

รายงานสรุป
ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ
แผนกงานห้องสมุด
ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

แผนกงานห้องสมุด งานวิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2558 ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ คือ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสานที่มาใช้บริการห้องสมุดชั้น 3-4 โดยสำรวจตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2559 จำนวน 19 คน ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2558 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงการดำเนินงานของแผนงานห้องสมุด และพัฒนาการ บริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

แผนงานห้องสมุด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน ในครั้งต่อไป

แผนงานห้องสมุด

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558	2
ผลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด	4
- ภาพรวมแผนกงานห้องสมุด	5
- แยกตามประเภทผู้รับบริการ	7
- แยกตามสังกัดผู้ตอบ	7
- แยกตามพื้นที่การให้บริการ	8
- แยกตามด้านการให้บริการ	9
- ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	9
ผลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3	17
- ภาพรวมแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3	18
- แยกตามประเภทผู้รับบริการ	21
- แยกตามสังกัดผู้ตอบ	21
- แยกตามด้านการให้บริการ	22
ผลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4	42
- ภาพรวมแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4	43
- แยกตามประเภทผู้รับบริการ	46
- แยกตามสังกัดผู้ตอบ	46
- แยกตามด้านการให้บริการ	47

รายงาน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558 (มิถุนายน 2559)

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายคุณภาพการบริการ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” แผนกงานห้องสมุด จึงได้ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนกงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการบริการแผนกงานห้องสมุด ประจำปีการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2558

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของแผนกงานห้องสมุดและพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2558 ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 19 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ที่เข้ามาใช้บริการในพื้นที่บริการห้องสมุดชั้น 3 และ 4 (เนื่องจากมีสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปรับปรุงระบบเครื่องปรับอากาศระหว่างเดือนมกราคม – พฤษภาคม 2559)

3.2 เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด จำนวน 2 ชั้น ชั้นละ 11 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้คือ 1 เดือน มิถุนายน 2559 เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้ดำเนินการปรับปรุงระบบเครื่องปรับอากาศติดตั้งอาคารตั้งแต่เดือนมกราคม – พฤษภาคม 2559

3.5 สถิติที่ใช้

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Average)

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6 แบบประเมินประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการแบบอเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

3.6.1 คำถามปลายปิด (Close End Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

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

3.6.2 คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

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

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “มาก”

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อย”

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

4. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการภาพรวมแผนงานห้องสมุด

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 19 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42
 - หญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.68
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21
 - ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53
 - ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16
 - อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

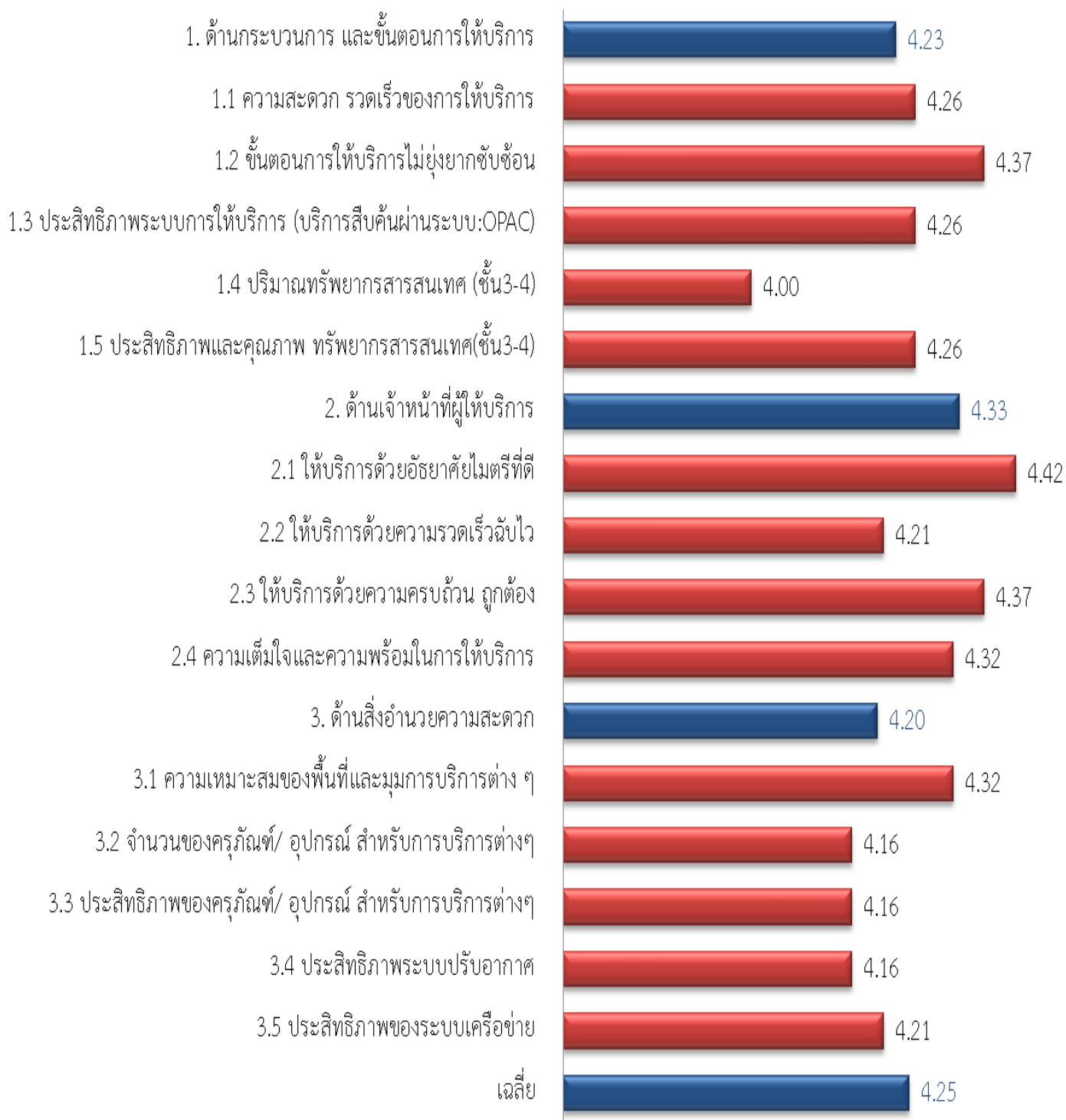
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.40	84.63	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.26	0.45	85.26	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.37	0.50	87.37	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (<i>บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC</i>)	4.26	0.45	85.26	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (<i>ชั้น3-4</i>)	4.00	0.67	80.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(<i>ชั้น3-4</i>)	4.26	0.45	85.26	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.53	86.58	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.42	0.61	88.42	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.21	0.63	84.21	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.37	0.60	87.37	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.32	0.58	86.32	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.60	84.00	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.32	0.58	86.32	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.16	0.69	83.16	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.16	0.69	83.16	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.16	0.69	83.16	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.21	0.63	84.21	มาก
เฉลี่ย	4.25	0.46	85.07	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.07 อยู่ในระดับ “มาก”

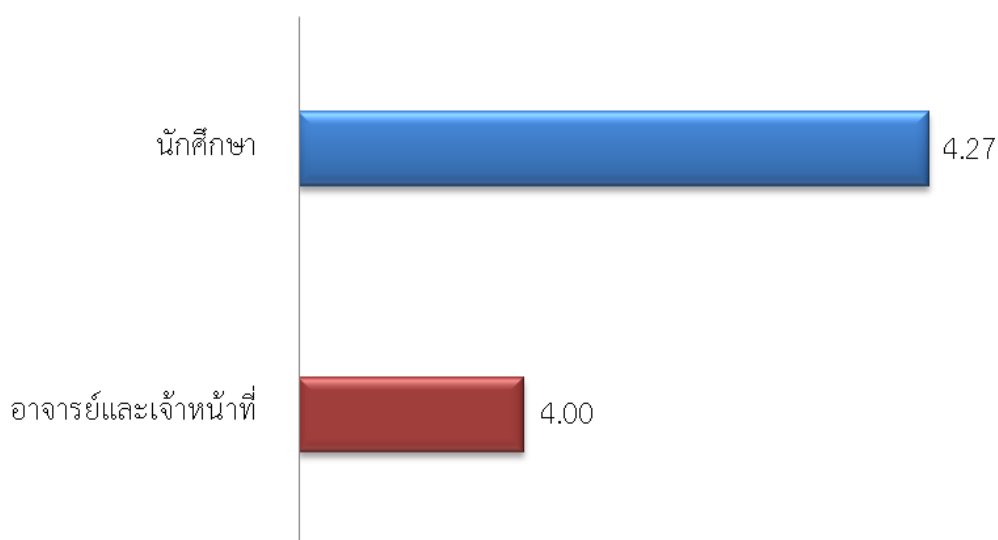
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.58 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.63 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.00 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแยกตามประเภทผู้รับบริการ
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้รับบริการ

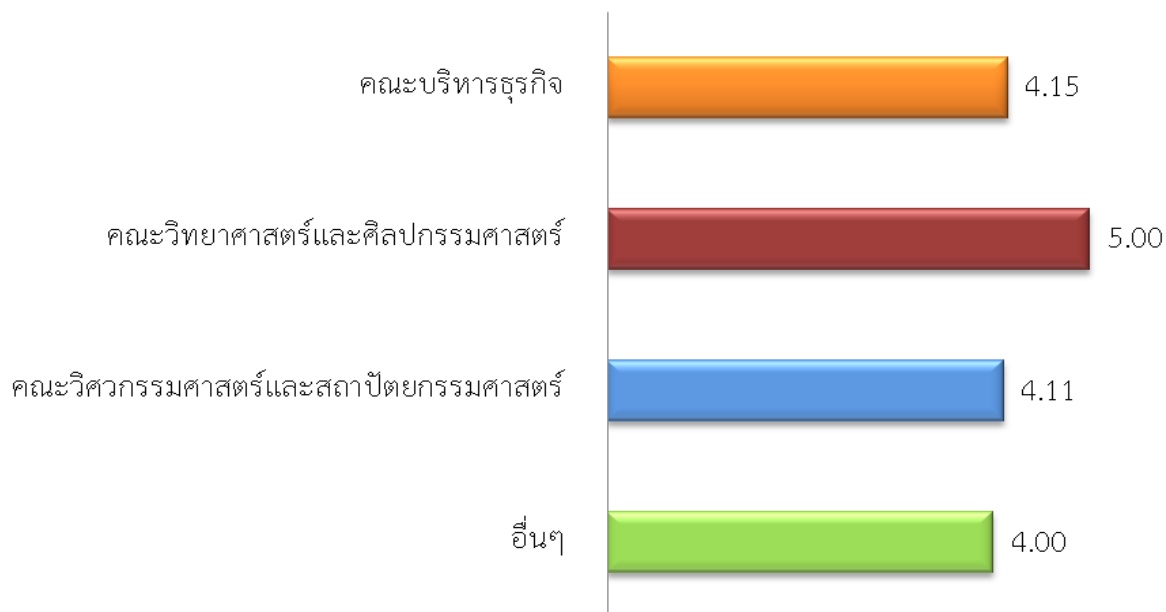
ประเภทผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษา	4.27
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.00



ภาพที่ 2 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้รับบริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแยกตามสังกัดผู้ตอบ
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามสังกัดผู้ตอบ

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.15
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	5.00
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.11
อื่นๆ	4.00

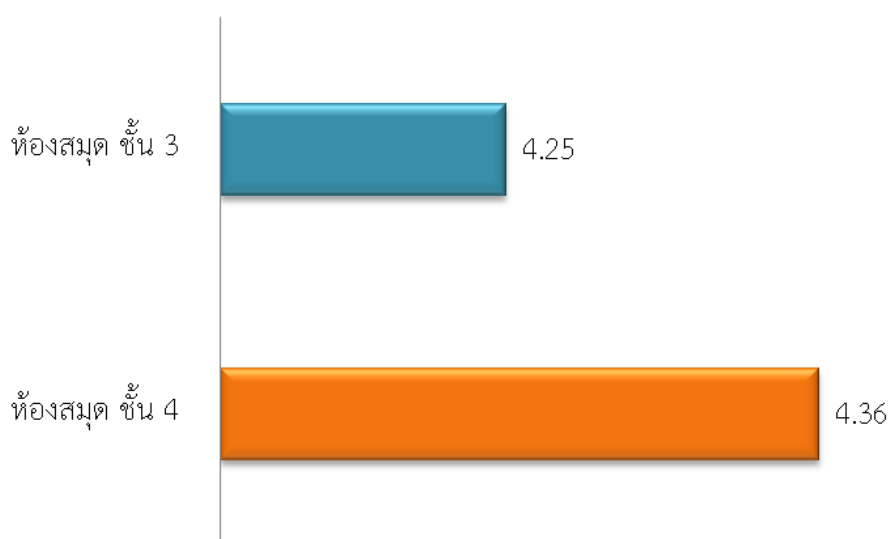


ภาพที่ 3 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามสังกัดผู้ตอบ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแยกตามพื้นที่การให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุดแยกตามพื้นที่ให้บริการ

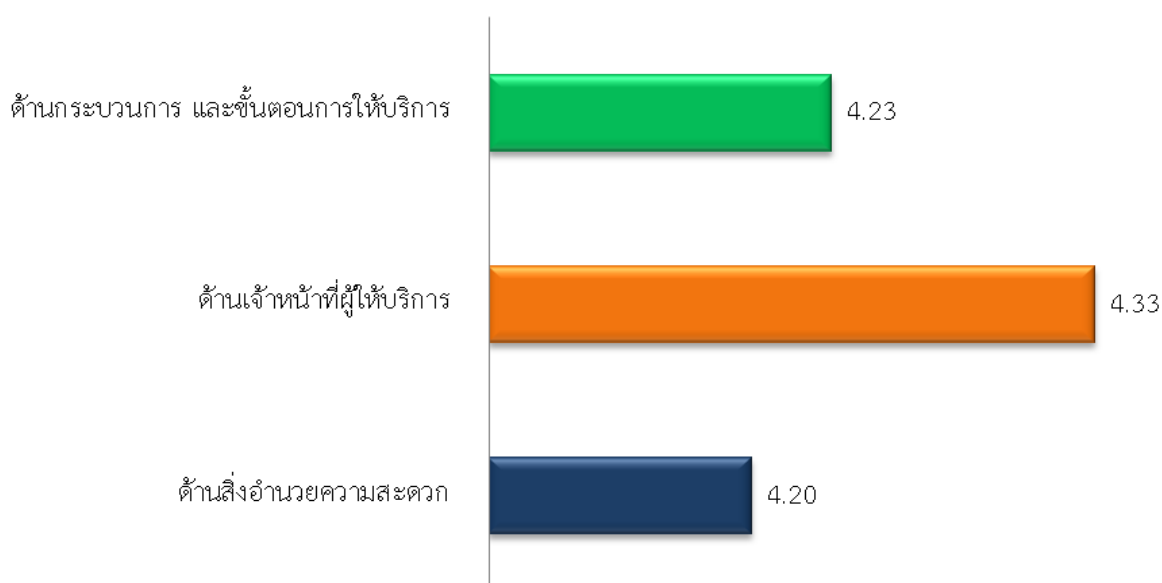
การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ห้องสมุด ชั้น 3	4.25
ห้องสมุด ชั้น 4	4.36



ภาพที่ 4 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามพื้นที่ให้บริการ

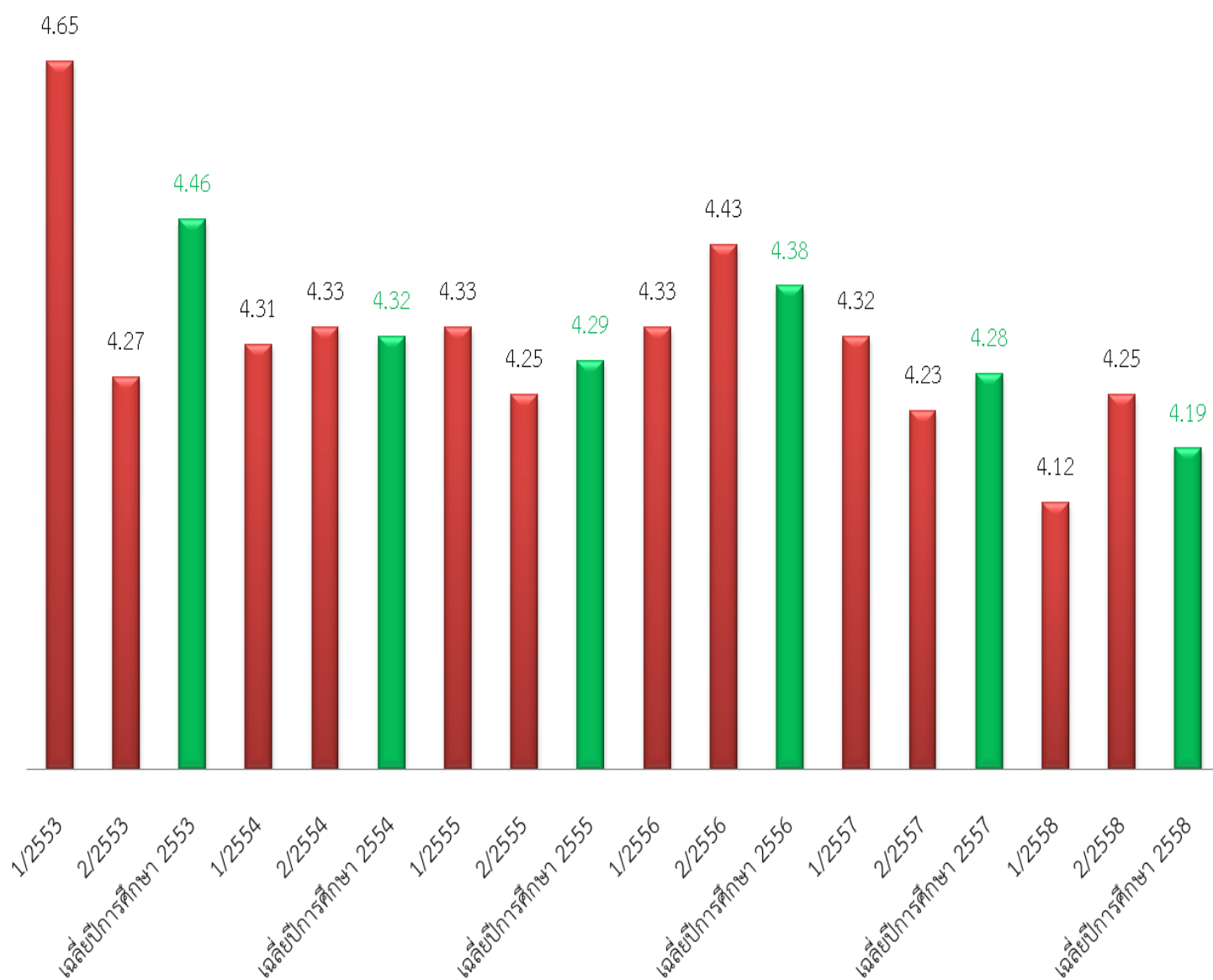
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแยกตามด้านการให้บริการ
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.23
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20



ภาพที่ 5 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามด้านการให้บริการ

- **ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ**
 1. ด้านคุณภาพบริการ -ไม่มี-
 2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก -ไม่มี-
 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ -ไม่มี-
 4. ด้านอื่น ๆ
 - 4.1 ขยายเวลาเปิดทำการ เพื่อนักศึกษาจะได้ค้นคว้าหลังเลิกเรียน
 - 4.2 อยากให้ขยายเวลาในการเปิดบริการเพิ่มขึ้น
 - 4.3 อยากให้ห้องสมุดเปิดทุกชั้น เพราะจะให้นักศึกษาเข้ามาหาความรู้ได้เยอะๆ



ภาพที่ 6 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด
ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 6 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด เพิ่มขึ้นจาก 4.12 ในครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 เป็น 4.25 ในครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 3.16

5. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุดแยกตามประเภทผู้รับบริการ

5.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 18 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22
 - หญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
 - ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

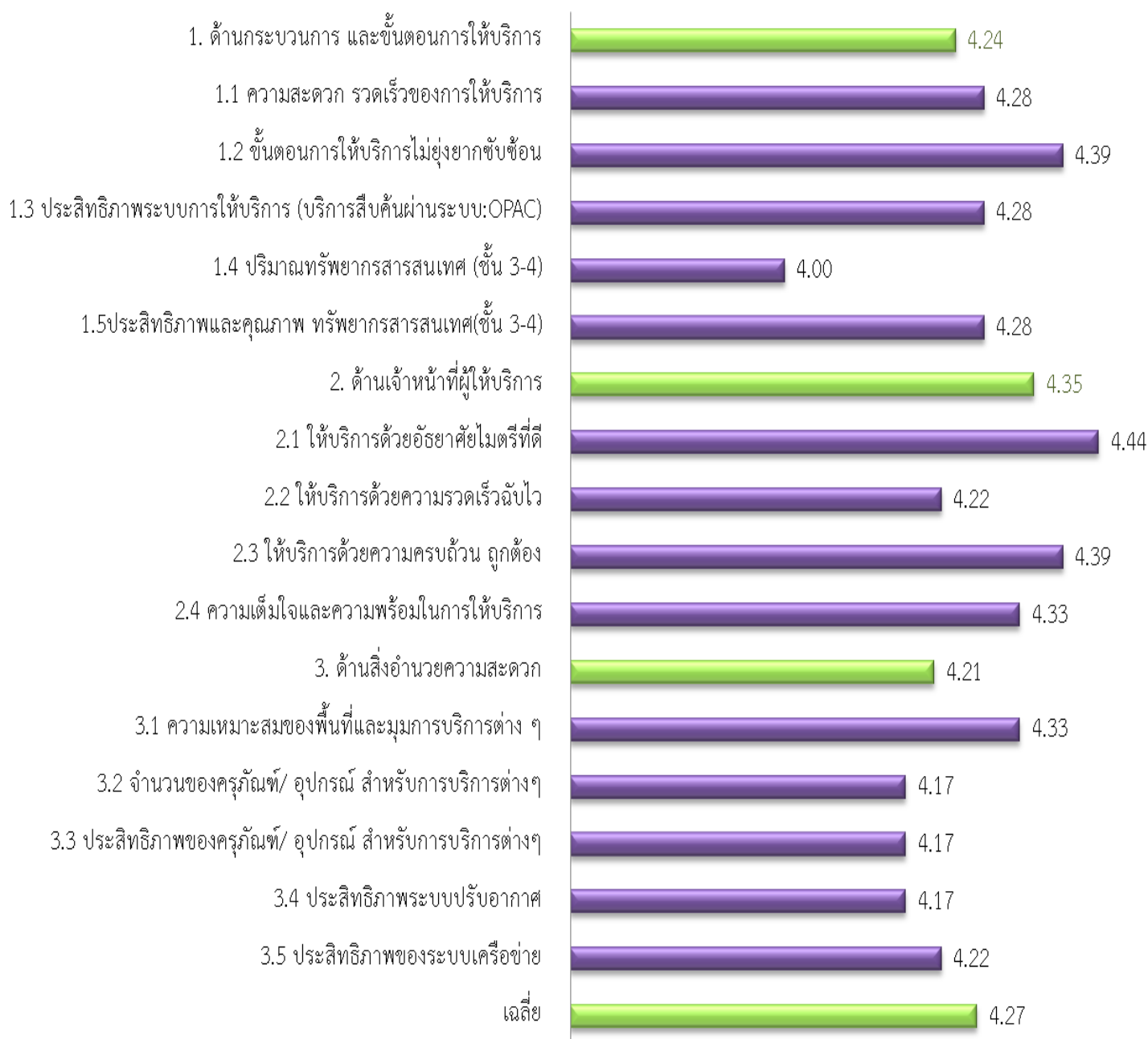
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุดแยกตามประเภทผู้รับบริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.41	84.49	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.28	0.46	85.60	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.39	0.50	87.80	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (<i>บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC</i>)	4.28	0.46	85.60	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (<i>ชั้น 3-4</i>)	4.00	0.69	80.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(<i>ชั้น 3-4</i>)	4.28	0.46	85.60	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.54	86.94	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.44	0.62	88.80	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.22	0.65	84.40	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.39	0.61	87.80	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.59	86.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.62	84.22	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.33	0.59	86.60	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.17	0.71	83.40	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.17	0.71	83.40	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.17	0.71	83.40	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.22	0.65	84.40	มาก
เฉลี่ย	4.27	0.47	85.35	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุดแยกตามประเภทผู้รับบริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 85.35 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 86.94 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.49 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.22 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ประเภทผู้รับบริการ (นักศึกษา)

5.2 อาจารย์และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 1 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - หญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 100.00
4. สังกัด
 - อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

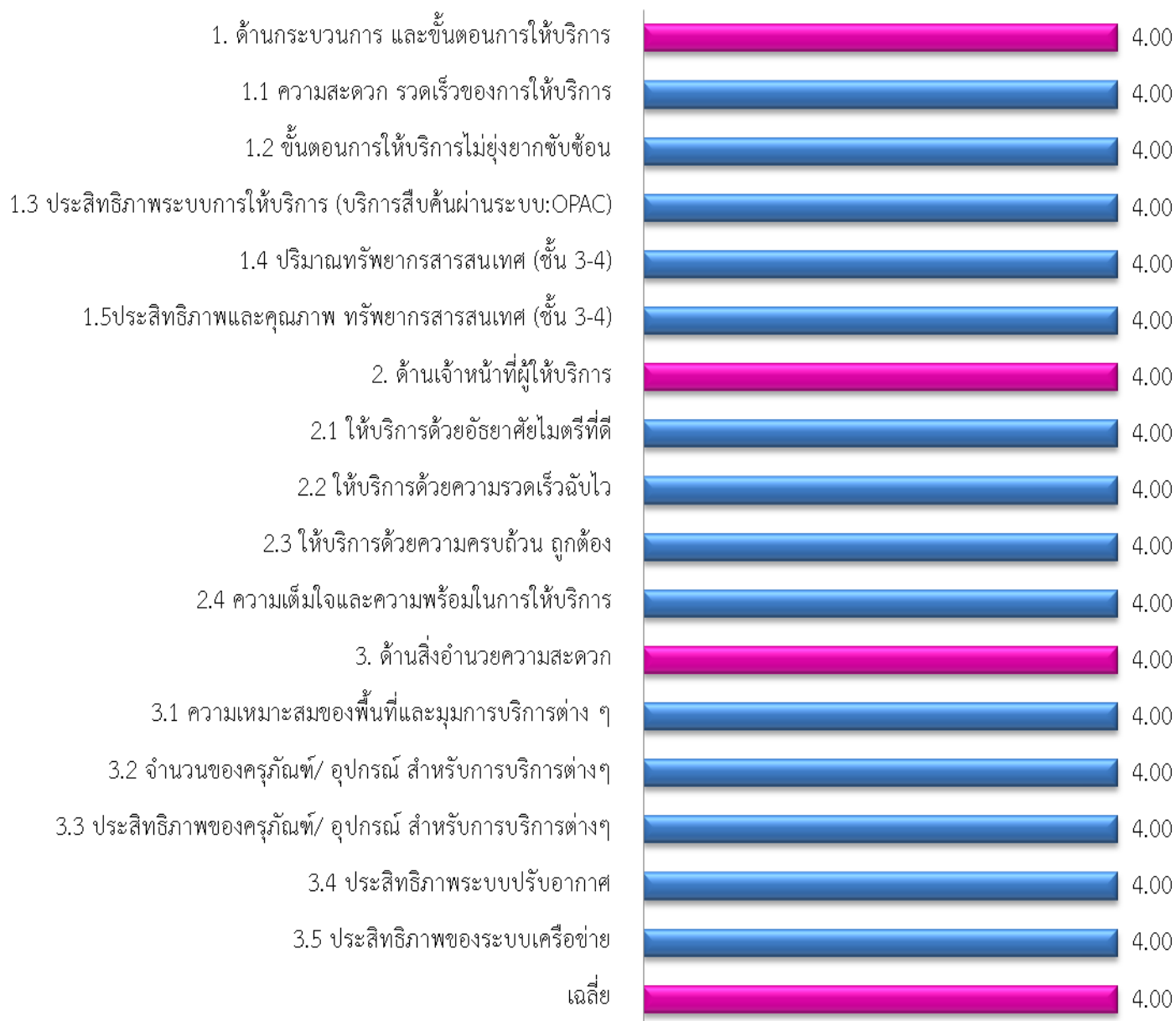
● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุดแยกตามประเภทผู้รับบริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	0.00	80.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.00	0.00	80.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (ชั้น 3-4)	4.00	0.00	80.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(ชั้น 3-4)	4.00	0.00	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.00	0.00	80.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.00	0.00	80.00	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.00	0.00	80.00	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.00	80.00	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.00	0.00	80.00	มาก
เฉลี่ย	4.00	0.00	80.00	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้รับบริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสามด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 8




ภาพที่ 8 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ประเภทผู้รับบริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

6. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามบริการ

6.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการห้องสมุด ชั้น 3 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 3 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/index.php/964878> รหัสแบบประเมิน 964878

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ

ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

0%  100%

ส่วนที่ 2.3 ความพึงพอใจการใช้บริการที่มีต่อ ห้องสมุดชั้น 3

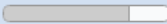
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	1	2	3	4	5	ไม่มีคำตอบ
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ: OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5	ไม่มีคำตอบ
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วจับใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1	2	3	4	5	ไม่มีคำตอบ
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับบริการต่าง ๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับบริการต่าง ๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ

ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

0%  100%

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ภาพที่ 9 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 19 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

2. เพศ

- ชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42
- หญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.68

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21
- ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16
- อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

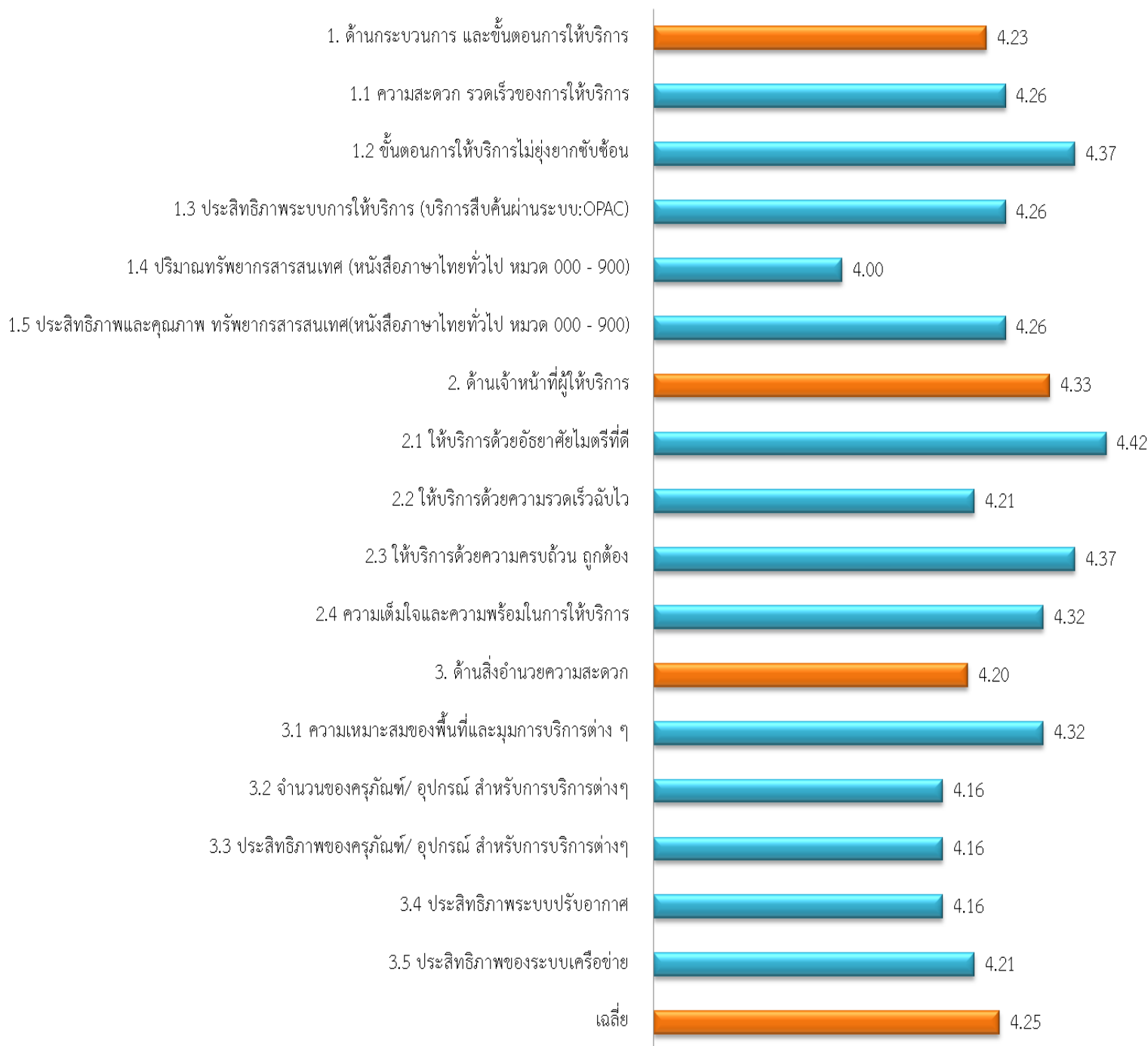
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 8 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.40	84.63	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.26	0.45	85.20	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.37	0.50	87.40	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (<i>บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC</i>)	4.26	0.45	85.20	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (<i>หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900</i>)	4.00	0.67	80.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (<i>หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900</i>)	4.26	0.45	85.20	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.53	86.58	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.42	0.61	88.40	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.21	0.63	84.20	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.37	0.60	87.40	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.32	0.58	86.40	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20	0.60	84.00	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.32	0.58	86.40	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.16	0.69	83.20	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.16	0.69	83.20	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.16	0.69	83.20	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.21	0.63	84.20	มาก
เฉลี่ย	4.25	0.46	85.07	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.07 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.58 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.63 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.00 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 10

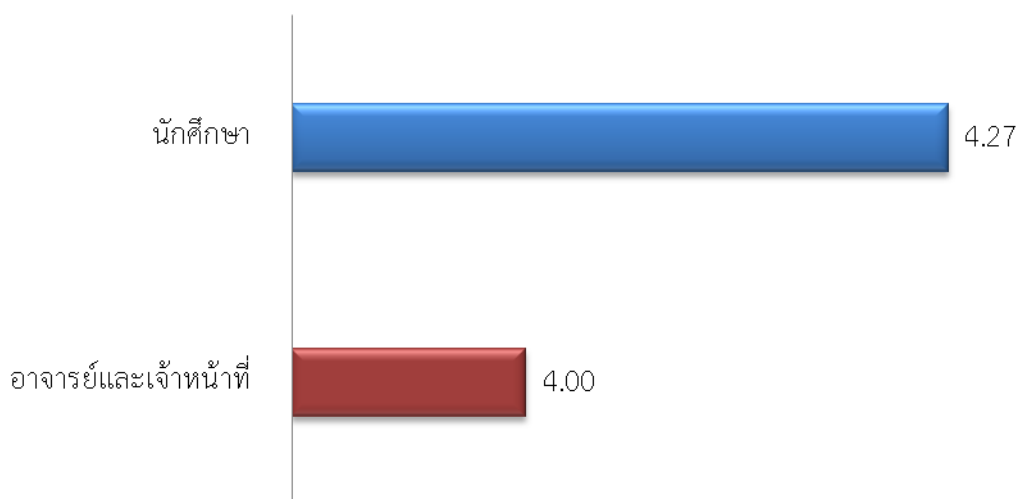


ภาพที่ 10 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

แผนงานห้องสมุด ชั้น 3

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ

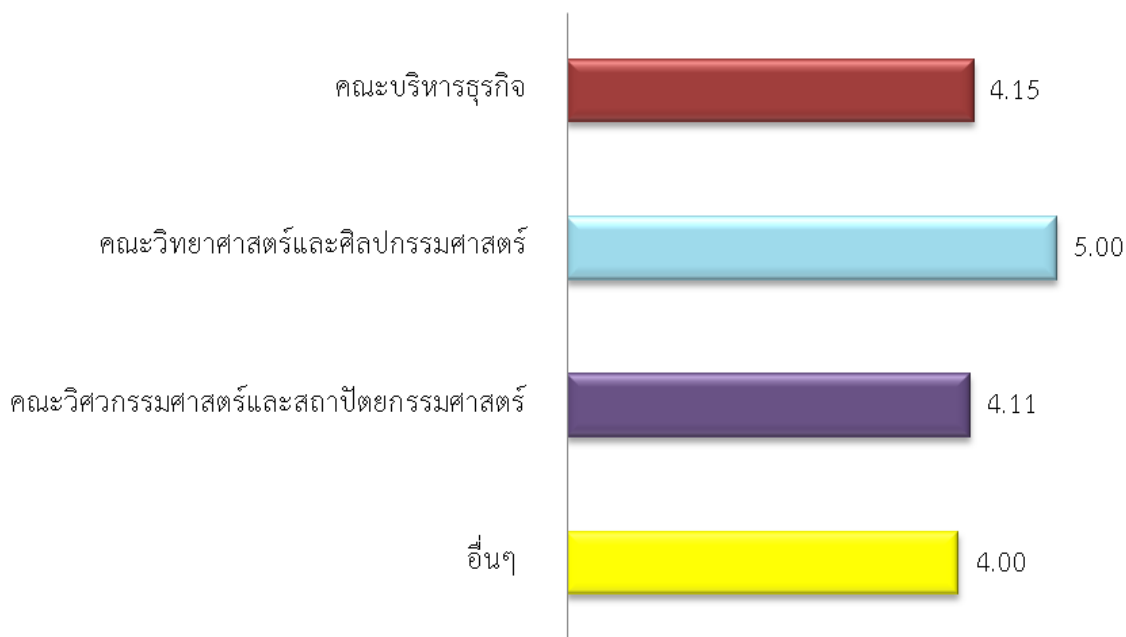
ประเภทผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษา	4.27
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.00



ภาพที่ 11 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

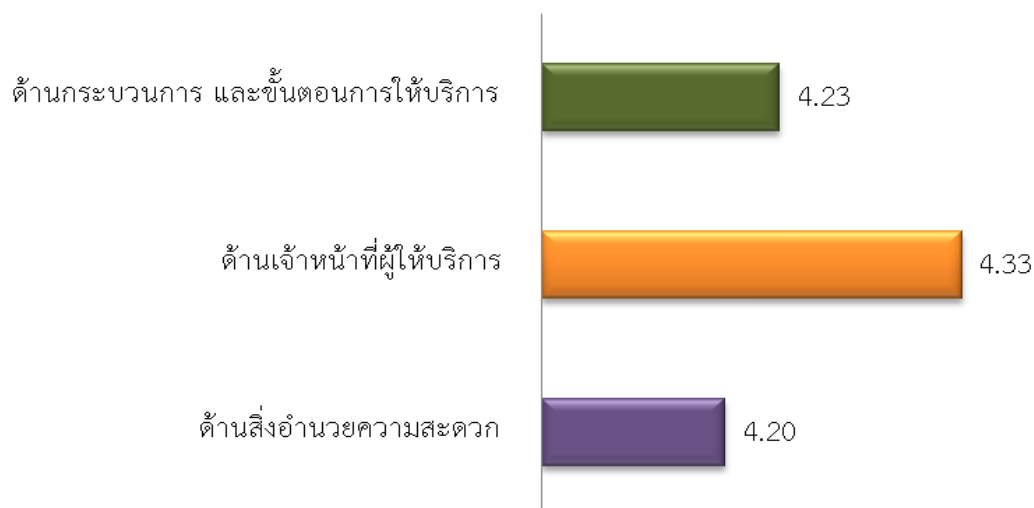
สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.15
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	5.00
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.11
อื่นๆ	4.00



ภาพที่ 12 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามด้านการให้บริการ ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามด้านการให้บริการ

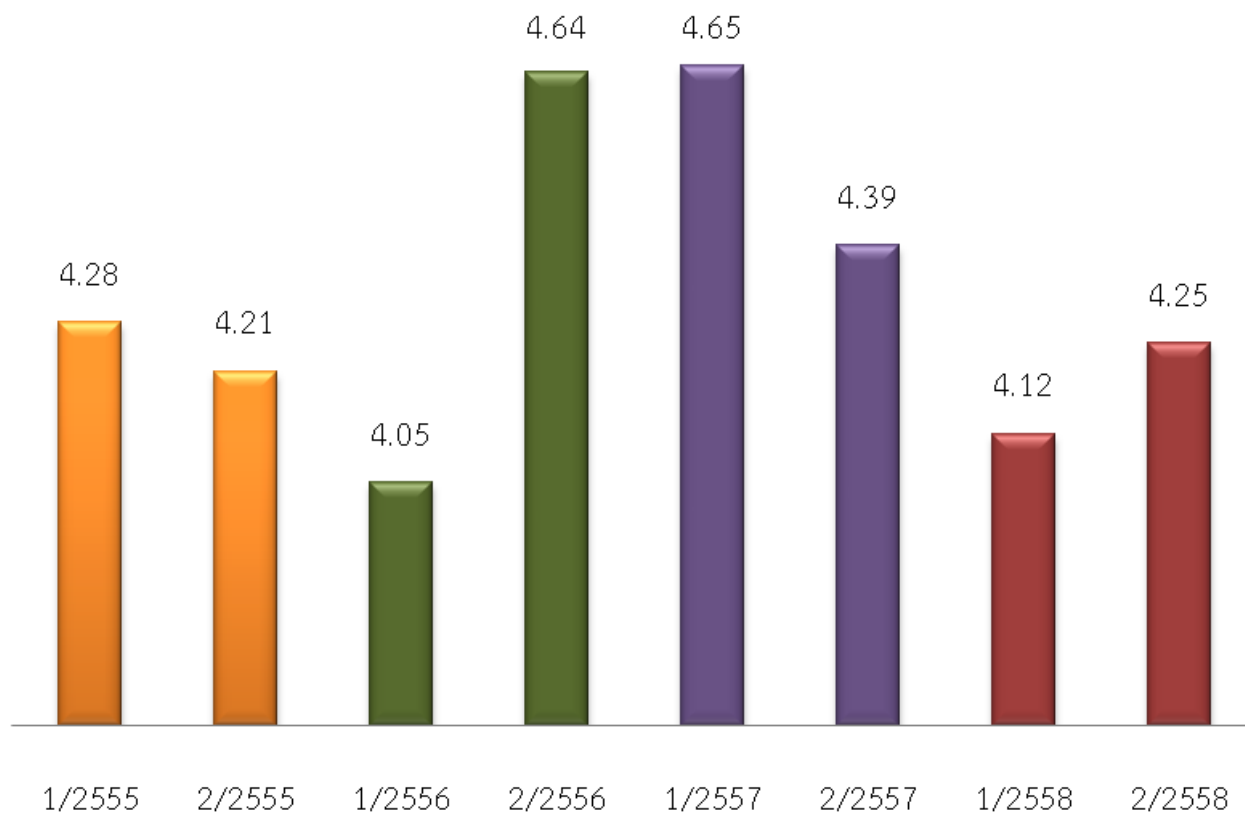
ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.23
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.20



ภาพที่ 13 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามด้านการให้บริการ

- สรุปความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการของแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 เท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.14



ภาพที่ 14 กราฟแสดงความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3

ตั้งแต่ ครั้งที่ 3 ปีการศึกษา 2555 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

จากรูปภาพที่ 14 พบว่า ผลการสำรวจ ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงาน ห้องสมุด ชั้น 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.07

6.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ

6.1.1.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 18 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

5. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

6. เพศ

- ชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22
- หญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78

7. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
- ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

8. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

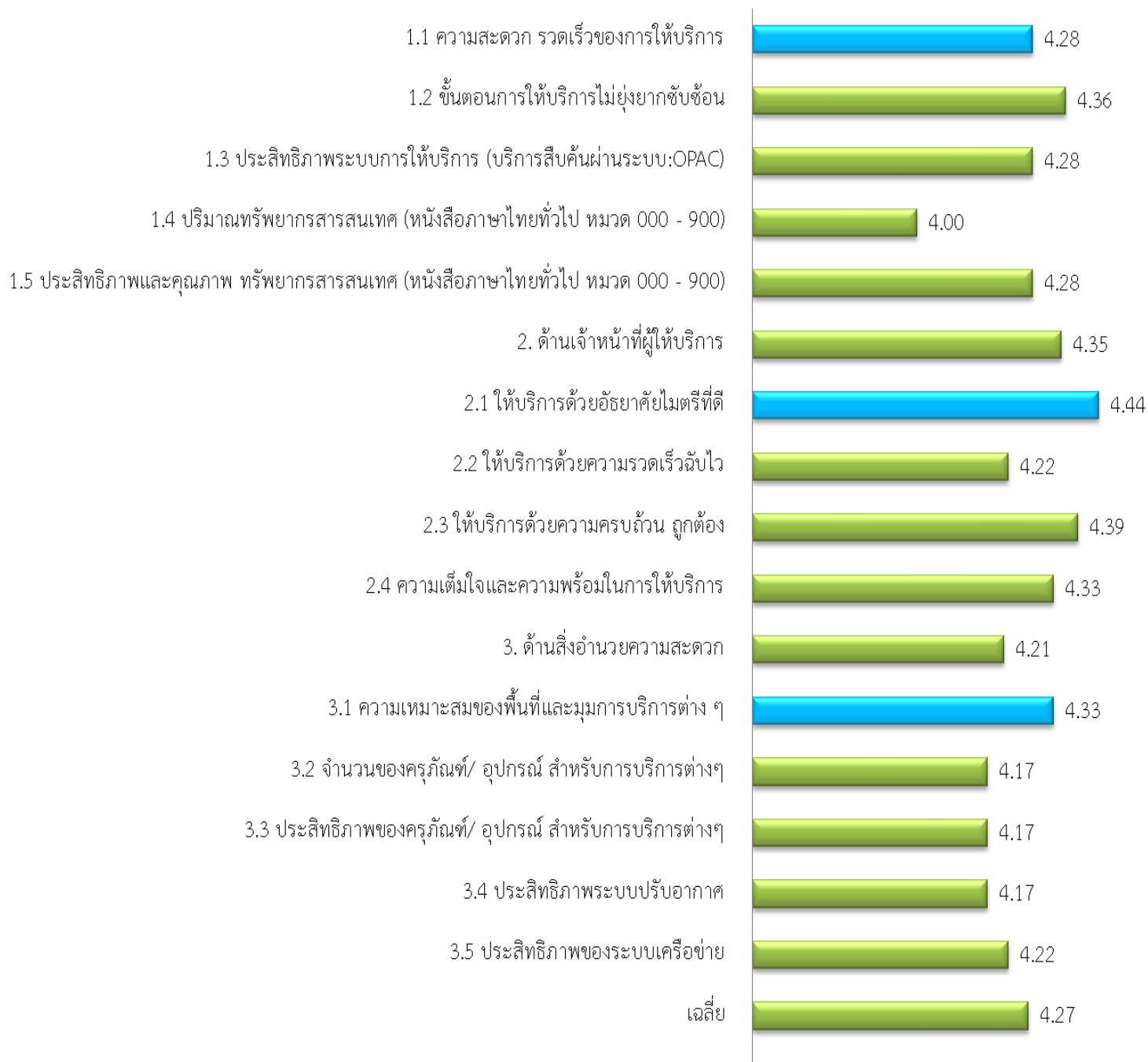
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 12 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.41	84.89	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.28	0.46	85.60	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.36	0.50	87.80	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.28	0.46	85.60	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.00	0.69	80.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.28	0.46	85.60	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.54	86.94	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.44	0.62	88.80	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.22	0.65	84.40	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.39	0.61	87.80	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.59	86.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.62	84.22	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.33	0.59	86.60	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.17	0.71	83.40	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.17	0.71	83.40	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.17	0.71	83.40	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.22	0.65	84.40	มาก
เฉลี่ย	4.27	0.47	85.35	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ(นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.35 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.95 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.89 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็น คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.22 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 15



ภาพที่ 15 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ (นักศึกษา)

6.1.1.2 อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 1 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- หญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 100.00

4. สังกัด

- อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

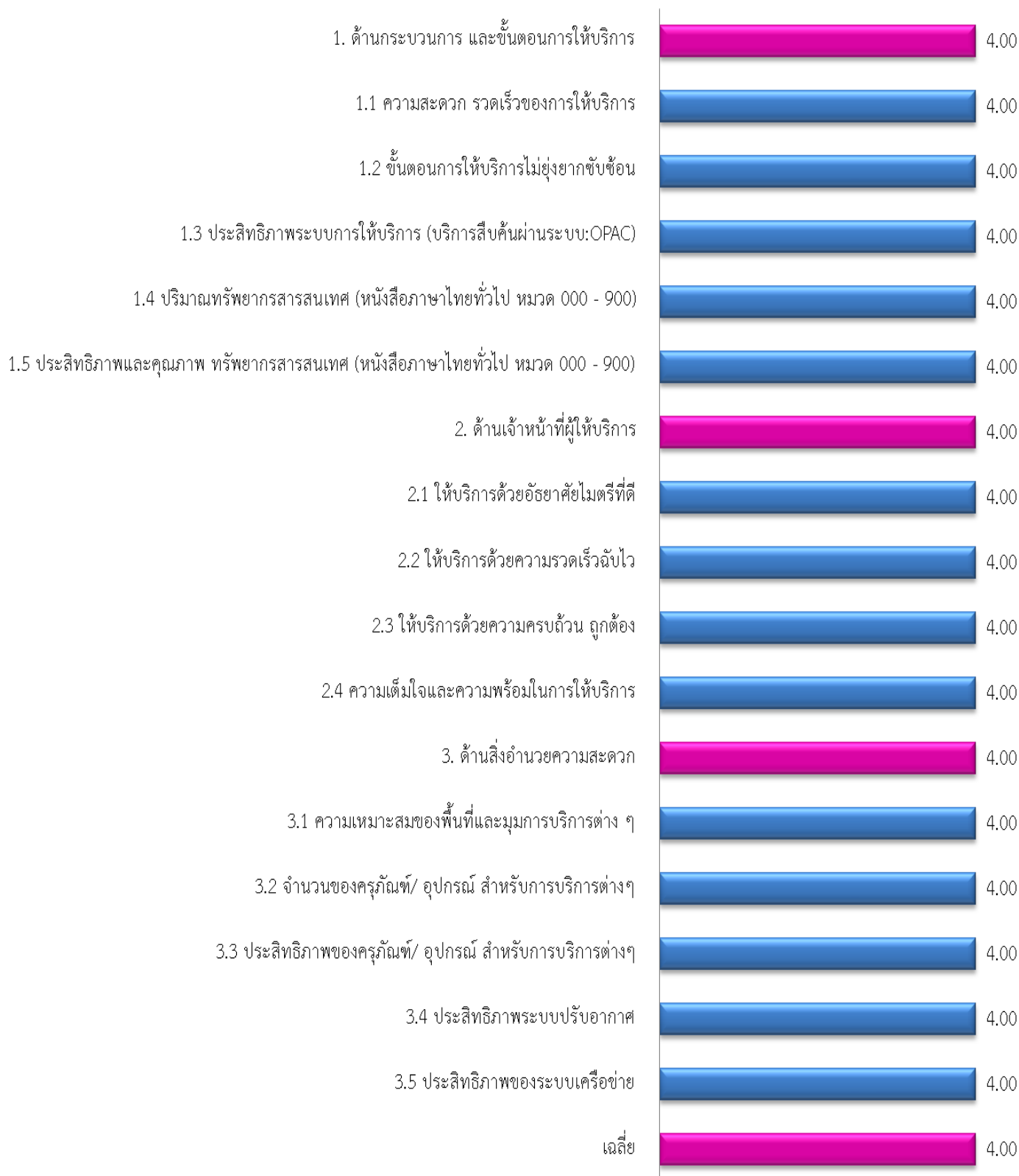
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 13 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	0.00	80.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.00	0.00	80.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.00	0.00	80.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.00	0.00	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.00	0.00	80.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.00	0.00	80.00	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.00	0.00	80.00	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.00	80.00	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.00	0.00	80.00	มาก
เฉลี่ย	4.00	0.00	80.00	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสามด้าน เท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 16



ภาพที่ 16 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้รับบริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

6.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

6.1.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 3 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
 - หญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
 - ปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

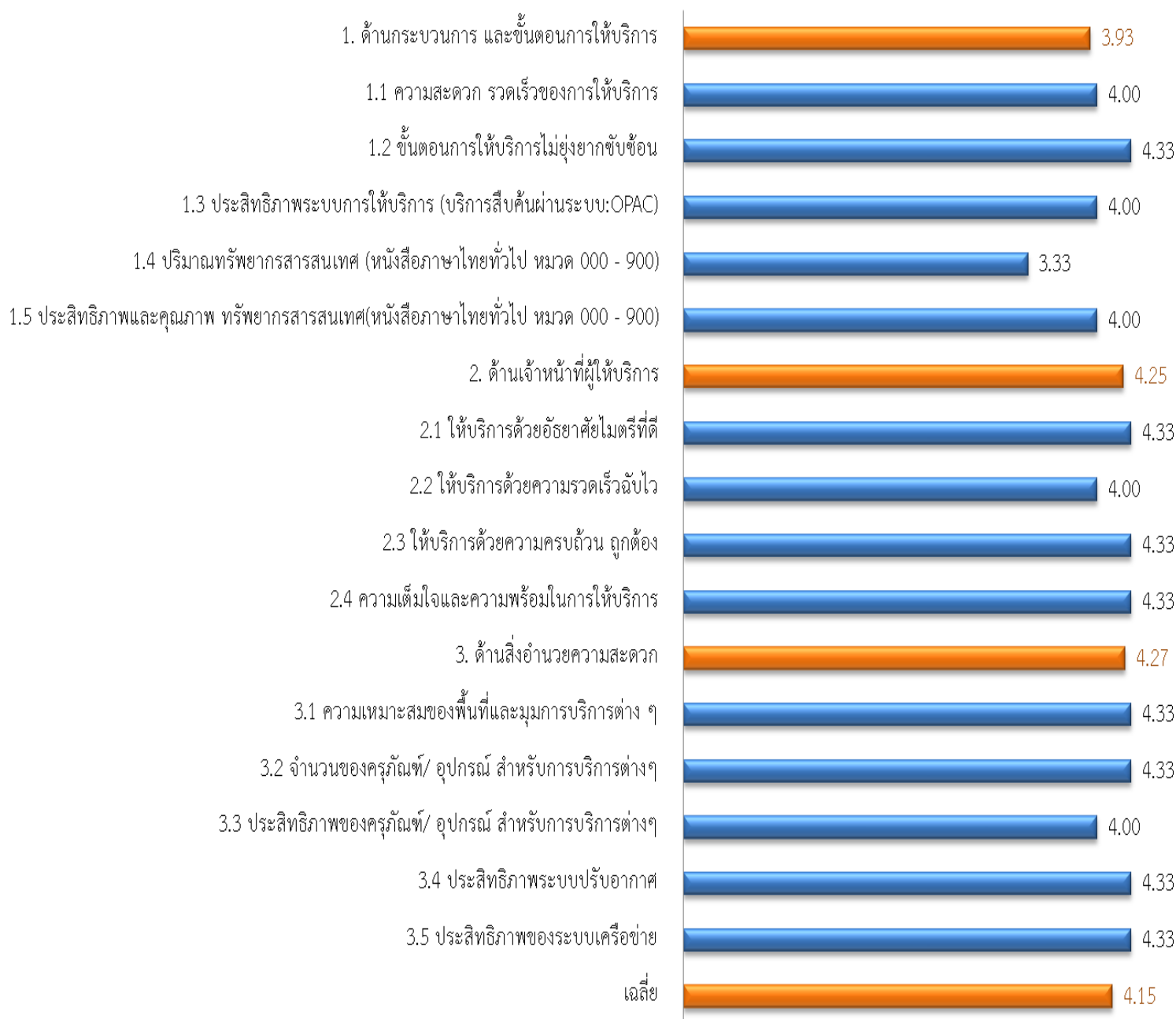
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 14 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.93	0.12	78.67	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	0.58	86.60	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.00	0.00	80.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	3.33	0.58	66.60	ปานกลาง
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.00	0.00	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.25	85.00	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.33	0.58	86.60	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.00	0.00	80.00	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.33	0.58	86.60	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.58	86.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.64	85.33	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.33	0.58	86.60	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.33	0.58	86.60	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.33	0.58	86.60	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.33	0.58	86.60	มาก
เฉลี่ย	4.15	0.25	83.00	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะบริหารธุรกิจโดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.00 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 85.33 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 85.00 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 78.67 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 17



ภาพที่ 17 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

6.1.2.2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 3 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

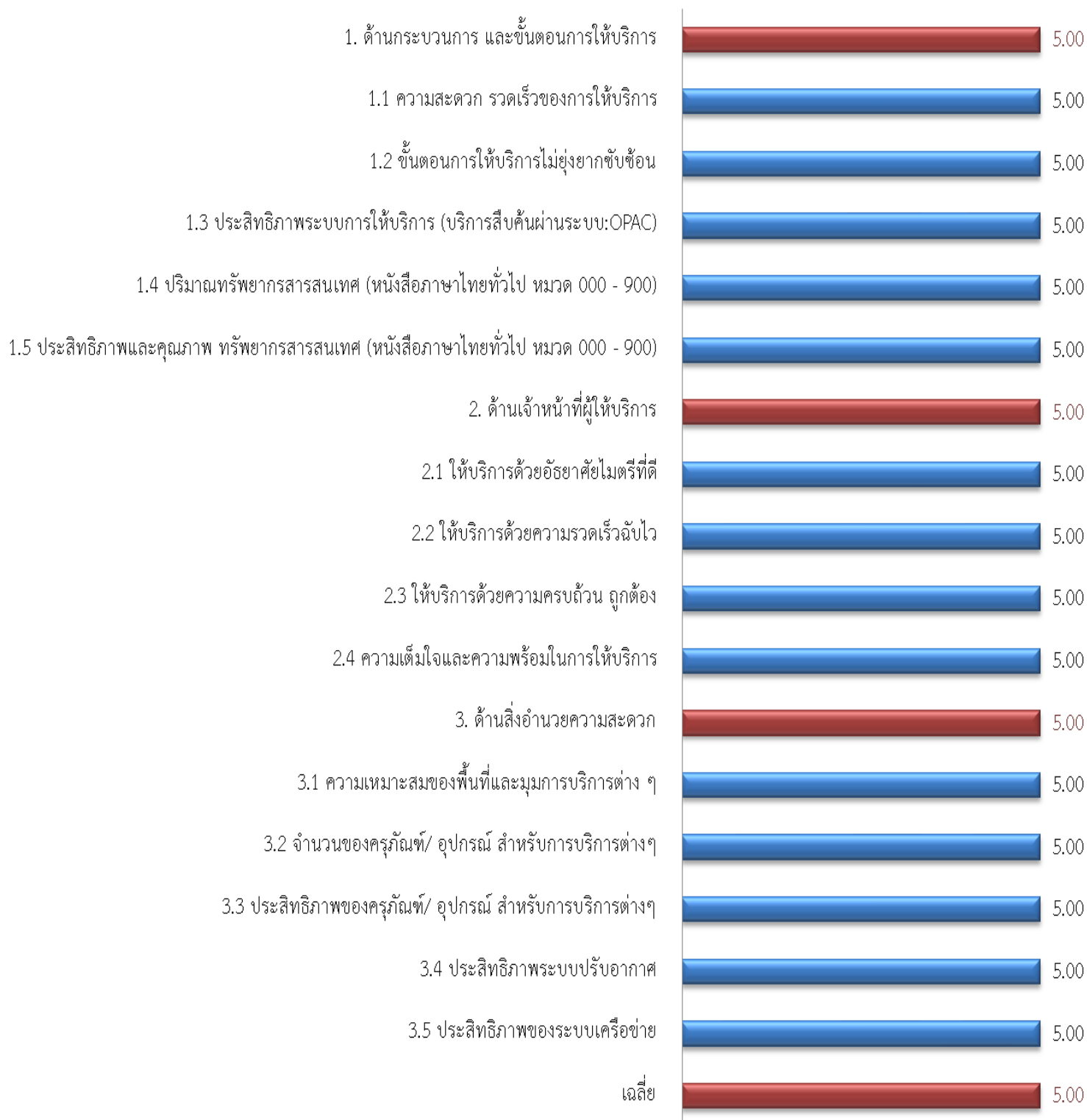
● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 15 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 18



ภาพที่ 18 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

6.1.2.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 12 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00
- หญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67
- ปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

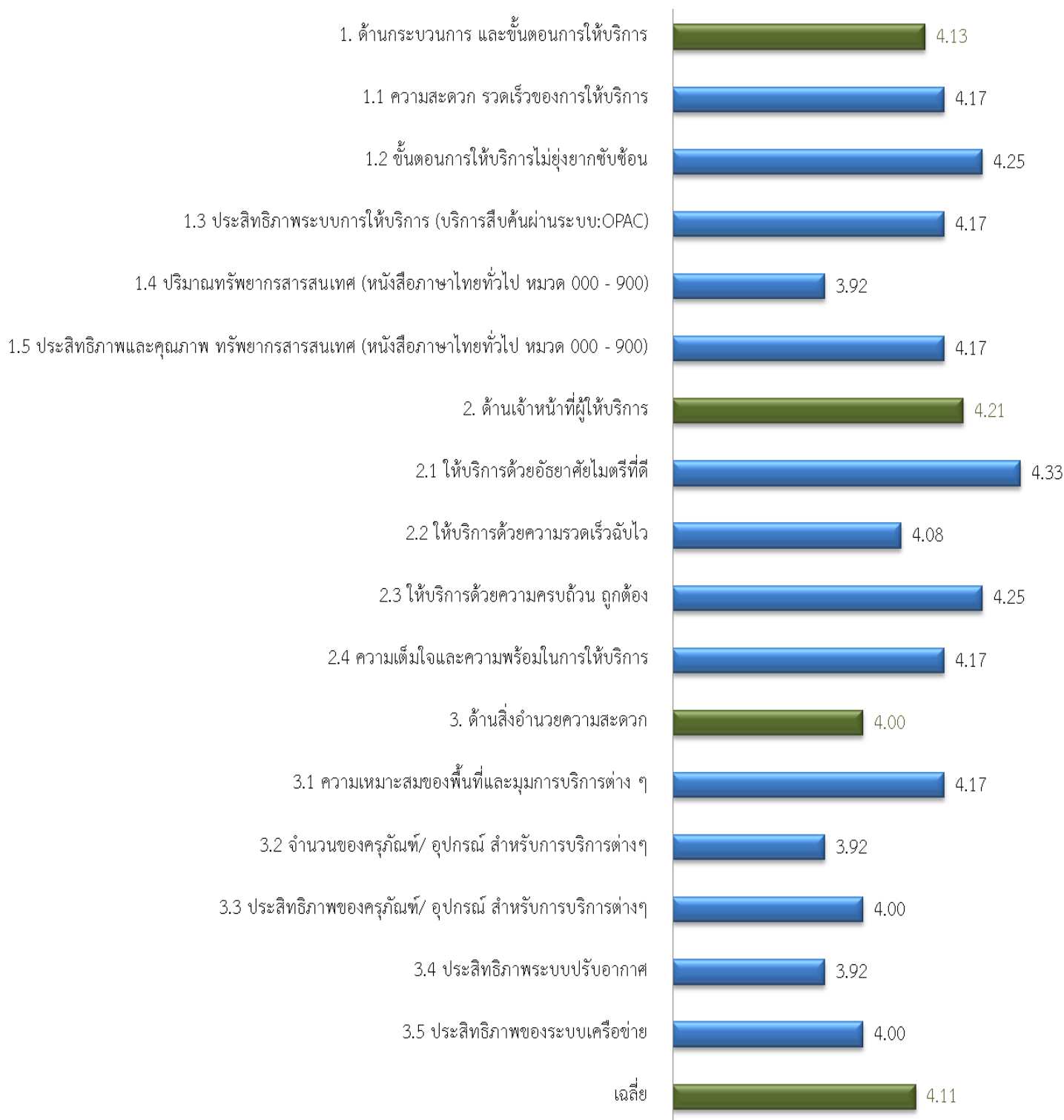
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 16 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ แผนงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.25	82.67	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.17	0.39	83.40	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25	0.45	85.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.17	0.39	83.40	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	3.92	0.52	78.40	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.17	0.39	83.40	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	0.55	84.17	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.33	0.65	86.60	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.08	0.67	81.60	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.25	0.62	85.00	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.17	0.58	83.40	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.55	80.00	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.17	0.58	83.40	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.92	0.67	78.40	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.60	80.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.92	0.67	78.40	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.00	0.60	80.00	มาก
เฉลี่ย	4.11	0.40	82.28	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.28 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.17 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.67 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 19



ภาพที่ 19 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3
แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

6.1.2.4 อื่นๆ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 1 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - หญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

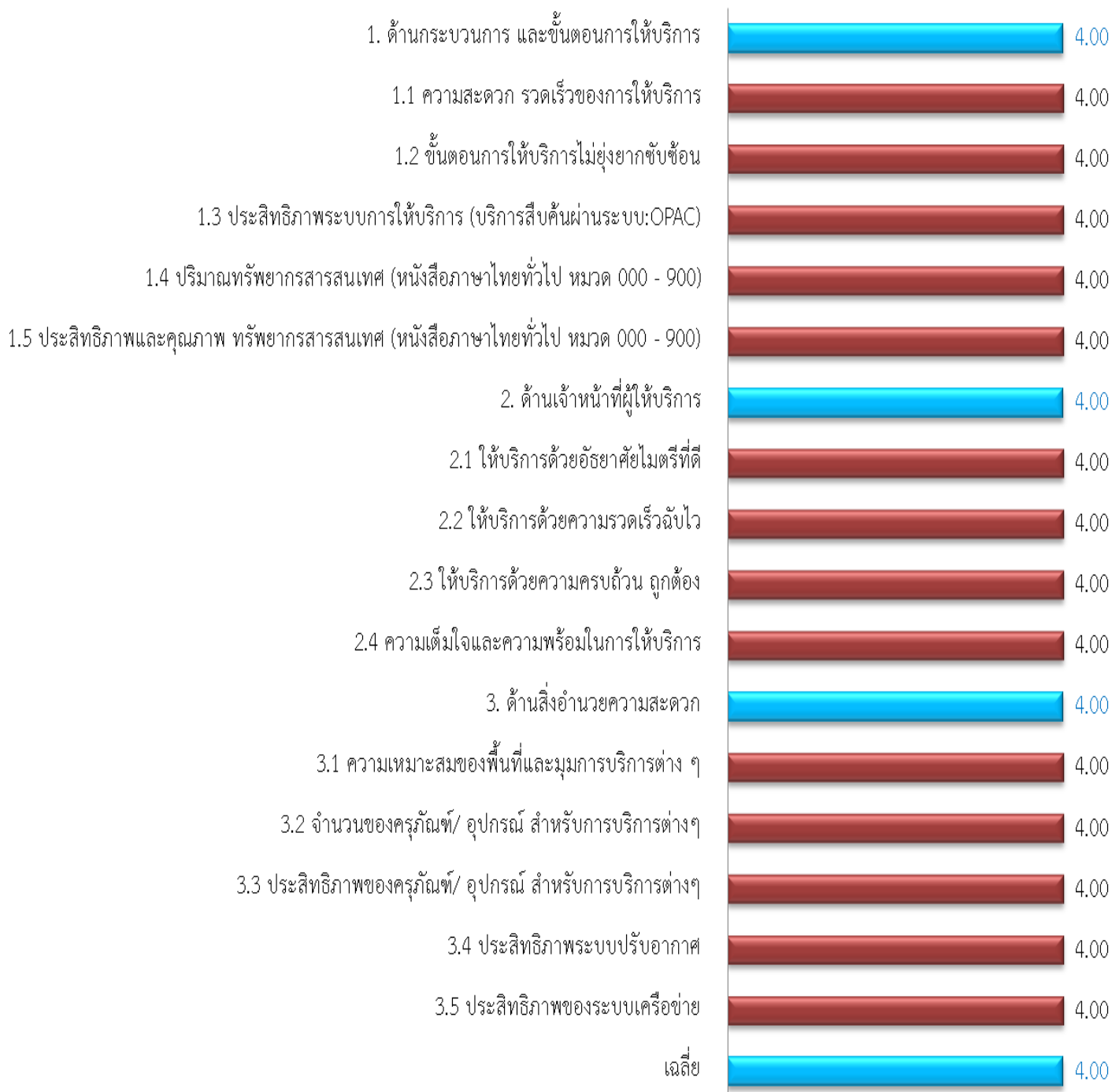
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 17 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (อื่นๆ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	0.00	80.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.00	0.00	80.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.00	0.00	80.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.00	0.00	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.00	0.00	80.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.00	0.00	80.00	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.00	0.00	80.00	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	0.00	80.00	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.00	0.00	80.00	มาก
เฉลี่ย	4.00	0.00	80.00	มาก

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดอื่นๆ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสามด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.00 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 20

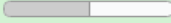


ภาพที่ 20 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (อื่นๆ)

6.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

-แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 4 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/index.php/964878>
รหัสแบบประเมิน 964878

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ
ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

0%  100%

ส่วนที่ 2.4 ความพึงพอใจการเข้าใช้บริการที่มีต่อ ห้องสมุด ชั้น 4

ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

	1	2	3	4	5	ไม่มีคำตอบ
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมาชิกเพื่อการเรียนรู้)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมาชิกเพื่อการเรียนรู้)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

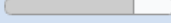
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	1	2	3	4	5	ไม่มีคำตอบ
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	1	2	3	4	5	ไม่มีคำตอบ
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.4 ประสิทธิภาพของระบบปรับอากาศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ
ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

0%  100%

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ภาพที่ 21 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 19 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 94.74
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

2. เพศ

- ชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 68.42
- หญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 31.68

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21
- ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16
- อื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

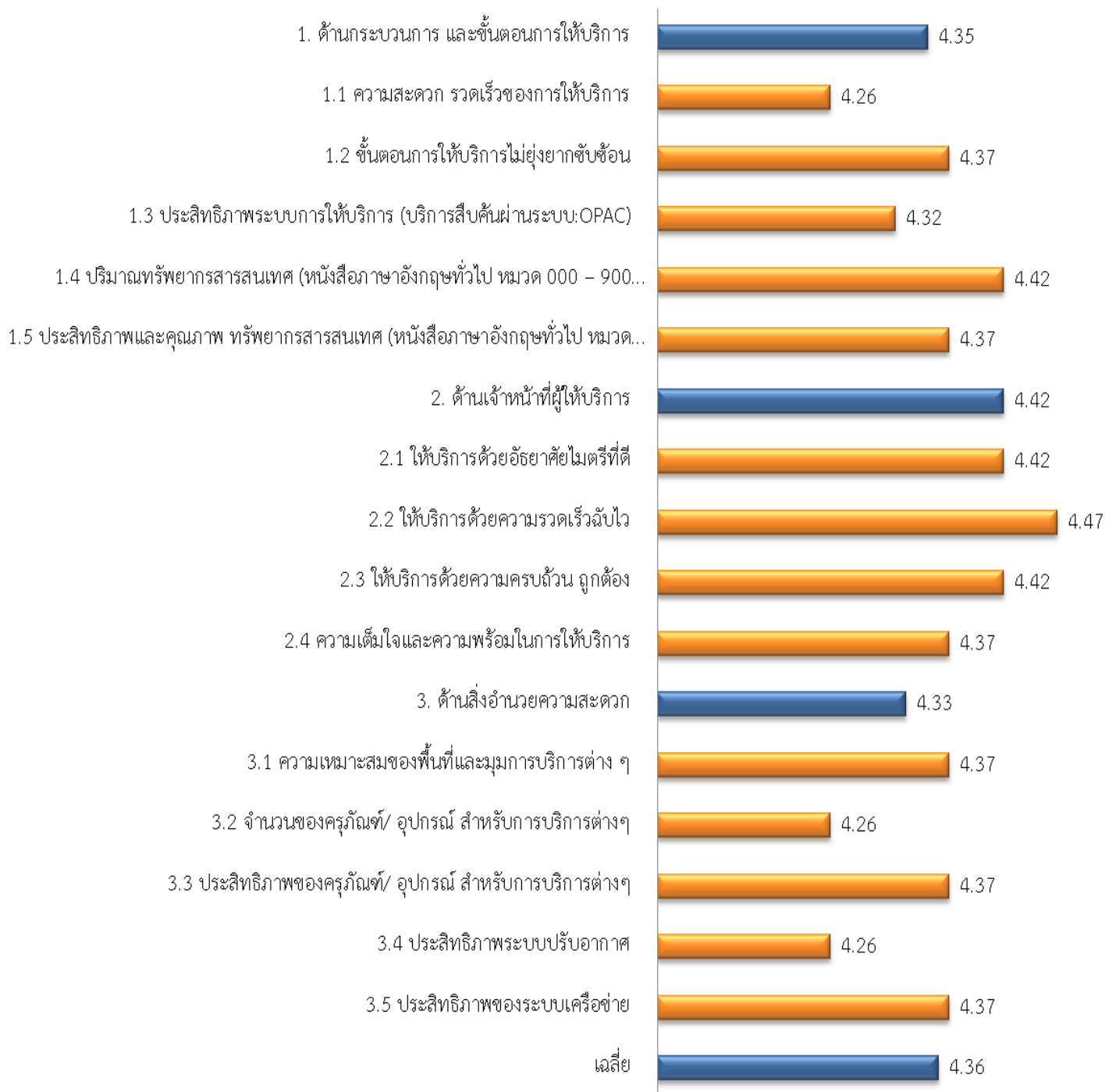
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 18 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.56	86.95	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.26	0.56	85.20	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.37	0.68	87.40	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.32	0.58	86.40	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 – 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.42	0.69	88.40	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 – 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.37	0.60	87.40	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42	0.55	88.42	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.42	0.61	88.40	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.47	0.61	89.40	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.42	0.61	88.40	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.37	0.68	87.40	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.60	86.53	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.37	0.60	87.40	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.26	0.56	85.20	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.37	0.76	87.40	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.26	0.87	85.20	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.37	0.76	87.40	มาก
เฉลี่ย	4.36	0.54	87.30	มาก

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 87.30 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.42 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.95 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.53 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 22

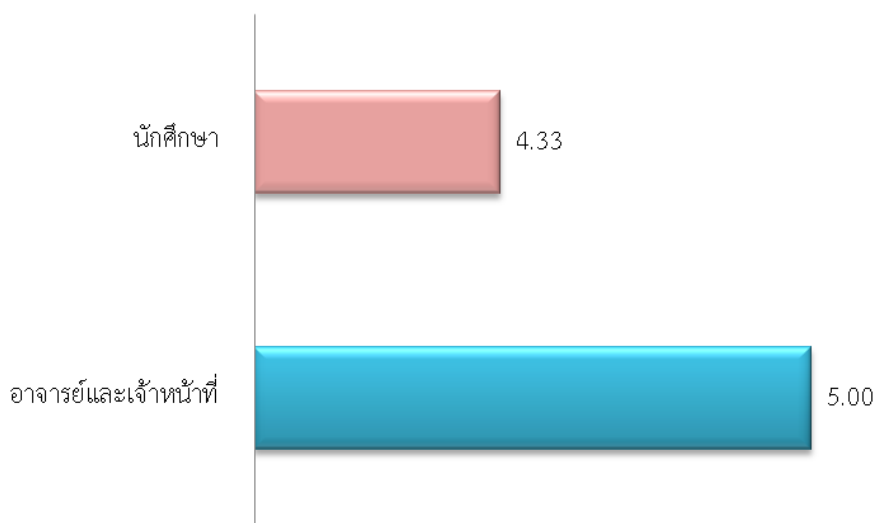


ภาพที่ 22 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

แผนงานห้องสมุด ชั้น 4

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

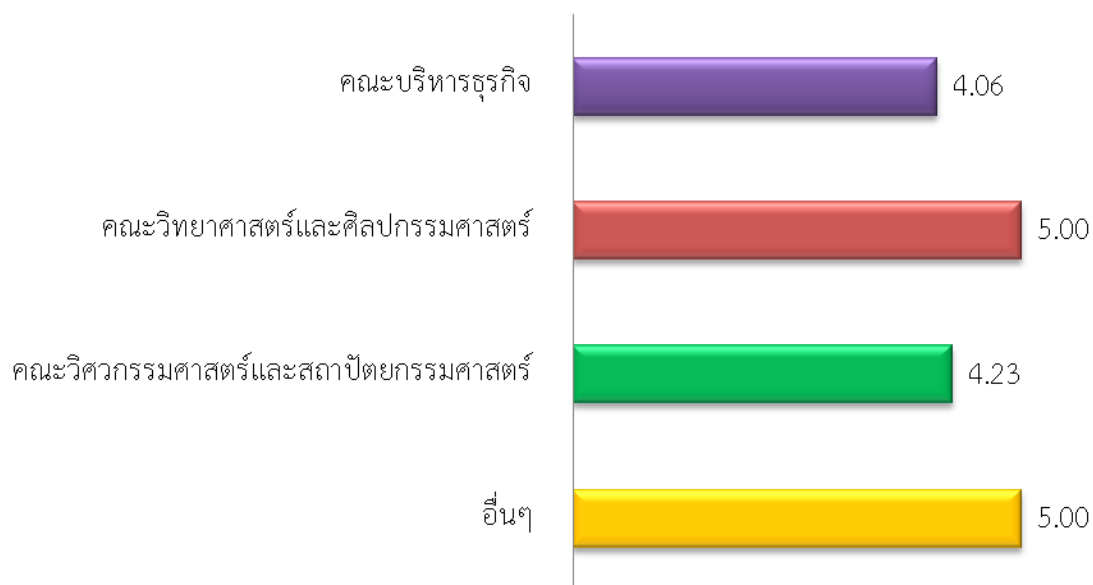
ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษา	4.33
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	5.00



ภาพที่ 23 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

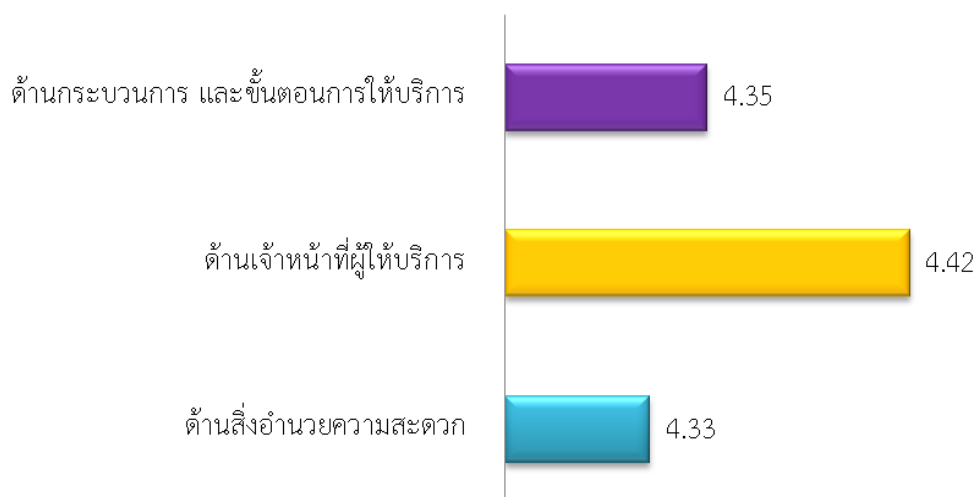
สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.06
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	5.00
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.23
อื่นๆ	5.00



ภาพที่ 24 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามด้านการให้บริการ ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามด้านการให้บริการ

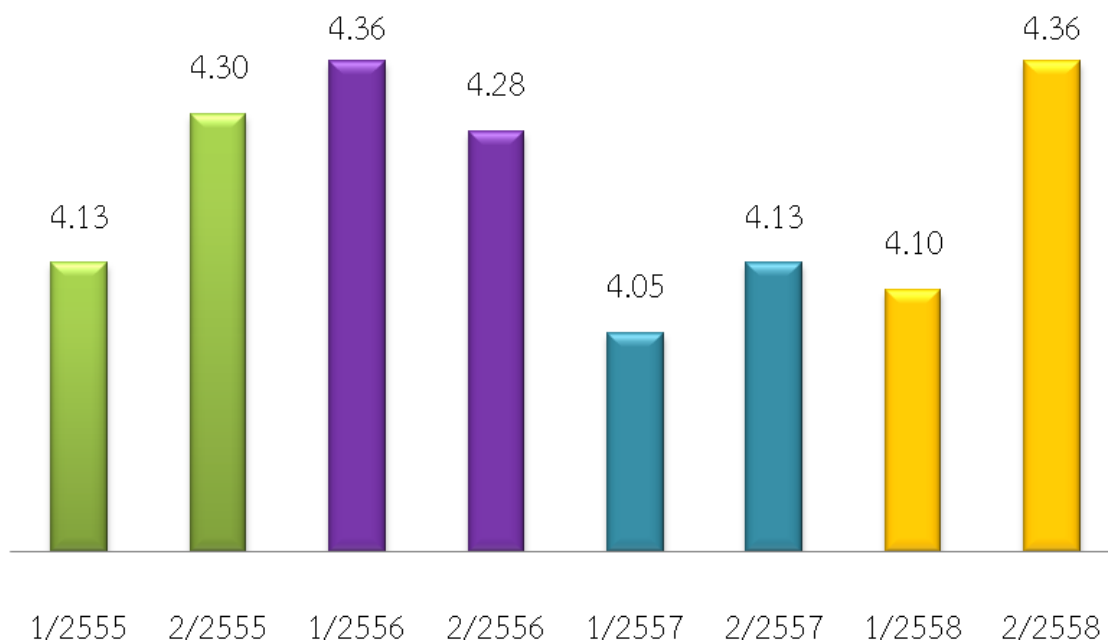
ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.35
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.42
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33



ภาพที่ 25 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามด้านการให้บริการ

● สรุปความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 เท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.30



ภาพที่ 26

กราฟแสดงความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 ตั้งแต่ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2555 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 26 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 เพิ่มขึ้น จาก 4.10 ใน ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 เป็น 4.36 ในครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 6.34

6.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

6.2.1.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 18 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22
- หญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
- ปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

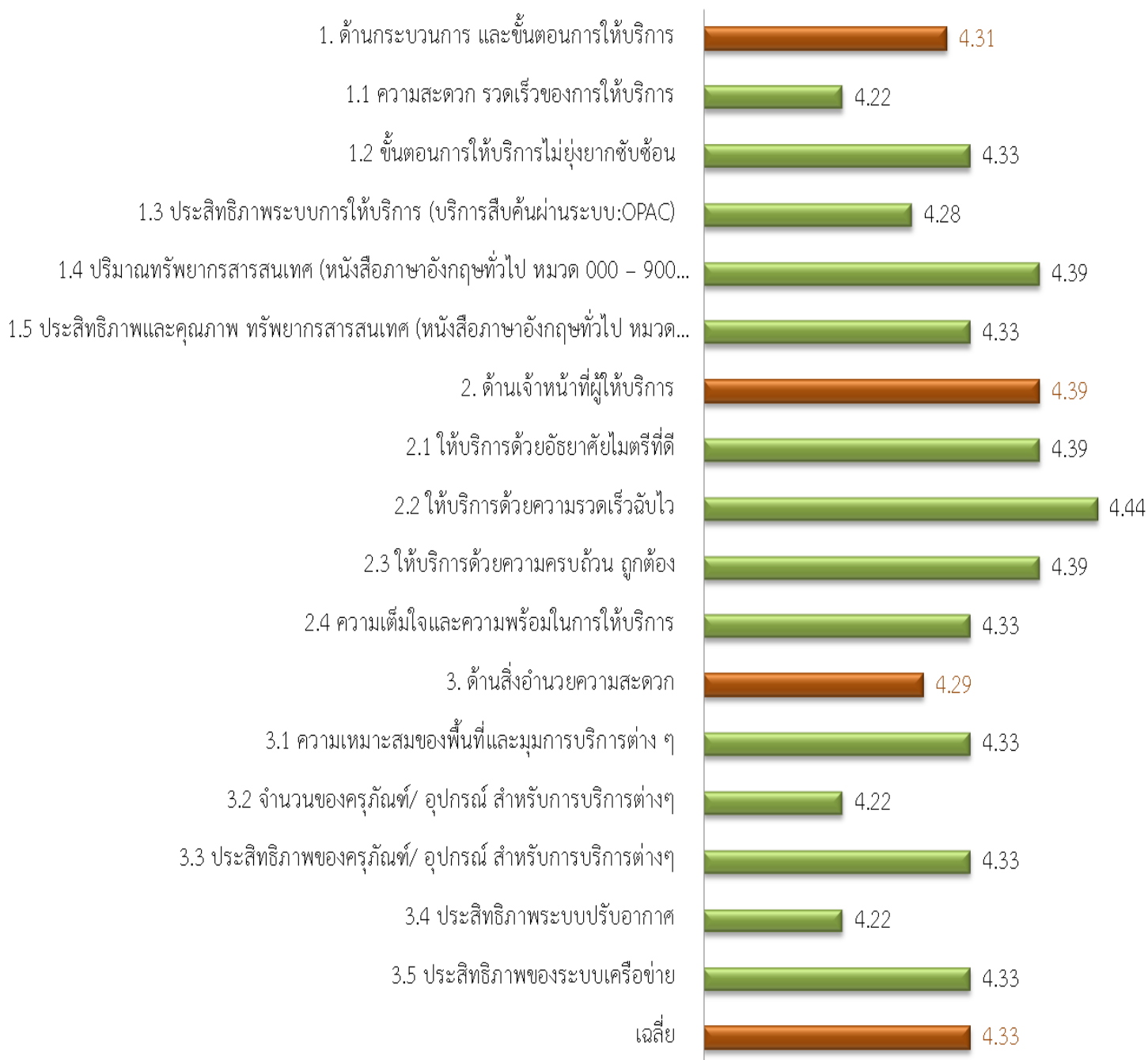
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 22 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.31	0.55	86.22	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.22	0.55	84.40	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	0.69	86.60	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.28	0.58	85.60	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.39	0.70	87.80	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.33	0.59	86.60	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	0.54	87.79	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.39	0.61	87.80	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.44	0.62	88.80	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.39	0.61	87.80	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.69	86.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.60	85.78	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.33	0.59	86.60	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.22	0.55	84.40	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.33	0.77	86.60	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.22	0.88	84.40	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.33	0.77	86.60	มาก
เฉลี่ย	4.33	0.53	86.59	มาก

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.59 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.78 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 86.22 อยู่ในระดับ “มาก” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 85.78 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 27



ภาพที่ 27 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

6.2.1.2 อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 1 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- หญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 100.00

4. สังกัด

- อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

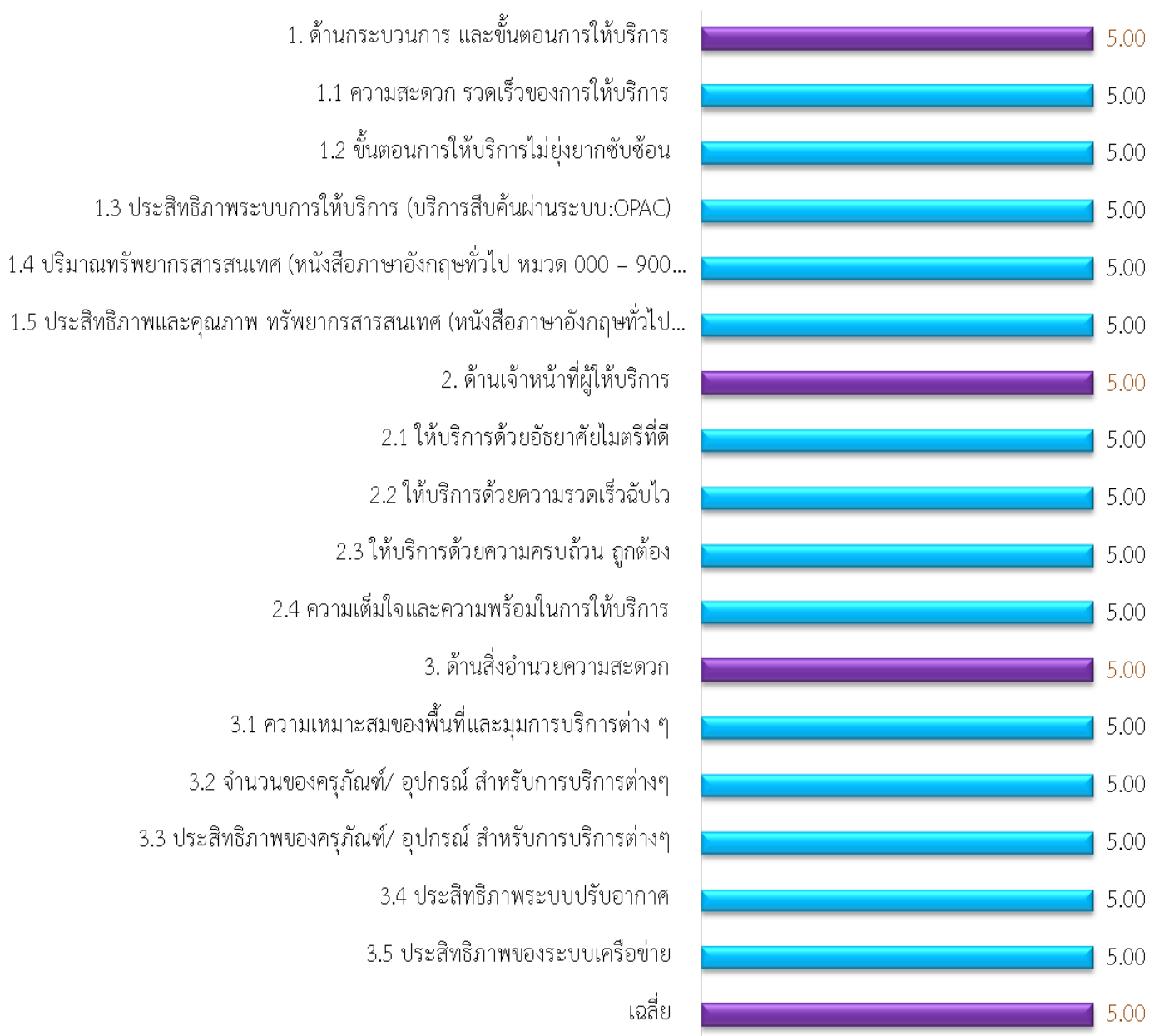
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 28 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภท ผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสามด้าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 24



ภาพที่ 24 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ให้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

6.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตาม สังกัดผู้ตอบ

6.2.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 3 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

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

3. ระดับการศึกษา

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

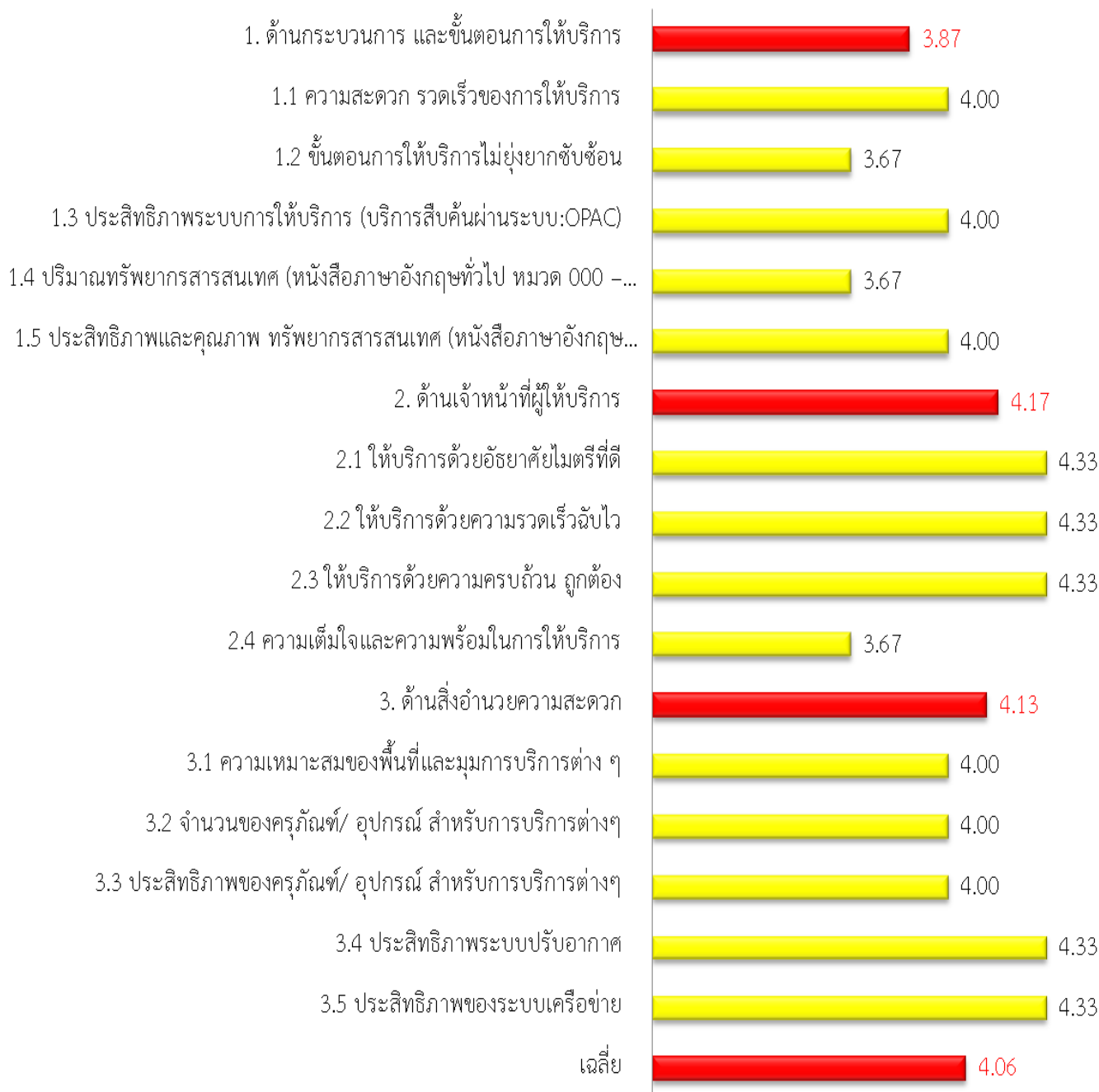
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 25 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.87	0.23	77.33	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.00	0.00	80.00	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.67	0.58	73.40	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.00	0.00	80.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	3.67	0.58	73.40	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.00	0.00	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.52	83.33	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.33	0.58	86.60	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.33	0.58	86.60	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.33	0.58	86.60	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	3.67	0.58	73.40	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.42	82.67	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.00	0.00	80.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.33	0.58	86.60	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.33	0.58	86.60	มาก
เฉลี่ย	4.06	0.37	81.11	มาก

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.11 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.33 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.67 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 77.33 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 29



ภาพที่ 29 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

6.2.2.2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์

ผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 3 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

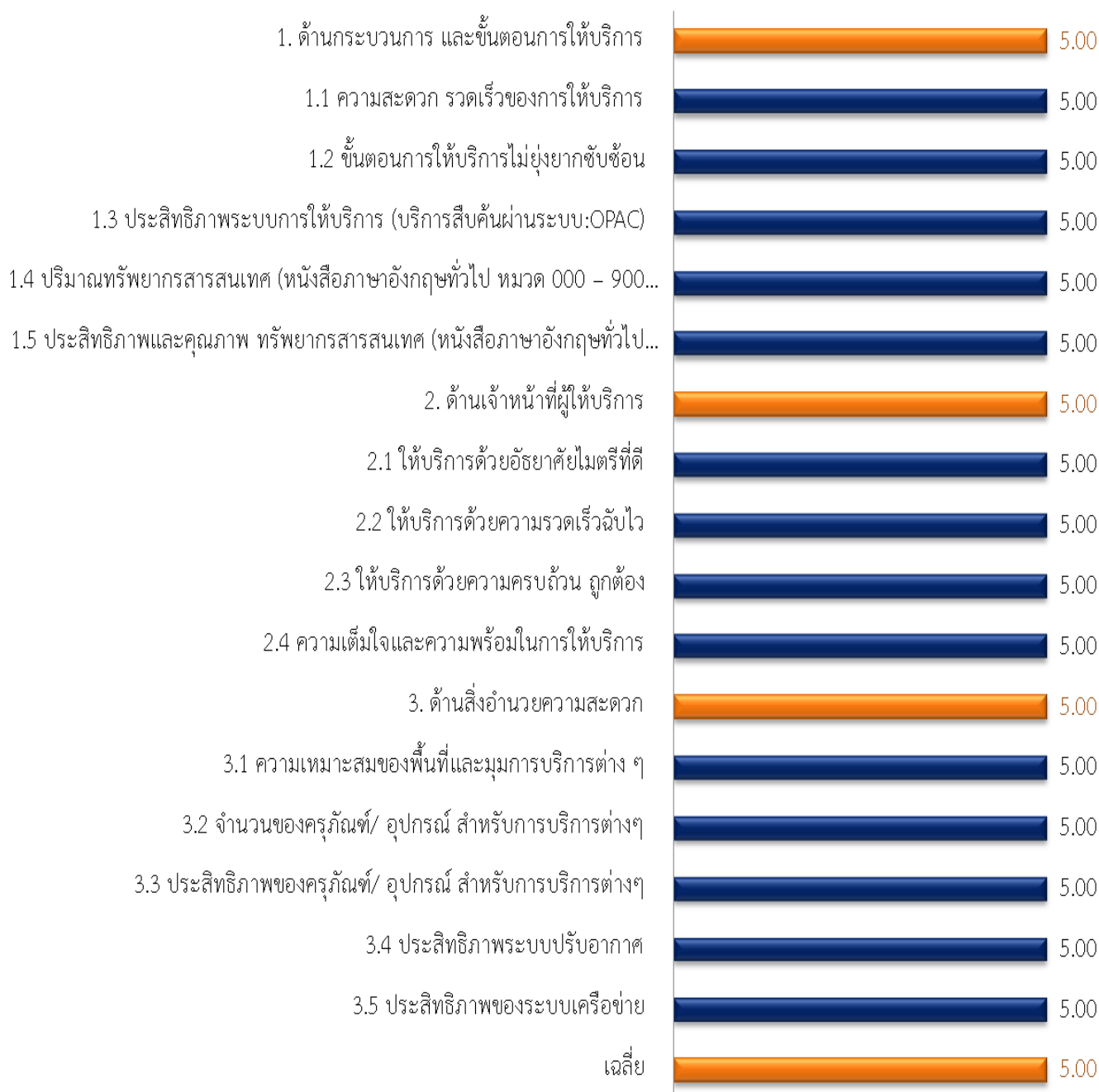
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 26 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสามด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 30



ภาพที่ 30 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

6.2.2.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 12 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00
- หญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67
- ปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

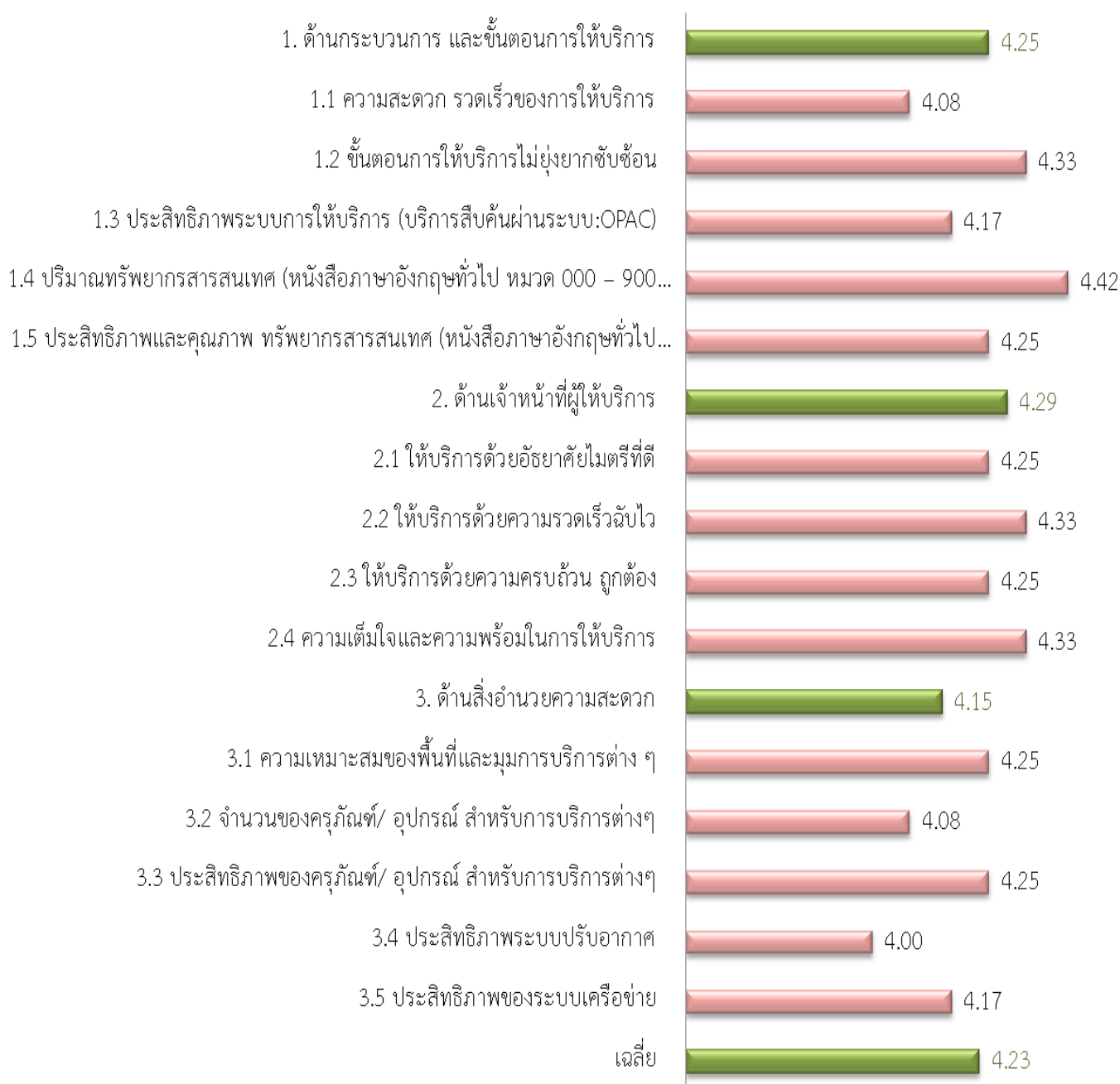
● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 27 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.52	85.00	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.08	0.52	81.60	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.33	0.65	86.60	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.17	0.58	83.40	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 – 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.42	0.67	88.40	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 – 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.25	0.62	85.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.53	85.83	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.25	0.62	85.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.33	0.65	86.60	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.25	0.62	85.00	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.65	86.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.60	83.00	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.25	0.62	85.00	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.08	0.52	81.60	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.25	0.75	85.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.00	0.95	80.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.17	0.84	83.40	มาก
เฉลี่ย	4.23	0.50	84.61	มาก

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.61 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.83 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.00 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.00 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 31



ภาพที่ 31 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

6.2.2.4 อื่นๆ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 1 คนโดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- หญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

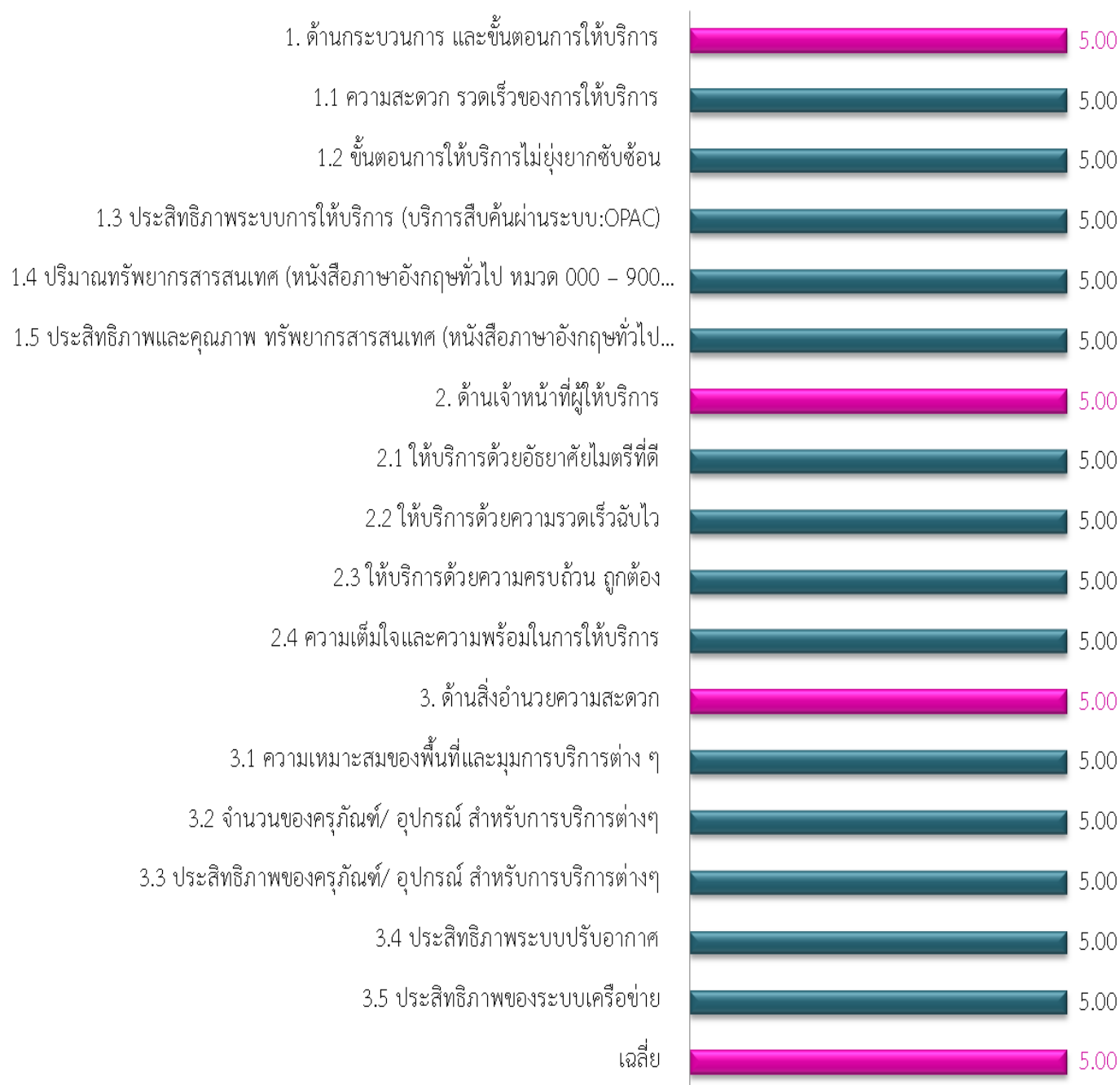
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 28 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (อื่นๆ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด
เฉลี่ย	5.00	0.00	100.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดอื่นๆ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งสามด้านมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 5.00 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 100.00 อยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 32



ภาพที่ 32 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (สังกัดอื่นๆ)



แผนงานห้องสมุด งานวิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

<http://library.oarit.rmuti.ac.th/>

<https://www.facebook.com/library.rmutifanpage>