณะศิลปศาสตร์และออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25
- อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.89

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.55	95.27	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.77	0.48	95.45	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.75	0.62	95.09	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.61	94.27	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.74	0.60	94.73	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.69	0.62	93.82	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.32	0.60	86.45	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.17	0.68	83.45	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.47	0.52	89.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.54	93.91	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.78	0.48	95.64	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.51	0.63	90.18	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.72	0.51	94.36	มากที่สุด
4.4 มุมสื่บค้นมีดีมีเดีย	4.77	0.54	95.45	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.44	95.91	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.79	0.45	95.82	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.82	0.46	96.36	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.84	0.40	96.73	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.80	0.52	96.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.69	0.35	93.73	มากที่สุด

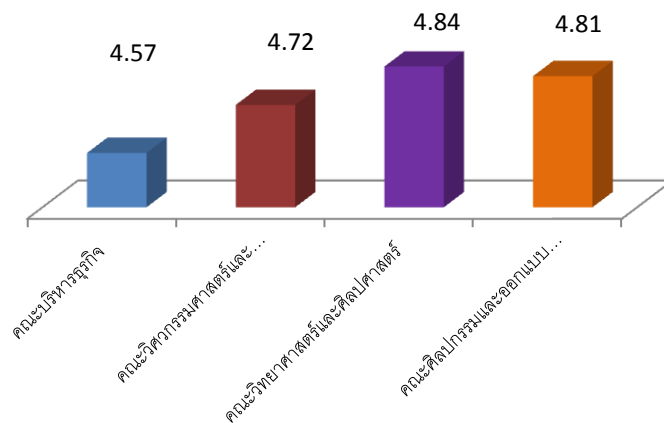
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.69** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **93.73** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

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 108 คน คิดเป็นร้อยละ 96.43 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 ทั้งสิ้น 112 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.57
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.72
3. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.84
4. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.81

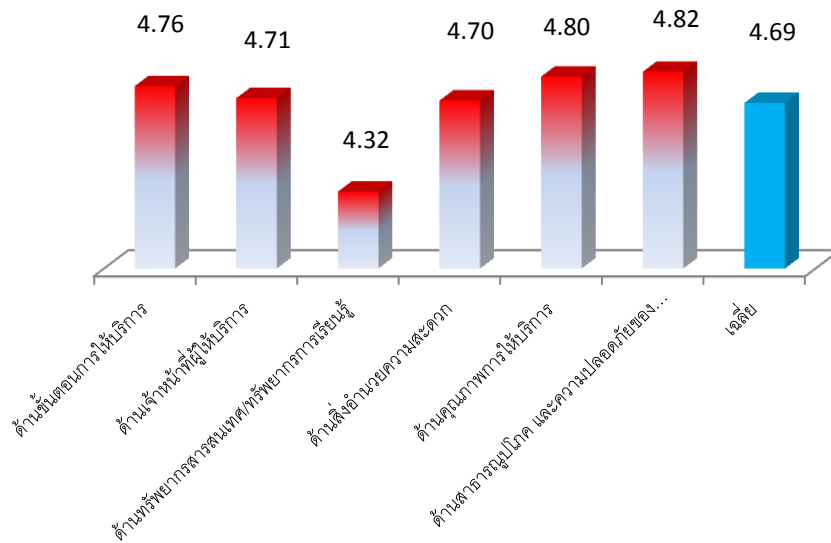


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

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	4.76	0.55	95.27	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.61	94.27	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.32	0.60	86.45	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.54	93.91	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.80	0.44	95.91	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.82	0.46	96.36	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.69	0.35	93.73	มากที่สุด



จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ ชั้น 1 พบว่า ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.82 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ คือ 4.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ คือ 4.76

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. น่าจะมีคอฟฟี่ช็อปบริการด้วย
2. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ และเล่มใหม่ ๆ
3. ควรเพิ่มเติมสารสนเทศเพื่อการศึกษาให้มาก
4. ขอชมเจ้าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมากมีจิตบริการเป็นเลิศ

5. การประเมินคุณภาพการบริการ

โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 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”

5.1 แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2

คำชี้แจง 1. ร้อยละที่ได้จากแบบประเมินนี้จึงนำไปใช้ในการพิจารณาบริการต่าง ๆ ในแผนกงานห้องสมุด
 2. โปรดตอบแบบประเมินนี้ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างแท้จริง

0%
 100%

ตอนที่ 1 ร้อยละทั่วไป

* 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* 2 1002 1.2 สิ่งกีด
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีบัณฑิต
 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ:

* 3 1003 1.3 เพศ
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 ชาย
 หญิง

* 4 1004 1.4 ระดับการศึกษา
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
สูงกว่าปริญญาตรี

(กลับไป >>>)

(ออกจากแบบสำรวจและสร้างข้อมูล)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ
 โปรดเลือกวงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

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

* 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
1.1 ให้นักบริการ มีสมาธิและ รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ความ เหมาะสมของ ค่าใช้จ่าย เทคโนโลยีใน การบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	5	4	3	2	1
2.1 ใ้ นักบริการช่วย ศึกษา ไม่จำกัด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ใ้ นักบริการช่วย ความ รวดเร็ว สนใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเขียนรู้

	5	4	3	2	1
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์สิ่งพิมพ์ อ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยต่างๆ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์สิ่งพิมพ์ อ้างอิงภาษาไทยและภาษา อังกฤษ และงานวิจัยต่างๆ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	5	4	3	2	1
4.1 ความ เหมาะสมของ พื้นที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 จำนวนของ ตู้เก็บ/ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อ ความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ความเป็น อากาศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.4 การบริการ สิ่งพิมพ์และ สิ่งพิมพ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 9 2005 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

	5	4	3	2	1
5.1 ภายใ้ นักบริการตอบ รวดเร็ว และถูก ต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2 ความถูก มือของข้อมูล ในฐานข้อมูล ทรัพยากร (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 10 2006 6. ด้านระบบสารบัญชั้ และความปลอดภัยของอาคาร

	5	4	3	2	1
6.1 ความ เหมาะสม ของระบบ ไฟฟ้าและ แสงสว่าง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2 ความ เหมาะสม ของระบบ ปรับอากาศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.3 ความ ปลอดภัยของ อาคาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(กลับไป >>>)

(ออกจากแบบสำรวจและสร้างข้อมูล)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเรื่องข้อเสนอแนะ

11 3001

5.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

5.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

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 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39
- หญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70
- ปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 89.13
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.17

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.36	0.63	87.14	มากที่สุด
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.36	0.63	87.14	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.36	0.63	87.14	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.69	85.81	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.43	0.65	88.57	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.15	0.73	83.04	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.16	0.74	83.26	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.04	0.73	80.87	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.28	0.75	85.65	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.59	85.54	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.37	0.61	87.39	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.11	0.57	82.17	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.41	0.54	88.26	มากที่สุด
4.4 การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.22	0.63	84.35	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.36	0.63	87.17	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.46	0.59	89.13	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.26	0.68	85.22	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.31	0.71	86.23	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.43	0.69	88.70	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.20	0.75	83.91	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.30	0.70	86.09	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.29	0.46	85.86	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.86 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.17 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.23 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.81 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 95.65 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะบริหารธุรกิจทั้งสิ้น 46 คน)

5.2.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 45 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 82.22
 - หญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22
 - ปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
 - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.64	88.89	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.42	0.62	88.44	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.47	0.66	89.33	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.69	88.44	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.44	0.69	88.89	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.40	0.69	88.00	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.04	0.56	80.89	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.07	0.62	81.33	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.02	0.50	80.44	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.60	85.89	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.36	0.57	87.11	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.13	0.59	82.67	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.42	0.62	88.44	มากที่สุด
4.4 การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.27	0.62	85.33	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.24	0.57	84.89	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.38	0.58	87.56	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.11	0.57	82.22	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.19	0.62	83.70	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.29	0.59	85.78	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	3.98	0.72	79.56	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.29	0.55	85.78	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.27	0.37	85.39	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 85.39 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 88.89 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 88.44 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 85.89 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 97.78 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ทั้งสิ้น 45 คน)

5.2.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 9 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

2. เพศ

- ชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22
- หญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11
- ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.70	84.44	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.44	0.70	88.89	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.00	0.69	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.61	90.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.56	0.70	91.11	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.44	0.51	88.89	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	3.89	0.63	77.78	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	3.78	0.43	75.56	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.00	0.84	80.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.47	80.00	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.22	0.81	84.44	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	3.67	0.49	73.33	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.11	0.58	82.22	มาก
4.4 การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.00	0.00	80.00	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	0.67	80.00	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.11	0.76	82.22	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	3.89	0.58	77.78	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.15	0.64	82.96	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.22	0.65	84.44	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.33	0.65	86.67	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	3.89	0.58	77.78	มาก
เฉลี่ย	4.11	0.45	82.22	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.22 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.50 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 84.44 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 (คิดจากผู้ตอบแบบ ประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ทั้งสิ้น 9 คน)

5.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 9 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

2. เพศ

- ชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
- หญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิด เป็นร้อยละ 100.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.43	94.44	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.89	0.33	97.78	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.56	0.53	91.11	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.50	93.33	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.67	0.50	93.33	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.67	0.50	93.33	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.11	0.47	82.22	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.22	0.44	84.44	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.00	0.50	80.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.50	87.22	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.33	0.50	86.67	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.44	0.53	88.89	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.22	0.44	84.44	มากที่สุด
4.4 การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.44	0.53	88.89	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	0.47	88.89	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.67	0.50	93.33	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.22	0.44	84.44	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.22	0.42	84.44	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.33	0.50	86.67	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.22	0.44	84.44	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.11	0.33	82.22	มาก
เฉลี่ย	4.40	0.47	88.00	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.44 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.33 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.22 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม ทั้งสิ้น 9 คน)

5.2.5 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 51 คน คิดเป็นร้อยละ 46.36
- หญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 53.64

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27
- ปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 88.18
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 40.91
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.18
- อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.91

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.62	88.49	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.48	0.63	89.53	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.37	0.61	87.44	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.68	88.02	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.49	0.65	89.77	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.31	0.72	86.28	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.12	0.59	82.33	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.08	0.56	81.63	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์ล่วงหน้า หนังสืออ้างอิงภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ผลงานทางวิชาการ)	4.15	0.62	83.02	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.56	84.88	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.31	0.56	86.28	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.12	0.54	82.33	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.35	0.55	86.98	มากที่สุด
4.4 การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.20	0.61	83.95	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	0.59	85.70	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.42	0.58	88.37	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.15	0.60	83.02	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.19	0.62	83.80	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.30	0.60	86.05	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.08	0.71	81.63	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.19	0.56	83.72	มาก
เฉลี่ย	4.27	0.61	85.33	มากที่สุด

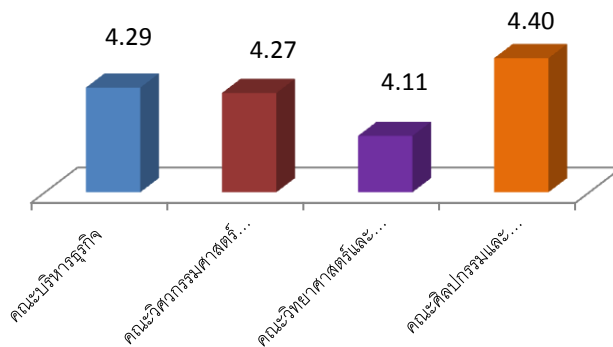
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.33 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.49 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 88.02 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.70 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 ทั้งสิ้น 110 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.29
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.27
3. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.40
4. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.11

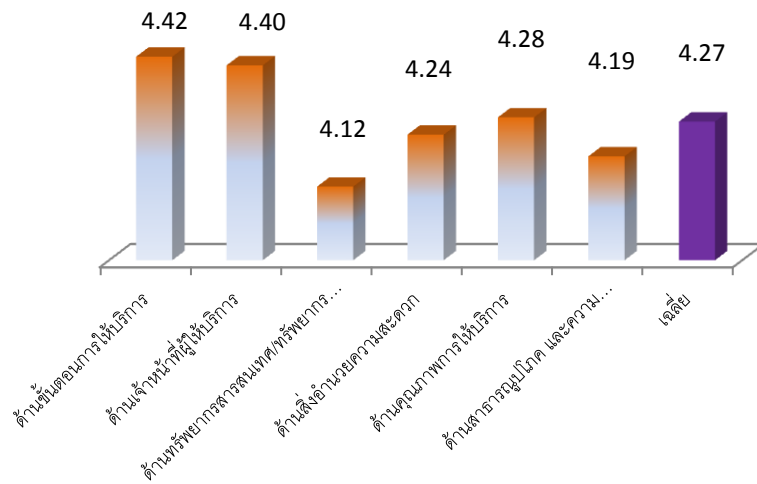


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.40 รองลงมาคณะบริหารธุรกิจ คือ 4.29 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คือ 4.27 และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คือ 4.11

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด ชั้น 2

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.42	0.62	88.49	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.40	0.68	88.02	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.12	0.59	82.33	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.56	84.88	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	0.59	85.70	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.19	0.62	83.80	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.27	0.61	85.33	มากที่สุด



จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ ชั้น 2 พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.42 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ 4.40 และด้านคุณภาพการให้บริการ คือ 4.28

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. ดีมาก
2. อยากให้มีการเพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือสักสองอาทิตย์
3. ให้บริการดีมาก
4. รวมๆดีแล้ว
5. ดี ให้บริการดีมีหนังสือดี ๆ เยอะ
6. ควรขยายเวลาเปิดตึกให้มากกว่านี้ ถ้าเป็นไปได้

6. การประเมินคุณภาพการบริการ

โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 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”

6.1 แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3

คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่จริงที่สุดคืออย่างไรจึง

0% 100%

ตอนที่ 1 วัตถุประสงค์

* 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* 2 1002 1.2 วัตถุประสงค์
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศาสตร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
อื่นๆ:

* 3 1003 1.3 เหตุ
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ชาย
 หญิง

* 4 1004 1.4 ระดับการศึกษา
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

ทำต่อภายหลัง

0% 100%

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ
โปรดเลือกวงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

* 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
1.1 ทัศนคติและ รวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ความ เหมาะสมของ การใช้ เทคโนโลยีใน การให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

	5	4	3	2	1
2.1 ให้ความ บริการด้วย ยิ้มแย้ม ไมตรีที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ให้ความ บริการด้วยความ รวดเร็ว ดีมีวา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการพิมพ์

	5	4	3	2	1
3.1 ปริมาณ ทรัพยากร (หนังสือ/วารสาร ใหม่หรือไม่)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 คุณภาพ ของทรัพยากร (หนังสือ/วารสาร ใหม่หรือไม่)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	5	4	3	2	1
4.1 ความ เหมาะสมของ พื้นที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 จำนวนของ ตู้/ชั้น/โต๊ะ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อ ความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ระบบปรับอากาศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 9 2005 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

	5	4	3	2	1
5.1 ค่าให้ บริการของ รวดเร็ว และถูก ต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2 ความถูกต้อง ของข้อมูล ในระบบ ฐานข้อมูล ทรัพยากร (OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 10 2006 6. ด้านระบบสารานุกรม/โหนด และตามปลอดภัยของอาคาร

	5	4	3	2	1
6.1 ความ เหมาะสม ของระบบ ไฟฟ้าและ แสงสว่าง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2 ความ ปลอดภัยของ อาคาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11 3001

0% 100%

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

6.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

6.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 47 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51
 - หญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 91.49
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.93	84.91	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.36	0.91	87.27	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.19	0.92	83.83	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.95	82.73	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.21	0.95	84.18	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.06	0.94	81.27	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.01	0.95	80.18	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.06	0.99	81.27	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	3.95	0.91	79.09	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	0.94	79.06	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.03	0.93	80.55	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	3.88	0.94	77.64	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.02	1.00	80.36	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.99	0.94	79.73	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.00	0.93	80.00	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	3.97	0.94	79.45	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	3.96	0.93	79.18	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.01	0.92	80.18	มาก
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	3.91	0.93	78.18	มาก
เฉลี่ย	4.05	0.94	80.92	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.92 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.91 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.73 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.18 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 78.72 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะบริหารธุรกิจทั้งสิ้น 47 คน)

6.2.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 46 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 89.13
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.87

2. เพศ

- ชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 73.91
- หญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 26.09

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 91.30
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.82	86.74	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.43	0.89	88.70	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.24	0.74	84.78	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.92	82.83	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.22	0.94	84.35	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.07	0.90	81.30	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.09	0.91	81.74	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.17	0.93	83.48	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.04	0.87	80.87	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.92	81.01	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.09	0.89	81.74	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.02	0.83	80.43	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.04	1.03	80.87	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	0.87	80.87	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.00	0.86	80.00	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.09	0.86	81.74	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.00	0.89	80.00	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.02	0.91	80.43	มาก
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	3.98	0.88	79.57	มาก
เฉลี่ย	4.11	0.89	82.11	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.11** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **82.11** อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.74 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 82.83 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.74 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 71.74 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งสิ้น 46 คน)

6.2.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 13 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08
 - หญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62
 - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.77	1.32	75.38	มาก
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.08	1.19	81.54	มาก
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	3.46	1.45	69.23	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	0.91	76.15	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.08	0.86	81.54	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.54	0.97	70.77	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	3.69	1.03	73.85	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	3.69	1.11	73.85	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	3.69	0.95	73.85	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	1.00	75.90	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	3.92	0.86	78.46	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	3.69	1.03	73.85	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	3.77	1.09	75.38	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.62	1.05	72.31	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3.77	0.83	75.38	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	3.46	1.27	69.23	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	3.85	0.90	76.92	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	3.85	0.90	76.92	มาก
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	3.85	0.90	76.92	มาก
เฉลี่ย	3.76	1.03	75.15	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.15 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภคและความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.92 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.15 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.90 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ทั้งสิ้น 13 คน)

6.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 2 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - หญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิด เป็นร้อยละ 100.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	1.06	85.00	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.50	0.71	90.00	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.00	1.41	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	1.06	75.00	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.50	0.71	70.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.00	1.41	80.00	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	3.75	1.06	75.00	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	3.50	0.71	70.00	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.00	1.41	80.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.67	0.71	73.33	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	3.50	0.71	70.00	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.00	1.41	80.00	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	3.50	0.71	70.00	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.75	1.06	75.00	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.00	1.41	80.00	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	3.50	0.71	70.00	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	3.75	1.06	75.00	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.00	1.41	80.00	มาก
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	3.50	0.71	70.00	มาก
เฉลี่ย	3.81	1.03	76.15	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.15 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.00 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 73.33 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม ทั้งสิ้น 2 คน)

4.2.5 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด 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 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18
 - หญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 61.82
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.73
 - ปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 91.82
 - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 42.73
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.82
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.82
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82
 - อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.82

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.93	84.91	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.36	0.91	87.27	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.13	0.95	82.55	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.95	82.73	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.21	0.95	84.18	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.06	0.94	81.27	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.01	0.95	80.18	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	4.06	0.99	81.27	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาไทยทั่วไป)	3.95	0.91	79.09	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.95	79.52	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.03	0.93	80.55	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	3.88	0.94	77.64	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.02	1.00	80.36	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.99	0.94	79.73	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.00	0.93	80.00	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	3.97	0.94	79.45	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	3.96	0.93	79.18	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.01	0.92	80.18	มาก
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	3.91	0.93	78.18	มาก
เฉลี่ย	4.05	0.94	80.92	มาก

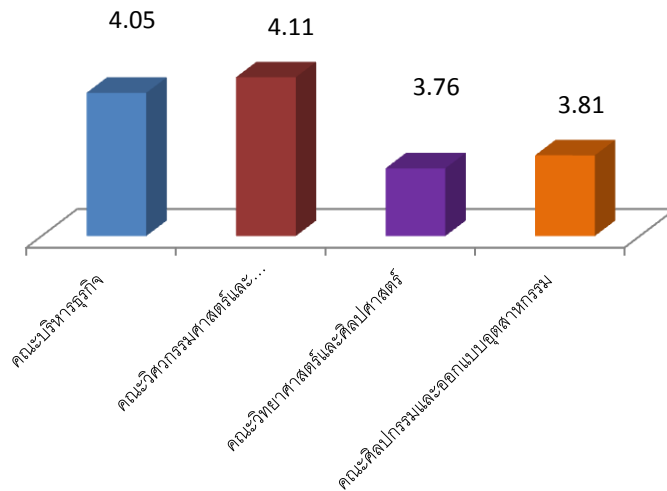
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.05** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **80.92** อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.91 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 82.73 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 79.73 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 (คิดจากผู้ตอบ แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 ทั้งสิ้น 150 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.05
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.11
3. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	3.76
4. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	3.81

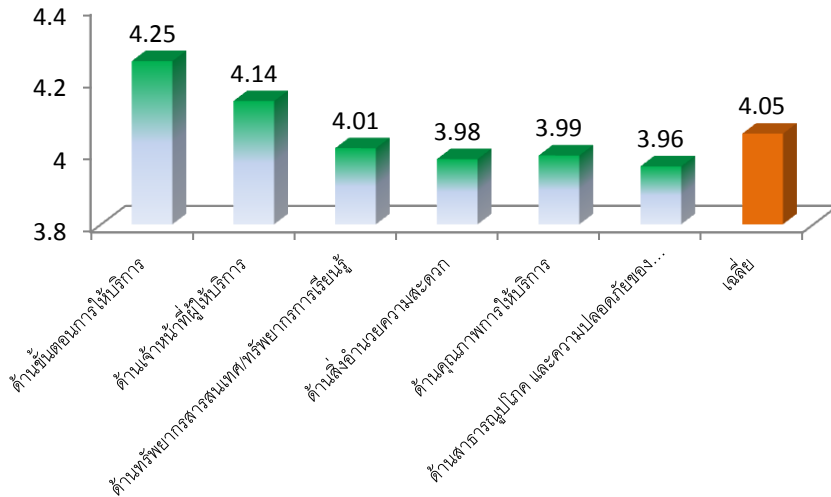


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.11 รองลงมาคณะบริหารธุรกิจ คือ 4.05 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม คือ 3.81 และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คือ 3.76

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด ชั้น 3

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.93	84.91	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.95	82.73	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.01	0.95	80.18	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	0.95	79.52	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.99	0.94	79.73	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	3.96	0.93	79.18	มาก
เฉลี่ย	4.05	0.94	80.92	มาก



จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ ชั้น 3 พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.25 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ 4.14 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ คือ 4.01

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. สื่อการเรียนรู้จำพวกหนังสือภาษาอังกฤษน้อยเกินไป รวมถึงตัวอย่างวิจัยและวิทยานิพนธ์ด้วย อยากให้เพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษและหนังสือวิจัยให้มากขึ้น, อุปกรณ์บางชิ้นชำรุด (หูฟัง, คอมพิวเตอร์), หนังสือวางไม่ตรงโค้ด ทำให้สืบค้นยาก เพราะหาไม่เจอจากตำแหน่งที่ระบุไว้ในเว็บ
2. ระบบอินเทอร์เน็ต wifi ควรให้บริการอย่างทั่วถึง หลังจากมีการเปลี่ยนระบบอินเทอร์เน็ตใหม่ พบว่าไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ เกิดปัญหานี้ในหลายครั้ง เป็นอันผิดหวังมากที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตของทางมหาลัย ในขณะที่นั่งทำงานอยู่ที่ห้องสมุด เรียนมาเพื่อพิจารณาปรับปรุงด้วยครับ ผมเสียเซลมากจริงๆ
3. อินเทอร์เน็ตควรเร็ว กว่านี้
4. สารสนเทศมีไม่เพียงพอๆ

7. การประเมินคุณภาพการบริการ

โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 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”

7.1 แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4

คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในทางที่พัฒนาบริการต่าง ๆ ในแผนงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่จริงที่สุดอย่างแท้จริง

0%
100%

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

* 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งข้อจากตัวเลือกที่ปรากฏ

นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* 2 1002 1.2 สิ่งกีด
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งข้อจากตัวเลือกที่ปรากฏ

คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิทยาศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ:

* 3 1003 1.3 เพศ
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งข้อจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ชาย
 หญิง

* 4 1004 1.4 ระดับการศึกษา
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งข้อจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

← กลับมาที่ข้อก่อนหน้า

ต่อไป >>>

ออกจากแบบสำรวจและล้างข้อมูล

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4

คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในทางที่พัฒนาบริการต่าง ๆ ในแผนงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่จริงที่สุดอย่างแท้จริง

0%
100%

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ

โปรดเลือกวงกลมที่ตรงกับความคิดเห็นของจริง

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

* 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

	5	4	3	2	1
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1.2 ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	5	4	3	2	1
2.1 ให้บริการด้วยรอยยิ้มและทัศนคติที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.2 ให้บริการด้วยความจริงใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเขียนรู้

	5	4	3	2	1
3.1 มีรายการค้นหา (หนังสือทั่วไป ภาษาอังกฤษ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือทั่วไป ภาษาอังกฤษ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.3 ง่ายต่อการค้นหา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	5	4	3	2	1
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.2 จำนวนของคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.3 ระบบปรับอากาศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 9 2005 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

	5	4	3	2	1
5.1 ความสะดวกสบาย รวดเร็ว และถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.2 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ OPAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 10 2006 6. ด้านระบบสารานุกรม และฐานข้อมูลของอาคาร

	5	4	3	2	1
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

← this page

0%
100%

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

11 3001

11 3001

7.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

7.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 9 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

2. เพศ

- ชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
- หญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22
- ปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.72	0.58	94.44	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.78	0.67	95.56	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.67	0.50	93.33	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.47	94.44	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.78	0.44	95.56	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.67	0.50	93.33	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.85	0.37	97.04	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.89	0.33	97.78	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.89	0.33	97.78	มากที่สุด
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	4.78	0.44	95.56	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.80	93.33	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.56	1.01	91.11	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.67	0.71	93.33	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.78	0.67	95.56	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	0.55	95.56	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.78	0.44	95.56	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.78	0.67	95.56	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.78	0.67	95.56	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.89	0.33	97.78	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.67	1.00	93.33	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.75	0.57	95.08	มากที่สุด

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 95.08 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.85 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 97.04 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 95.56 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.44 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะบริหารธุรกิจทั้งสิ้น 9 คน

7.2.2 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 10 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00
 - หญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00
 - ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00
 - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.95	0.78	79.00	มาก
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.00	0.82	80.00	มาก
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	3.90	0.74	78.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	0.93	81.00	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.30	0.82	86.00	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.80	1.03	76.00	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	3.83	0.99	76.67	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.10	0.88	82.00	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	3.80	0.92	76.00	มาก
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	3.60	1.17	72.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	1.18	79.33	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.20	0.92	84.00	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	3.50	1.58	70.00	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.20	1.03	84.00	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	0.79	84.00	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.20	0.79	84.00	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.20	0.79	84.00	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.05	0.90	81.00	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.00	1.05	80.00	มาก
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.10	0.74	82.00	มาก
เฉลี่ย	3.99	0.95	79.86	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 79.86 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.00 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 79.33 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ทั้งสิ้น 10 คน)

7.2.3 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 21 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.24
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81
 - หญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76
 - ปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.24

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.70	85.24	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.38	0.67	87.62	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.14	0.73	82.86	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.77	89.05	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.57	0.81	91.43	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.33	0.73	86.67	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	3.48	1.17	69.52	มากที่สุด
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	3.05	1.24	60.95	ปานกลาง
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	3.24	1.30	64.76	ปานกลาง
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	4.14	0.96	82.86	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	0.93	79.37	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.14	0.96	82.86	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	3.43	1.03	68.57	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.33	0.86	86.67	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	0.85	82.86	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.24	0.83	84.76	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.05	0.86	80.95	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.31	0.79	86.19	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.33	0.80	86.67	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.29	0.78	85.71	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.05	0.63	80.95	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.95 อยู่ใน ระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.05 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.19 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.24 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 (คิดจากผู้ตอบ แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ ทั้งสิ้น 21 คน)

7.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 8 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00
- หญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิด เป็นร้อยละ 100.00

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.94	0.67	78.75	มาก
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.75	0.71	75.00	มาก
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.13	0.64	82.50	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.74	80.00	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.88	0.83	77.50	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.13	0.64	82.50	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.00	0.79	80.00	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.13	0.64	82.50	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	4.13	0.83	83.50	มาก
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	3.75	0.89	75.00	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.70	78.33	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	3.63	0.74	72.50	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	3.88	0.64	77.50	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.25	0.71	85.00	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.13	0.69	82.50	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.00	0.93	80.00	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.25	0.46	85.00	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.06	0.65	81.25	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	3.88	0.83	77.50	มาก
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.25	0.46	85.00	มาก
เฉลี่ย	4.00	0.71	80.00	มาก

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

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.50 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.25 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม ทั้งสิ้น 8 คน)

7.2.5 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด 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 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30
- หญิง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55
- ปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 81.13
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.32

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.98
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 39.62
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09
- อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.43

● ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.74	84.72	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.30	0.77	86.04	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.17	0.70	83.40	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.77	87.74	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.49	0.78	89.81	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.28	0.77	85.66	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	3.92	1.08	78.36	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	3.83	1.14	76.60	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป)	3.83	1.12	76.60	มาก
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	4.09	0.97	81.89	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.94	82.64	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.17	0.89	83.40	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	3.81	1.11	76.23	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.42	0.82	88.30	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	0.77	85.66	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.30	0.77	86.04	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.26	0.76	85.28	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.31	0.82	86.23	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.30	0.89	86.04	มากที่สุด
6.2 ความปลอดภัยของอาคาร	4.32	0.75	86.42	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.18	0.66	83.51	มาก

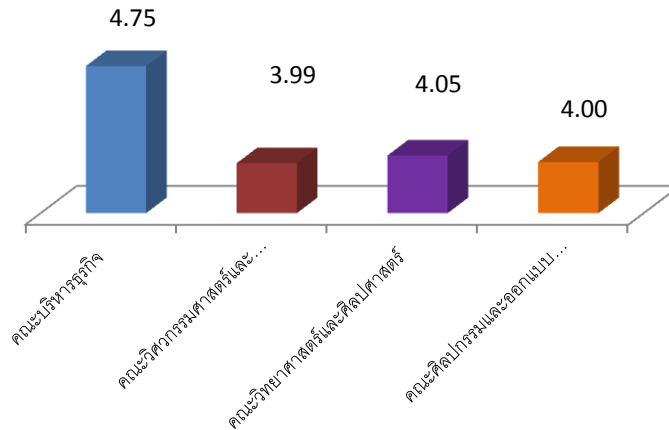
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.18** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **83.51** อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.74 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.23 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.66 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 84.91 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 ทั้งสิ้น 53 คน)

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.75
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	3.99
3. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.05
4. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.00

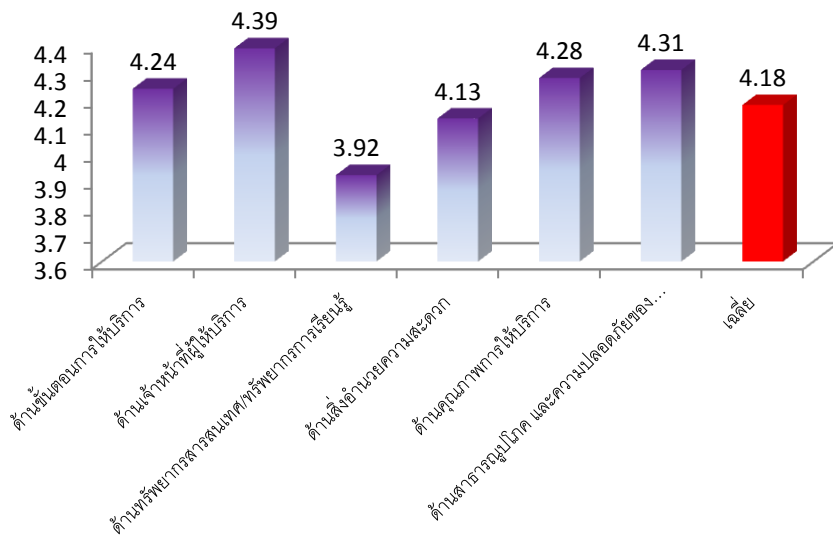


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.75 รองลงมา คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คือ 4.05 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม คือ 4.00 และคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คือ 3.99

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด ชั้น 4

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.74	84.72	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.77	87.74	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	3.92	1.08	78.36	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.94	82.64	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.28	0.77	85.66	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.31	0.82	86.23	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.18	0.66	83.51	มาก



จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ ชั้น 4 พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.39 รองลงมาด้านสาธารณสุขโรค และความปลอดภัยของอาคาร คือ 4.31 และด้านคุณภาพการให้บริการ คือ 4.28

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

1. ปรับเวลาการให้บริการโดยปิด 22.00 จะดีมาก
2. ควรมีที่นั่งอ่านหนังสือให้สะดวกสบายมากกว่านี้
3. อยาก ได้หนังสือที่เกี่ยวกับการทำวิจัยมากกว่านี้
4. ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เร็วยิ่งขึ้น

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	4.41	0.71	88.22	มากที่สุด
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.47	0.70	89.33	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.36	0.72	87.12	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.75	88.18	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.48	0.74	89.59	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.37	0.76	86.78	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.07	0.87	81.46	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.03	0.84	80.56	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.10	0.79	81.92	มาก
3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	4.09	0.97	81.89	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.68	87.04	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.33	0.72	86.62	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.08	0.80	81.56	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.38	0.72	87.62	มากที่สุด
4.4 มุมสื่บค้นมัลติมีเดีย	4.77	0.54	95.45	มากที่สุด
4.5 การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.20	0.61	83.95	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.34	0.68	86.76	มากที่สุด
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.38	0.68	87.51	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.30	0.68	86.00	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.33	0.71	84.94	มากที่สุด
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.37	0.70	87.46	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.08	0.71	81.63	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.29	0.73	85.74	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.32	0.73	86.10	มากที่สุด

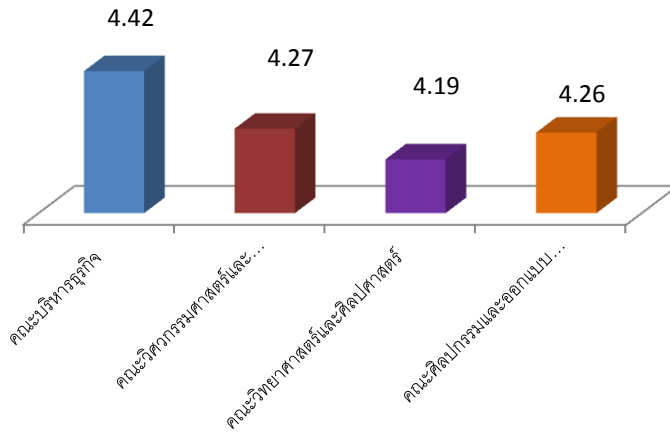
จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.10 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.22 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.04 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.76 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

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

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
1. คณะบริหารธุรกิจ	4.42
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.27
3. คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.19
4. คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.26

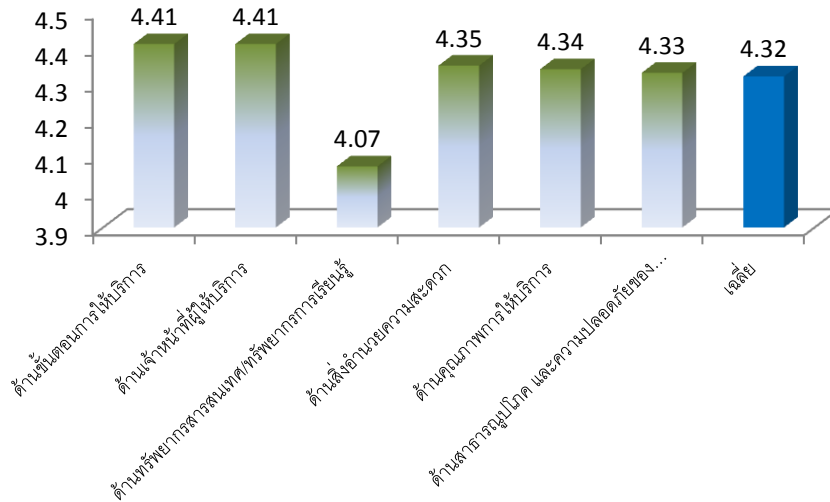


แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด

ค่าเฉลี่ย แยกตามคณะที่สังกัด พบว่า คณะบริหารธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.42 รองลงมา คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม คือ 4.26 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คือ 4.27 และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คือ 4.19

สรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพการบริการห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.71	88.20	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.75	88.20	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.07	0.87	81.40	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.68	87.00	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.34	0.68	86.80	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.33	0.71	86.60	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.32	0.73	86.40	มากที่สุด



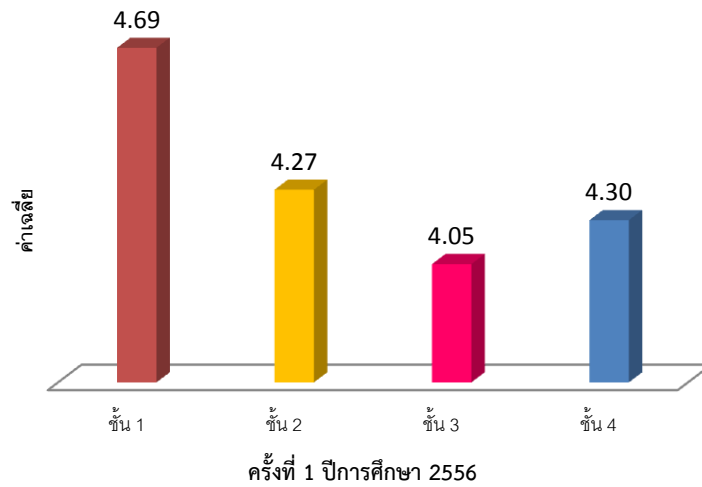
จากกราฟสรุปผลการวิเคราะห์การสำรวจคุณภาพบริการ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.41 รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ 4.35 และด้านคุณภาพการให้บริการ คือ 4.34

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

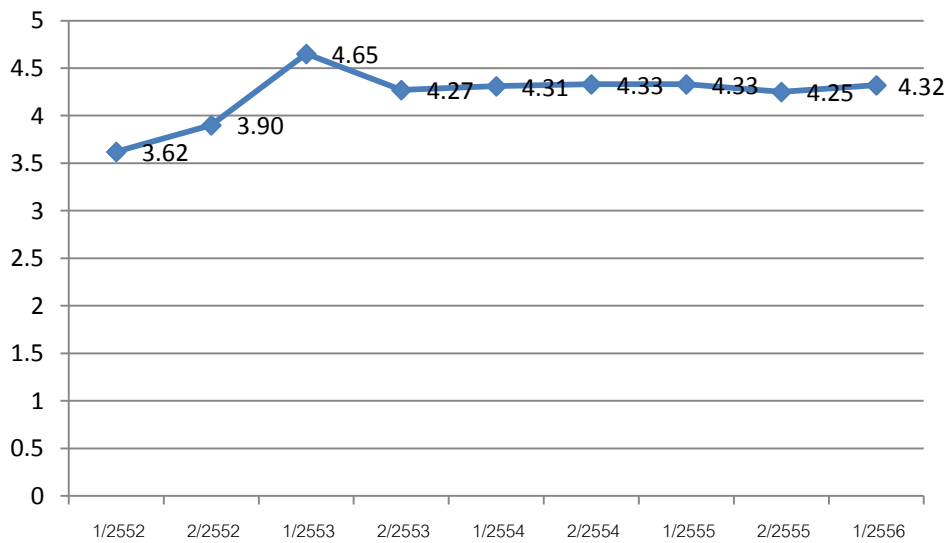
1. น่าจะมีคอฟฟี่ช็อปบริการด้วย
2. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้ และเล่มใหม่ ๆ
3. ควรเพิ่มเติมสารสนเทศเพื่อการศึกษาให้มาก
4. ขอชมเจ้าพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีมากมีจิตบริการเป็นเลิศ
5. อยากให้มีการเพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือสักสองอาทิตย์
6. ดีให้บริการดีมีหนังสือดี ๆ เยอะ
7. ควรขยายเวลาเปิดตึกให้มากกว่านี้ ถ้าเป็นไปได้
8. สื่อการเรียนรู้จำพวกหนังสือภาษาอังกฤษน้อยเกินไป รวมถึงตัวอย่างวิจัยและวิทยานิพนธ์ด้วย
อยากให้เพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษและหนังสือวิจัยให้มากขึ้น, อุปกรณ์บางชิ้นชำรุด (หูฟัง, คอมพิวเตอร์), หนังสือวางไม่ตรงเค็ด ทำให้สับสนยาก เพราะหาไม่เจอจากตำแหน่งที่ระบุไว้ในเว็บ
9. ระบบอินเทอร์เน็ต wifi ควรให้บริการอย่างทั่วถึง หลังจากมีการเปลี่ยนระบบอินเทอร์เน็ตใหม่พบว่าไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ เกิดปัญหานี้ในหลายครั้ง เป็นอันผิดหวังมากที่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตของทางมหาลัย ในขณะที่นั่งทำงานอยู่ที่ห้องสมุด เรียนมาเพื่อพิจารณาปรับปรุงด้วยครับ ผมเสียเซลมากจริงๆ
10. ปรับเวลาการให้บริการโดยปิด 22.00 จะดีมาก
11. ควรมีที่นั่งอ่านหนังสือให้สะดวกสบายมากกว่านี้
12. อยาก ได้หนังสือที่เกี่ยวกับการทำวิจัยมากกว่านี้
13. ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้เร็วยิ่งขึ้น

9. สรุปค่าเฉลี่ย

9.1 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ย คุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1-4 ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2556



9.2 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ตั้งแต่ 2552 - ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2556



สรุป

- ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ **4.32** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **86.40** อยู่ในระดับ “มากที่สุด”
- ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 83.29 (คิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน)