

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

แผนงานห้องสมุด

ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

แผนงานห้องสมุด งานวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2558 ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้อยู่ที่ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน จำนวน 386 คน ประกอบด้วยสาระสำคัญคือ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2558 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของแผนงานห้องสมุดและพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

แผนงานห้องสมุด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน ในครั้งต่อไป

แผนงานห้องสมุด

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558	1
ผลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามบริการ	16
ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ห้องสมุด ชั้น 1	16
ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ห้องสมุด ชั้น 2	44
ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ห้องสมุด ชั้น 3	72
ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ห้องสมุด ชั้น 4	100

รายงาน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 (สิงหาคม – ธันวาคม 2558)

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายคุณภาพการบริการ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการ ฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” แผนกงานห้องสมุด จึงได้ประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในแผนกงานห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการบริการแผนกงานห้องสมุด ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของแผนกงานห้องสมุดและพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2558 ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 386 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักศึกษา	9,692	344
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	1,175	42
รวม	10,867	386

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยหลักการคำนวณของของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิด 0.05 หรือร้อยละ 5 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (10,867 คน)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นสำหรับการศึกษาในครั้งนี้
ไม่เกิน 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{10,867}{1 + 10,867 \times (0.05)^2} \\ &= 399 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษา 344 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 42 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด จำนวน 4 ชั้น ชั้นละ 11 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้ คือ เดือน ตุลาคม 2558

3.5 สถิติที่ใช้

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Average)

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6 แบบประเมินประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด

โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะคำถาม 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 4.51-5.00 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “มาก”

- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “ปานกลาง”
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อย”
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ
อยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

4. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 338 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 88.76
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24

2. เพศ

- ชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 65.09
- หญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 34.91

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.88
- ปริญญาตรี จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 86.39
- ปริญญาโท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 36.39
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.27
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 34.32
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.28
- อื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73

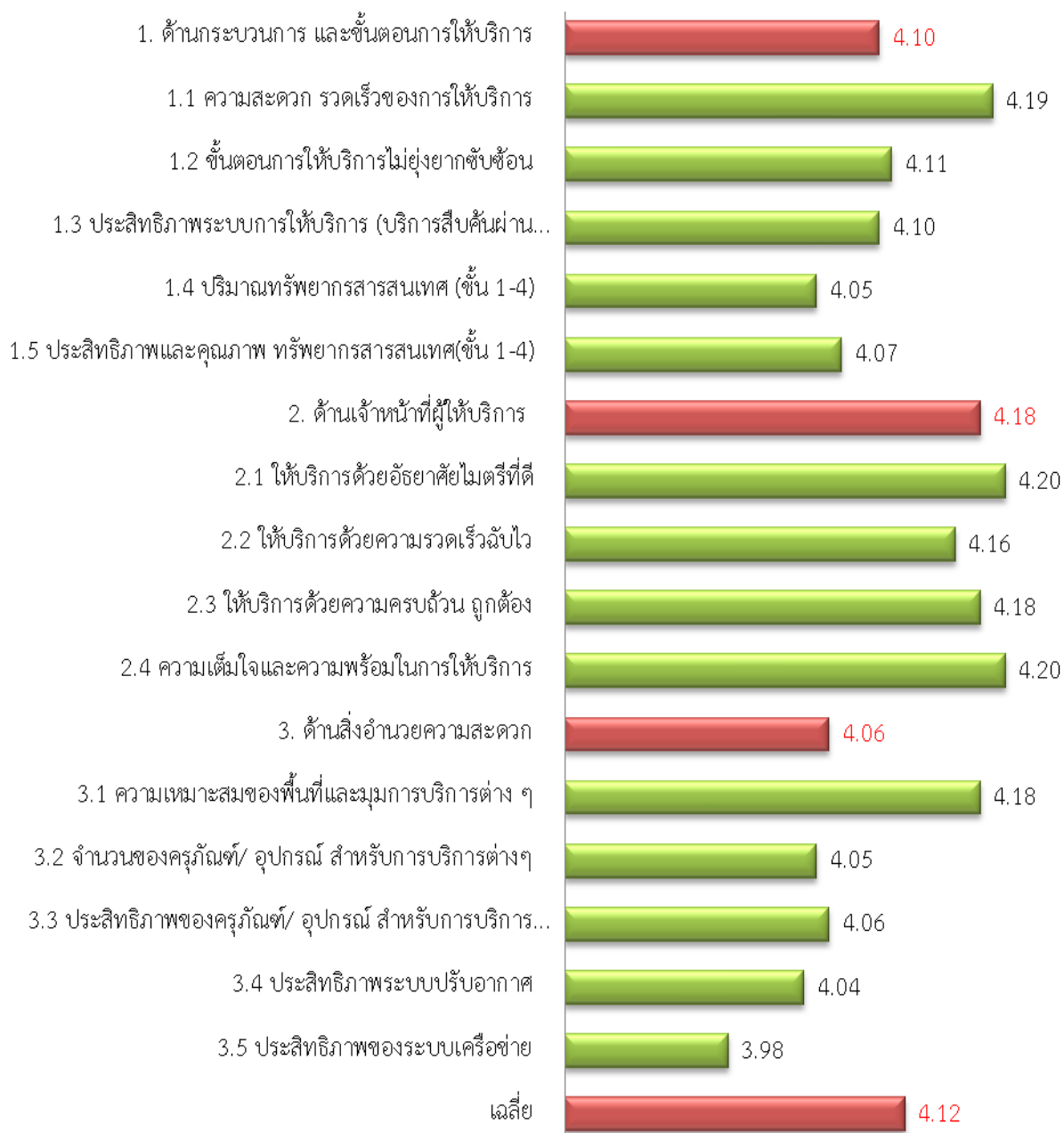
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.93	82.07	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.19	0.91	83.72	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	0.93	82.25	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (<i>บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC</i>)	4.10	0.91	82.10	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (<i>ชั้น1-4</i>)	4.05	0.98	80.96	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(<i>ชั้น1-4</i>)	4.07	0.94	81.33	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.89	83.68	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.20	0.90	84.10	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.16	0.90	83.14	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.18	0.88	83.51	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.89	83.96	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.98	81.27	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.18	0.93	83.69	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.05	0.96	81.02	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.06	0.94	81.22	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.04	1.03	80.77	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.98	1.04	79.63	มาก
เฉลี่ย	4.12	0.94	82.34	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.34 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.68 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.07 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.27 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

- **ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ**

1. **ด้านคุณภาพบริการ**

1. พนักงานทุกชั้นให้บริการดีมากอัธยาศัยไมตรีดีทุกคนให้คำแนะนำได้ดีมากเป็นกันเอง
2. บริการดีสะดวกสบายค่ะ
3. ดีแล้วครับ
4. ดีค่ะ

2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1. อยากให้มีม้านั่งทำงาน พักผ่อนมากกว่านี้
2. ควรจะมีมุมพักผ่อนแบบชั้น 2 ในทุก ๆ ชั้น
3. เพิ่มที่นั่งที่เป็นโซฟาให้มากกว่านี้
4. อยากให้ทุกชั้นตกแต่งสภาพแวดล้อมให้น่านั่งเหมือนชั้น 1
5. ลิฟท์เสียนานมาก กว่าจะเสร็จเดินชั้นก็เหนื่อยแอร์ก็ร้อน
6. ควรซ่อมลิฟท์เพราะเดินขึ้นเหนื่อยมาก
7. แอร์ไม่เย็น และอยากดูแลและบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้ดีขึ้นกว่านี้
8. เน็ตช้ามาก ปรับปรุงด่วน
9. อยากให้ปรับปรุงพัฒนาให้ดีกว่าเดิม
10. อยากให้ internet เร็วกว่านี้บ้างชั้น แอร์ไม่ค่อยเย็น
11. ขอให้ปรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เร็วและแรงกว่านี้เวลาทำงานหรือศึกษาความรู้ เป็นปัญหาอย่างมาก และควรที่จะติดทั่วทุกบริเวณในมหาวิทยาลัยด้วย(แบบไม่ต้องใส่รหัสเข้าไปจะได้ใช้สะดวกและรวดเร็ว)
12. อยากให้เน็ตเร็ว ๆ มีแต่ปัญหาค้นหาอะไรไม่ได้เลย

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

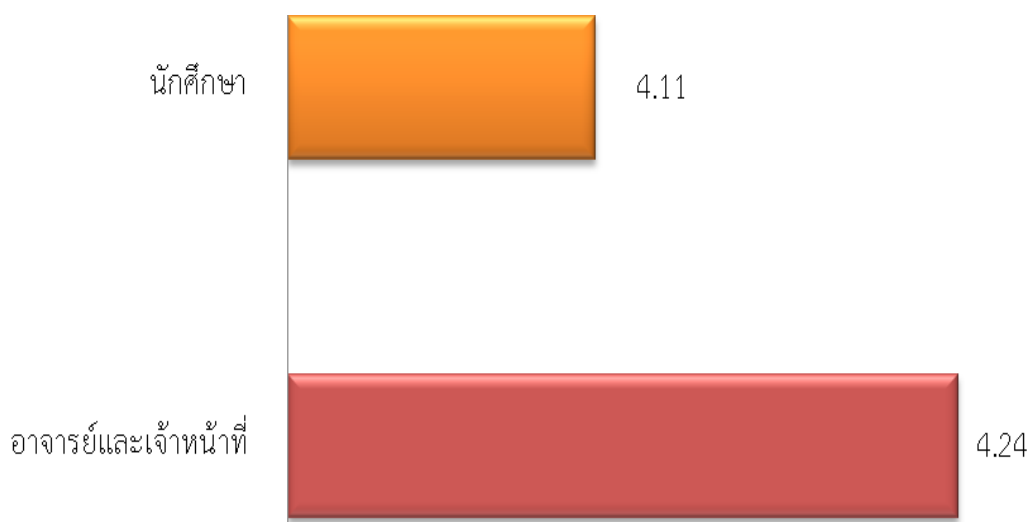
1. อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ
2. อยากเพิ่มรายการฐานข้อมูลในการสืบค้น Journal
3. อยากให้มีฐานข้อมูล EDS
4. หนังสือเรียนที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขาควรจะมีมากกว่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาอย่างมากค่ะ

4. ด้านอื่น ๆ

1. เวลาเปิด - ปิดควรจะให้บริการตลอดนะค่ะ ไม่ใช่ว่ามีงานก็ปิด ไปประชุมก็ปิด อบรมก็ปิด เทอมที่ผ่านมาปิดบ่อยเกินไป
2. สะดวกสบายดีค่ะแต่ช่วงเวลาในการให้บริการอาจจะน้อยไปในช่วงใกล้สอบและช่วงสอบน่าจะเปิดให้บริการล่วงหน้ากว่าปกติขอบคุณที่รับฟังความคิดเห็น
3. ควรเปิดบริการให้นานกว่านี้
4. ข้อคำถามแบบประเมินเยอะเกินไป ทำให้คนประเมินนี้เกียจอ่าน กตคำตอบแบบมั่ว
5. ปรับคำถามให้กระชับกว่านี้
6. แบบประเมินจะมีสำหรับคำถามจำนวนที่ใช้บริการด้วยค่ะ เพราะไม่ได้เข้าบ่อย ไปถึงบ้างชั้นไม่ครบทุกชั้นค่ะ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

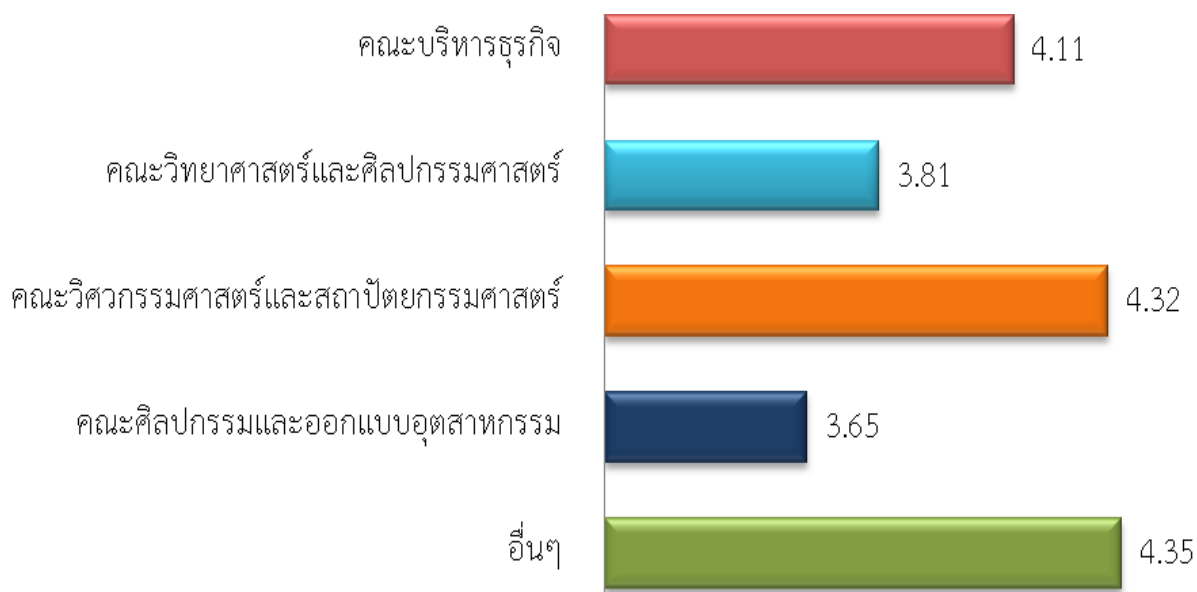
ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษา	4.11
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.24



ภาพที่ 2 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามสังกัดผู้ตอบ
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามสังกัดผู้ตอบ

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.11
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	3.81
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.32
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	3.65
อื่นๆ	4.35

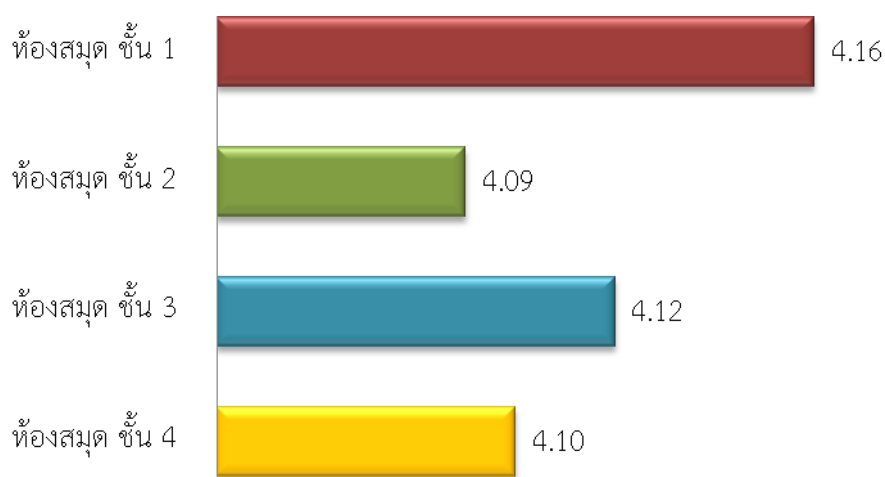


ภาพที่ 3 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามสังกัดผู้ตอบ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามการให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามการให้บริการ

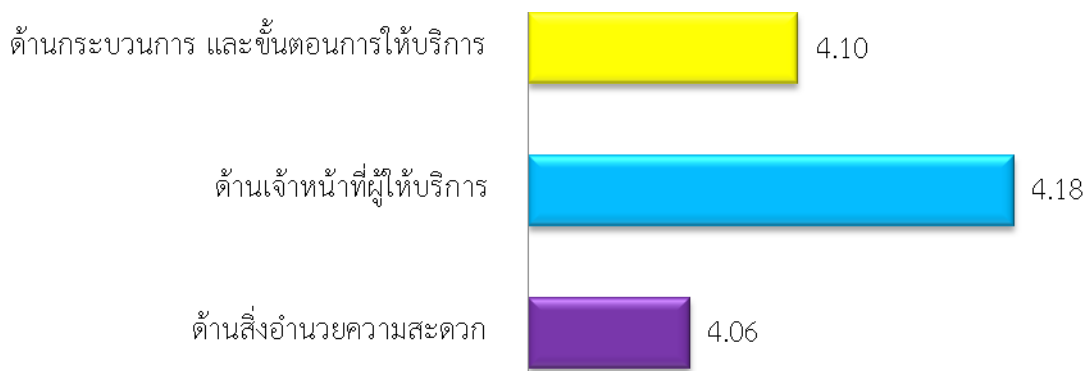
การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ห้องสมุด ชั้น 1	4.16
ห้องสมุด ชั้น 2	4.09
ห้องสมุด ชั้น 3	4.12
ห้องสมุด ชั้น 4	4.10



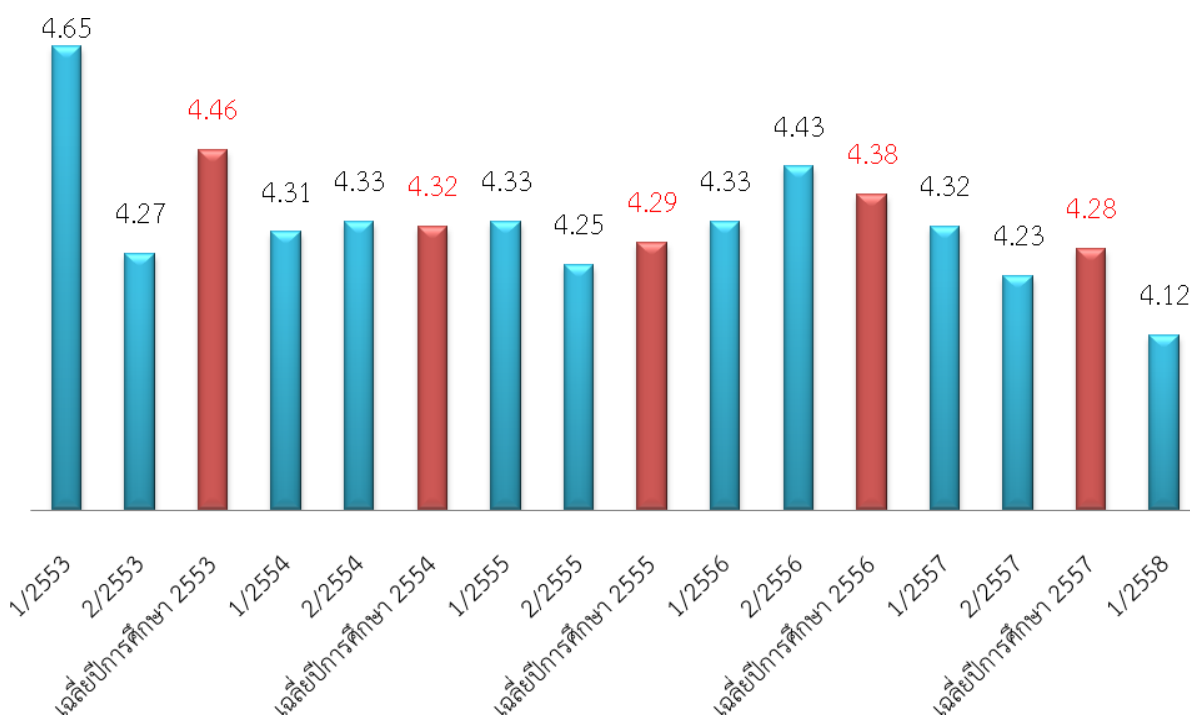
ภาพที่ 4 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามการให้บริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามด้านการให้บริการ
 ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06



ภาพที่ 5 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามด้านการให้บริการ



ภาพที่ 6 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 6 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ลดลงจาก 4.23 ในครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เป็น 4.12 ในครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 2.60

5. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

5.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 300 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.33
 - หญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 62.67
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00
 - ปริญญาตรี จำนวน 267 คน คิด เป็นร้อยละ 89.00
 - ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิด เป็นร้อยละ 1.00
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33
 - อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

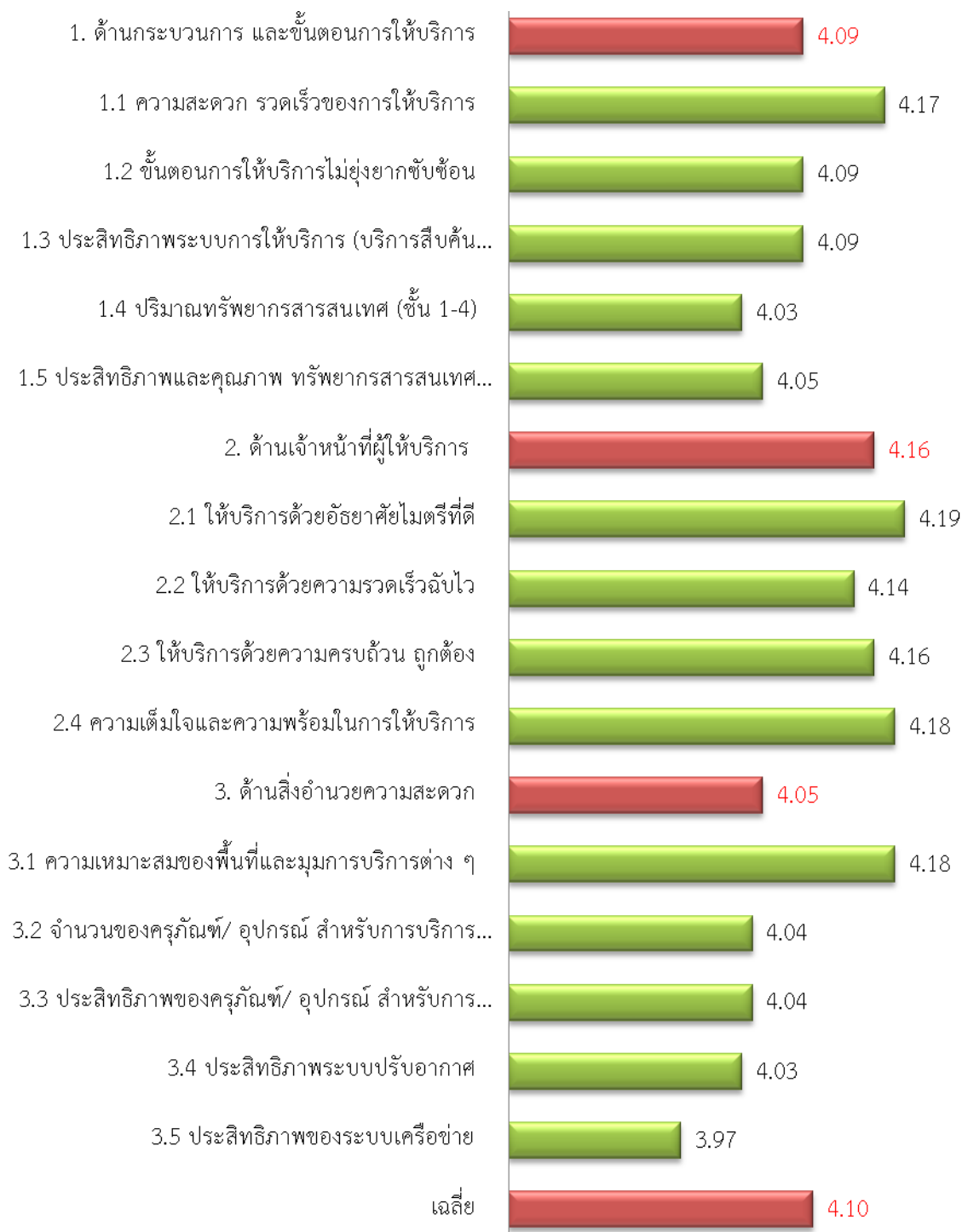
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.96	81.76	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.17	0.94	83.39	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.09	0.97	81.82	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.09	0.93	81.86	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (ชั้น 1-4)	4.03	1.00	80.65	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(ชั้น 1-4)	4.05	0.96	81.08	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.92	83.30	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.19	0.93	83.74	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.14	0.93	82.79	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.16	0.91	83.15	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.18	0.92	83.51	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	1.01	81.05	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.18	0.95	83.60	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.04	0.98	80.77	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.04	0.96	80.87	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.03	1.06	80.64	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.97	1.07	79.38	มาก
เฉลี่ย	4.10	0.96	82.04	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.04 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.30 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.76 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.05 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

5.2 อาจารย์และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 38 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
 - หญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 65.79
 - ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58
 - ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.16
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89
 - อื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39.47

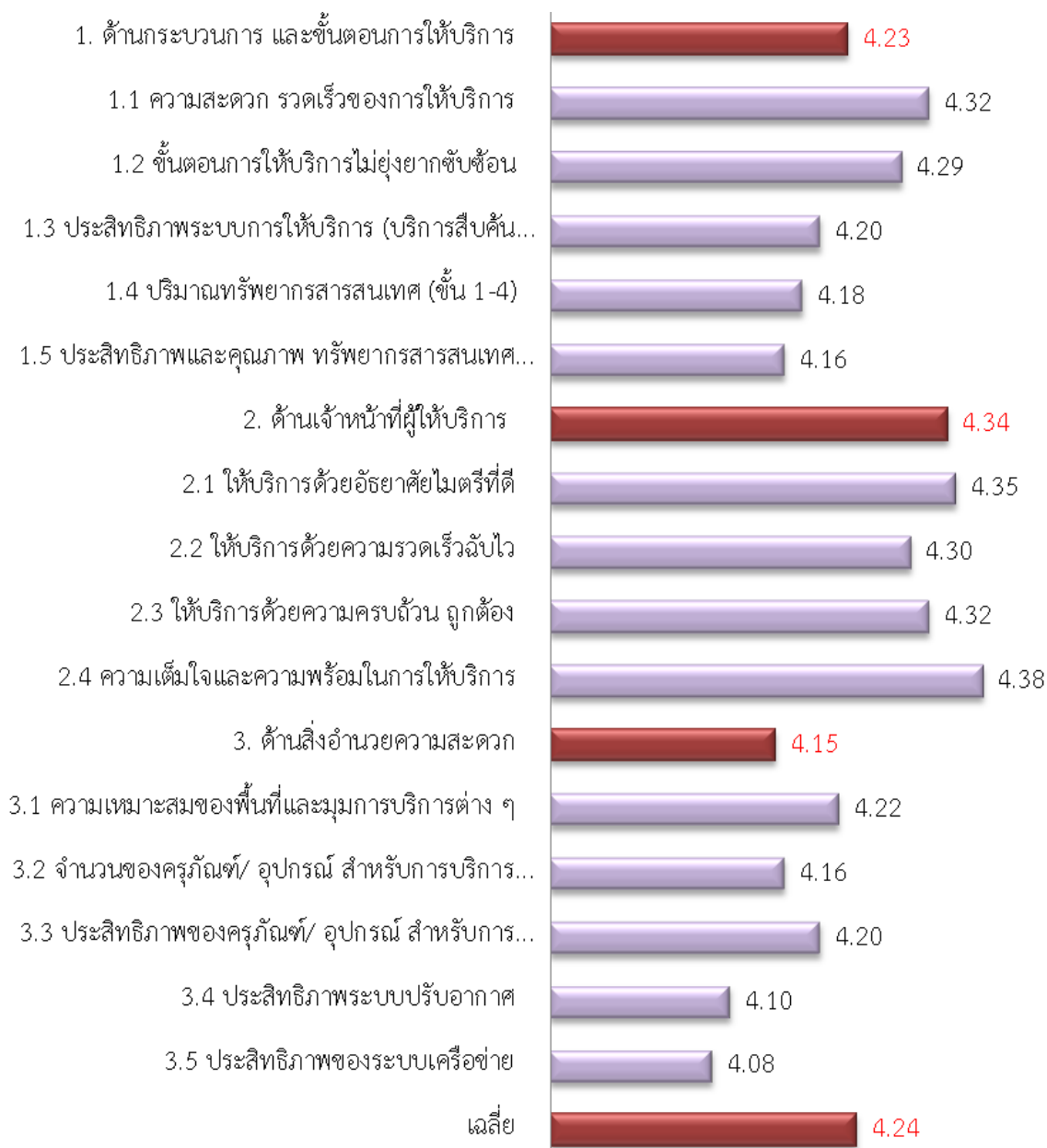
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.65	84.60	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.32	0.60	86.34	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	0.57	85.77	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.20	0.67	84.01	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (ชั้น 1-4)	4.18	0.73	83.63	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (ชั้น 1-4)	4.16	0.69	83.27	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	0.61	86.74	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.35	0.63	87.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.30	0.62	85.96	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.32	0.60	86.40	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.38	0.60	87.59	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.74	83.07	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.22	0.74	84.46	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.16	0.75	83.24	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.20	0.72	84.10	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.10	0.77	81.97	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.08	0.73	81.61	มาก
เฉลี่ย	4.24	0.67	84.80	มาก

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.80 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.74 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.60 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.07 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 8



ภาพที่ 8 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

6. ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด แยกตามบริการ

6.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุด ชั้น 1 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 1 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/index.php/964878> รหัสแบบประเมิน 964878

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ
ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

0% 100%

ส่วนที่ 2.1 ความพึงพอใจการเข้าใช้บริการที่มีต่อ ห้องสมุดชั้น 1

1. 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 (มุมสืบค้น มีสื่อมีเดีย เครื่องเอ็ม-ดีเอ็นเอ ในมีดี และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย (Human Library) ห้องจดหมายเหตุ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย (Human Library) ห้องจดหมายเหตุ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. 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 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	<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"/>

3. 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 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 1 ปีการศึกษา 2558

0% 100%

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ภาพที่ 9 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1

มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 308 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 88.64
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 36.04
 - หญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 63.96
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.12
 - ปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 87.34
 - ปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.22
 - ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 34.74
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.23
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.47
 - อื่นๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19

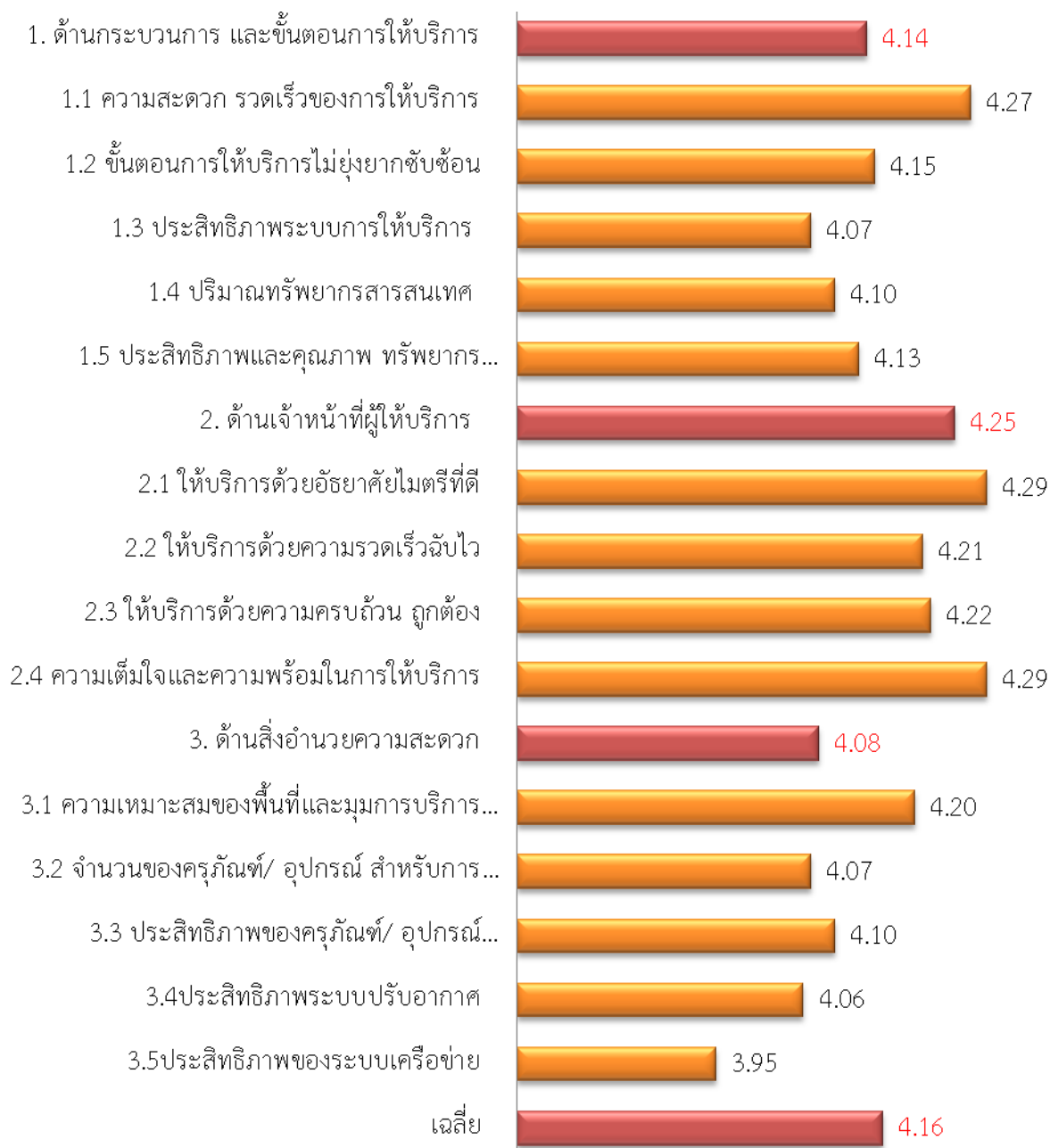
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 8 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.95	82.87	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.27	0.92	85.32	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.15	0.96	83.05	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.07	0.96	81.43	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.10	0.96	82.01	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.13	0.92	82.53	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	0.91	85.03	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.29	0.94	85.71	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.21	0.92	84.16	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.22	0.87	84.42	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.29	0.90	85.84	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	1.01	81.51	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.20	0.94	84.03	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.07	0.98	81.36	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.10	0.93	81.95	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.06	1.08	81.23	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.95	1.10	78.96	มาก
เฉลี่ย	4.16	0.95	83.14	มาก

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.14 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.03 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.87 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.51 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 10

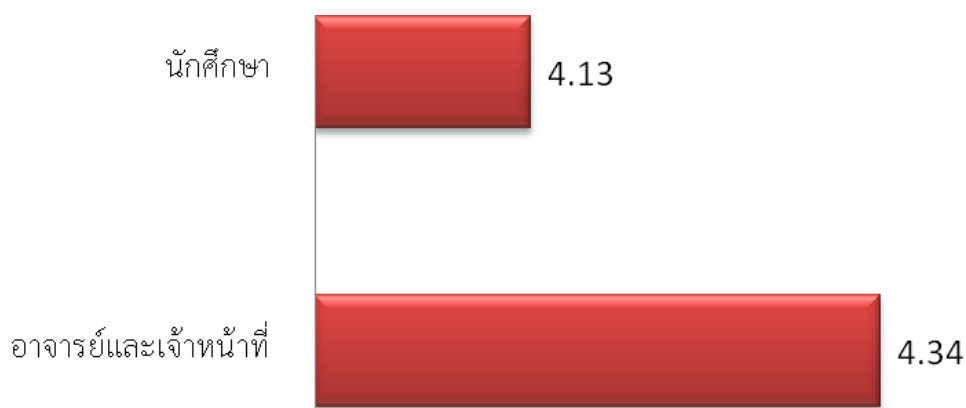


ภาพที่ 10 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

แผนงานห้องสมุด ชั้น 1

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

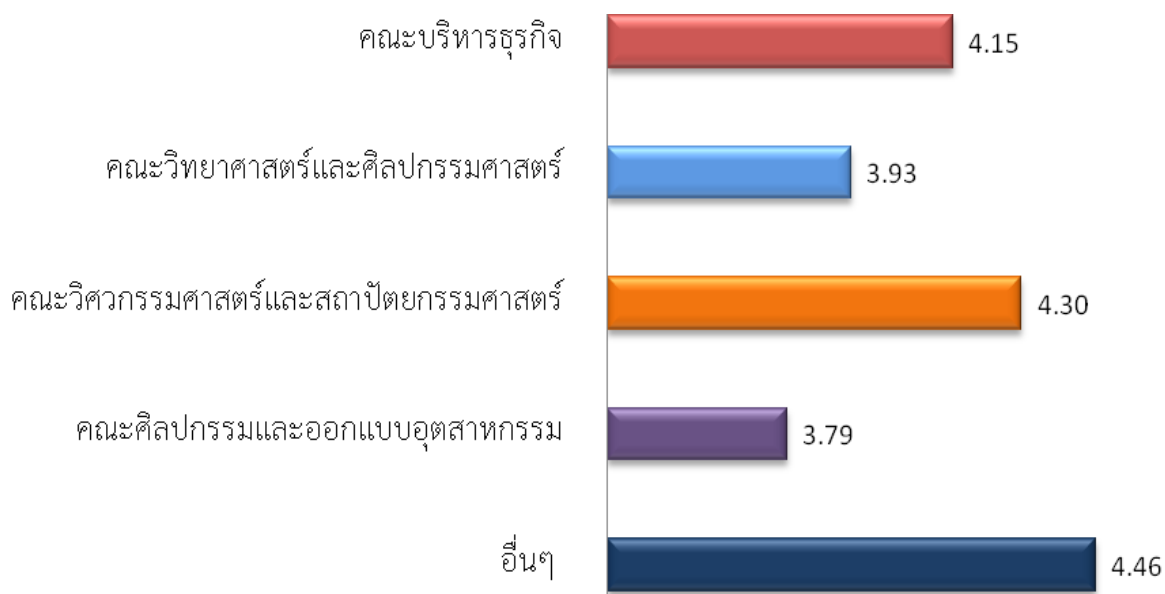
ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษา	4.13
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.34



ภาพที่ 11 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

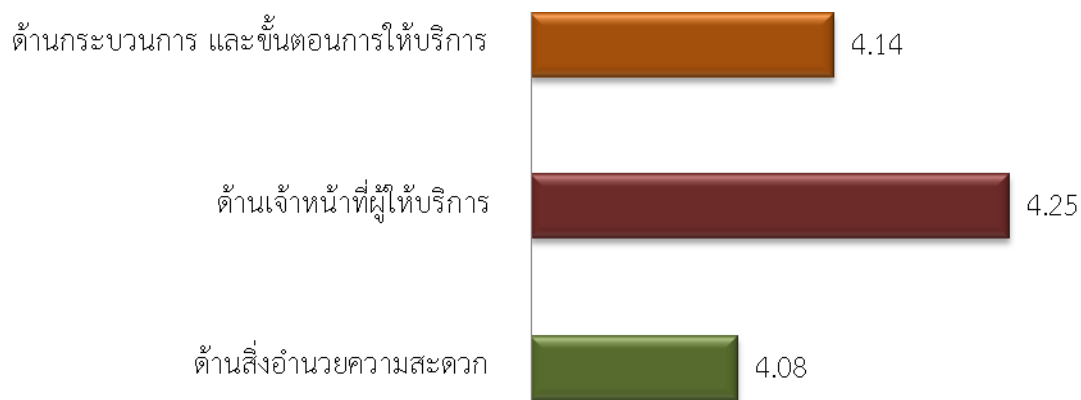
สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.15
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	3.93
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.30
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	3.79
อื่นๆ	4.46



ภาพที่ 12 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

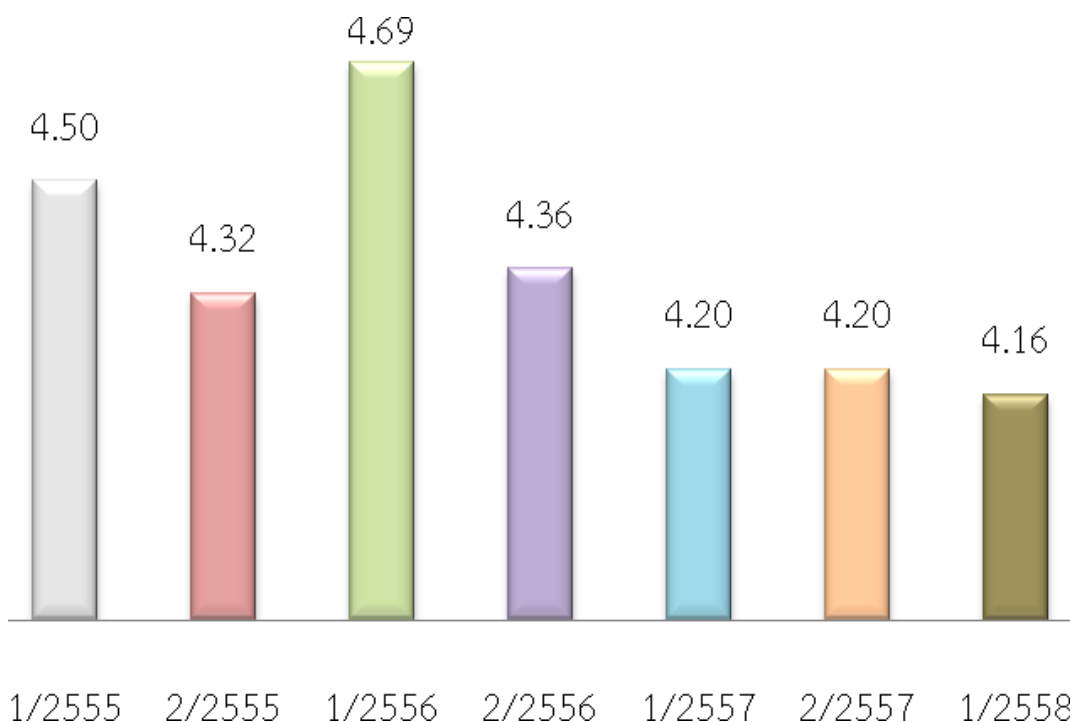
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามด้านการให้บริการ ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.14
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08



ภาพที่ 13 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามด้านการให้บริการ

- สรุปความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1
 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการของ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 เท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.14



ภาพที่ 14 กราฟแสดงความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1

ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2555 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 14 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.14

6.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

6.1.1.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 273 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ
 1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
 2. เพศ
 - ชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46
 - หญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.16
- ปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิด เป็นร้อยละ 89.74
- ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.73
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.22
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 36.63
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06
- อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37

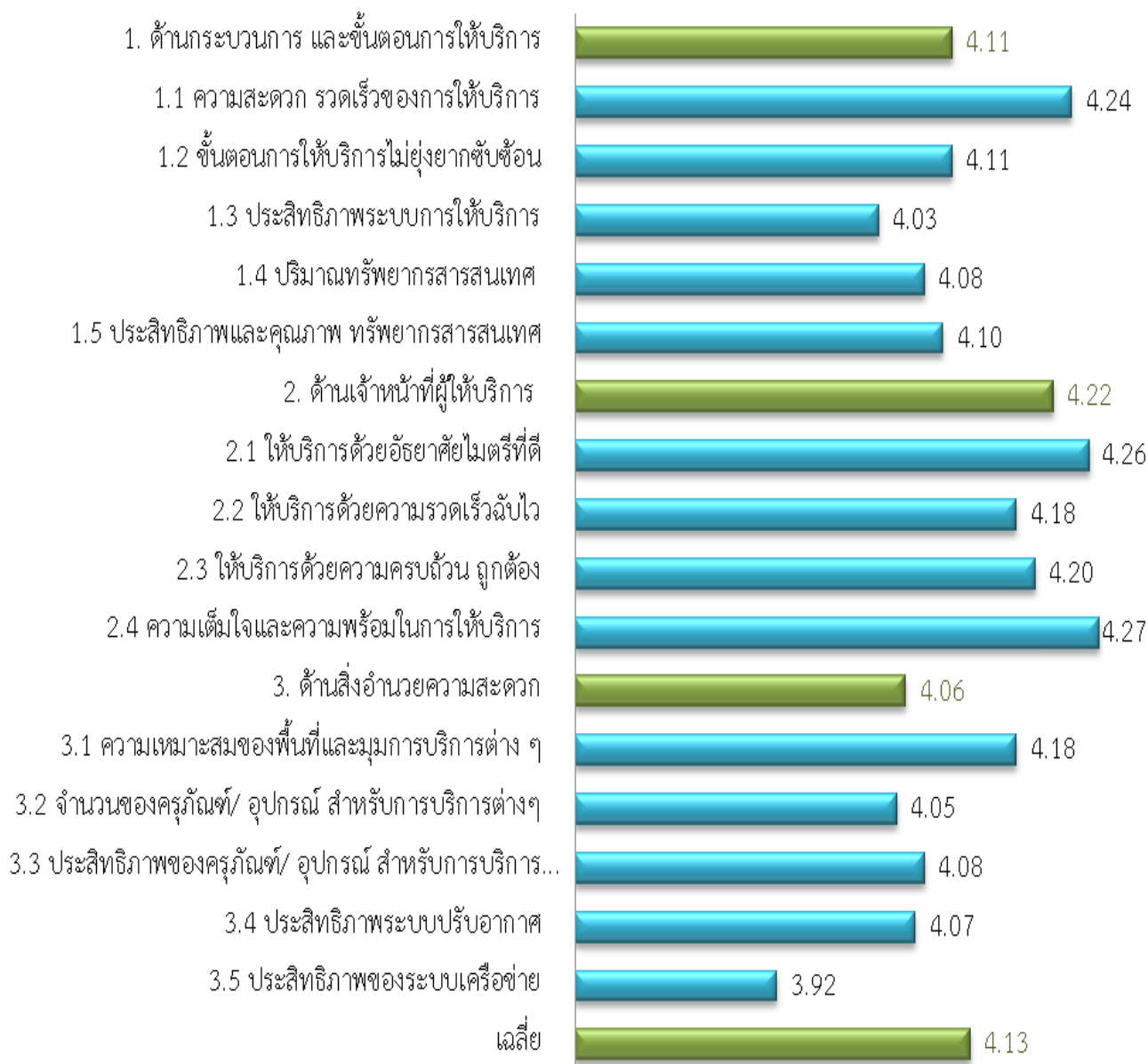
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 12 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.98	82.26	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.24	0.95	84.84	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	1.00	82.28	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.03	0.99	80.59	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.08	0.98	81.54	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.10	0.96	82.05	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.94	84.56	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.26	0.97	85.27	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.18	0.95	83.59	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.20	0.89	83.96	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.27	0.93	85.42	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	1.04	81.22	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.18	0.97	83.66	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.05	1.01	81.03	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.08	0.96	81.61	มาก
3.4ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.07	1.12	81.32	มาก
3.5ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.92	1.14	78.46	มาก
เฉลี่ย	4.13	0.98	82.68	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.68 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.56 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.26 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็น คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.22 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 15



ภาพที่ 15 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

6.1.1.2 อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 35 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14
 - หญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 82.86
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57
 - ปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57
 - ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86
 - อื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

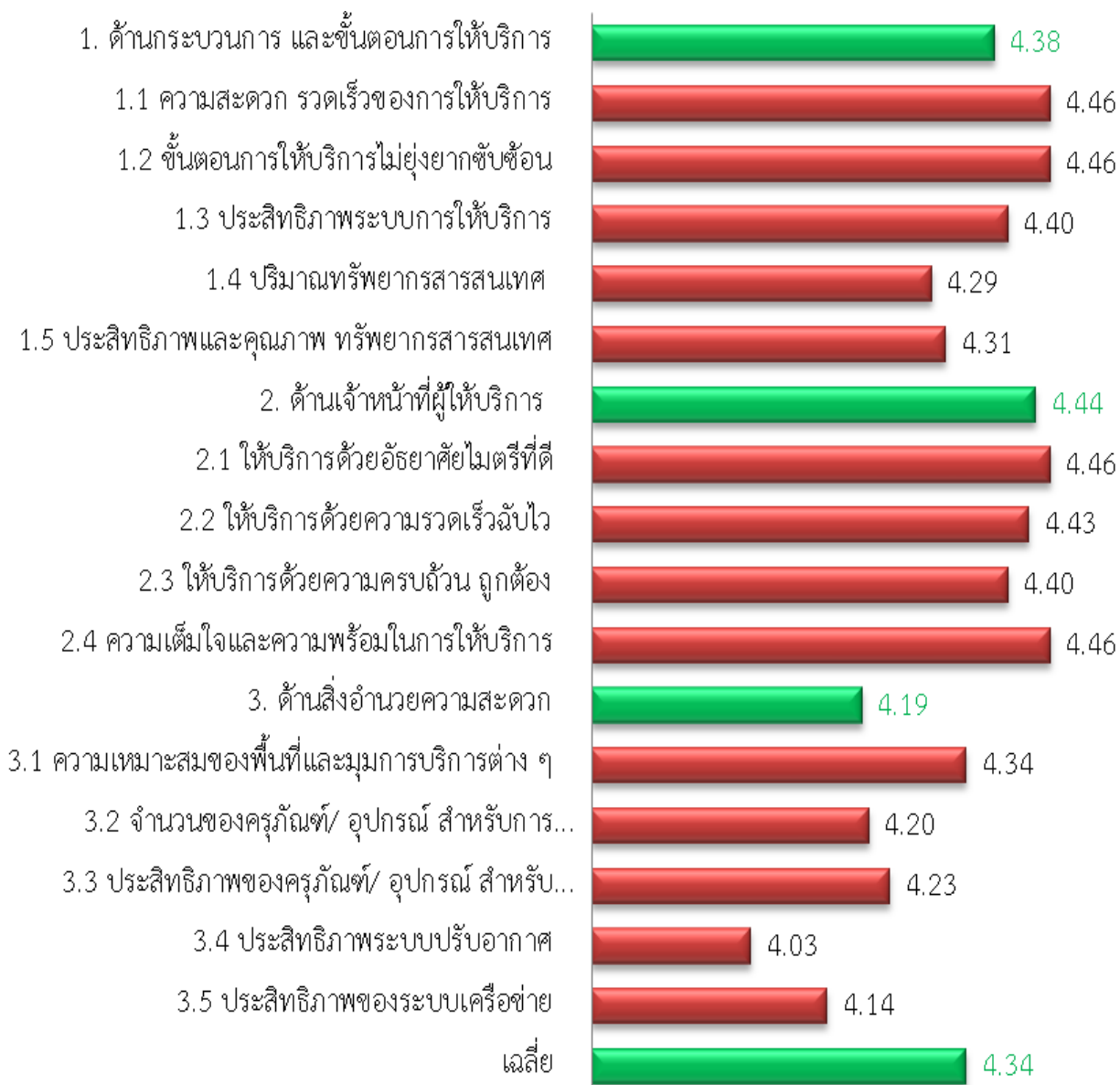
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 13 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.38	0.61	87.66	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.46	0.56	89.14	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.46	0.56	89.14	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.40	0.60	88.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.29	0.75	85.71	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.31	0.58	86.29	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	0.61	88.71	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.46	0.61	89.14	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.43	0.61	88.57	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.40	0.60	88.00	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.46	0.61	89.14	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.68	83.77	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.34	0.68	86.86	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.20	0.72	84.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.23	0.65	84.57	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.03	0.71	80.57	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.14	0.65	82.86	มาก
เฉลี่ย	4.34	0.63	86.71	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.71 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.71 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.66 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.77 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 16



ภาพที่ 16 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

6.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

6.1.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 107 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 96.26
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.74
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.02
 - หญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 85.98
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67
 - ปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 92.52
 - ปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.87
 - ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.93

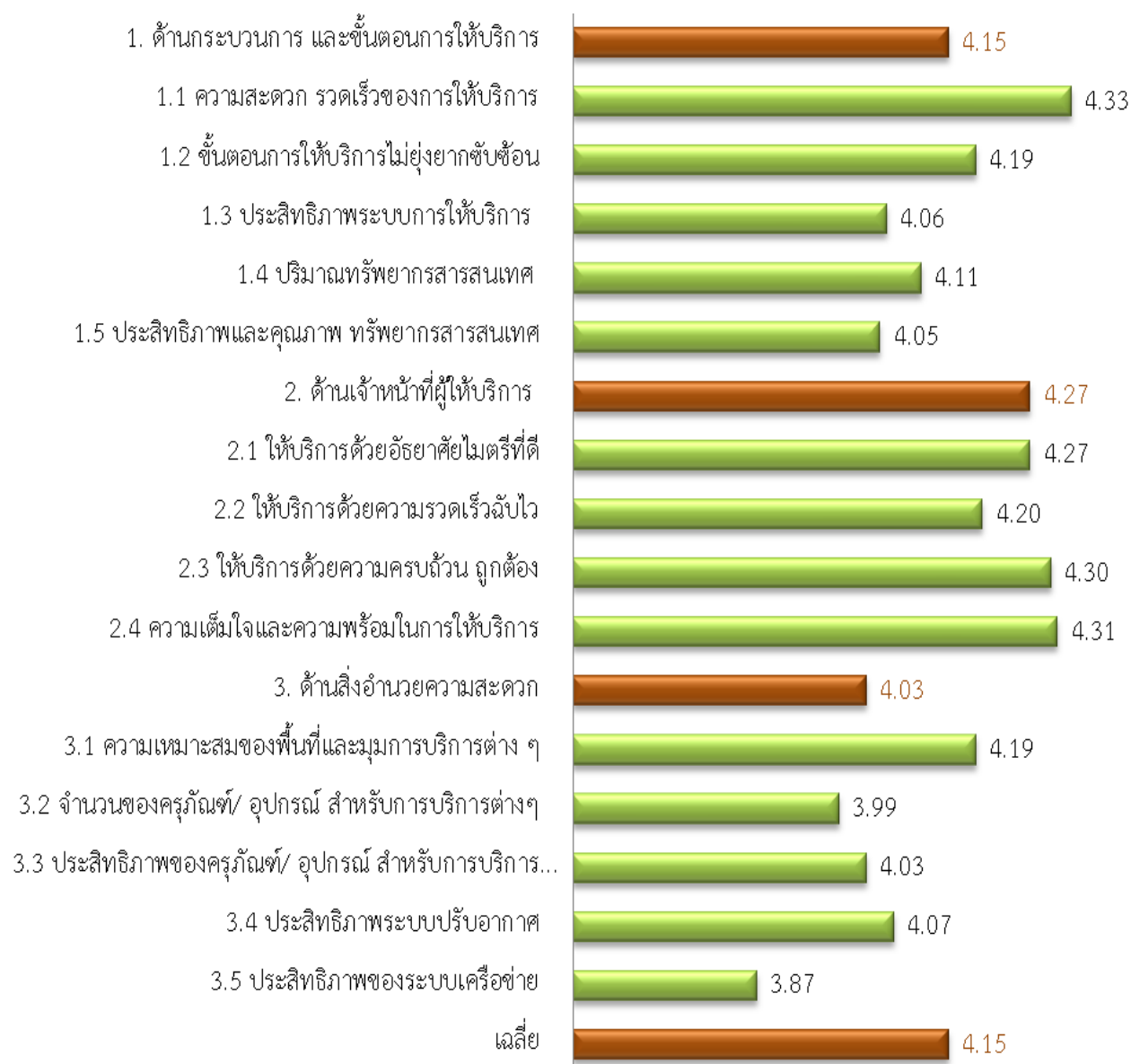
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 14 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.15	0.96	82.92	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.33	0.96	96.54	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19	0.93	83.74	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.06	0.95	81.12	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.11	0.98	82.24	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.05	0.98	80.93	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.93	85.37	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.27	0.98	85.42	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.20	0.94	83.93	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.30	0.86	85.98	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.31	0.95	86.17	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	1.03	80.56	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.19	0.97	83.74	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.99	1.04	79.81	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.03	0.98	80.56	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.07	1.02	81.31	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.87	1.12	77.38	มาก
เฉลี่ย	4.15	0.97	82.95	มาก

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.95 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.37 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 82.92 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.56 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 17



ภาพที่ 17 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

6.1.2.2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 50 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00
- หญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00
- ปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

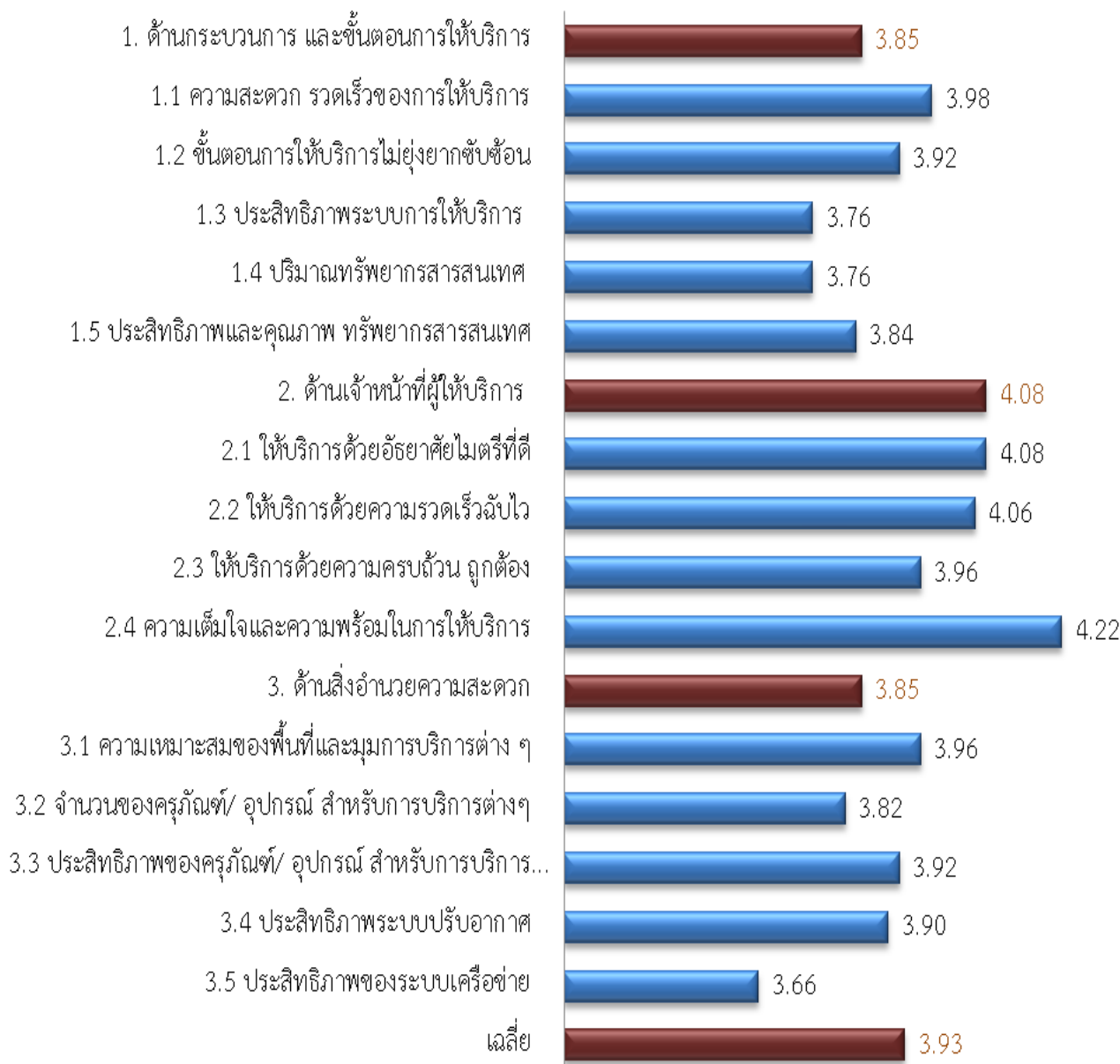
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 15 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.85	1.04	77.04	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.98	0.94	79.60	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.92	1.05	78.40	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	3.76	1.10	75.20	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	3.76	1.06	75.20	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	3.84	1.06	76.80	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	0.97	81.60	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.08	1.01	81.60	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.06	0.96	81.20	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.96	0.99	79.20	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.22	0.93	84.40	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.85	1.09	77.04	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	3.96	0.99	79.20	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.82	1.04	76.40	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.92	1.01	78.40	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.90	1.18	78.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.66	1.24	73.20	มาก
เฉลี่ย	3.93	1.03	78.56	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกงาน แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัด ผู้ตอบ สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 78.56 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.60 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 77.04 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 18



ภาพที่ 18 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

6.1.2.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 112 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 56.96
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.04

2. เพศ

- ชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 89.29
- หญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71
- ปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14
- ปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

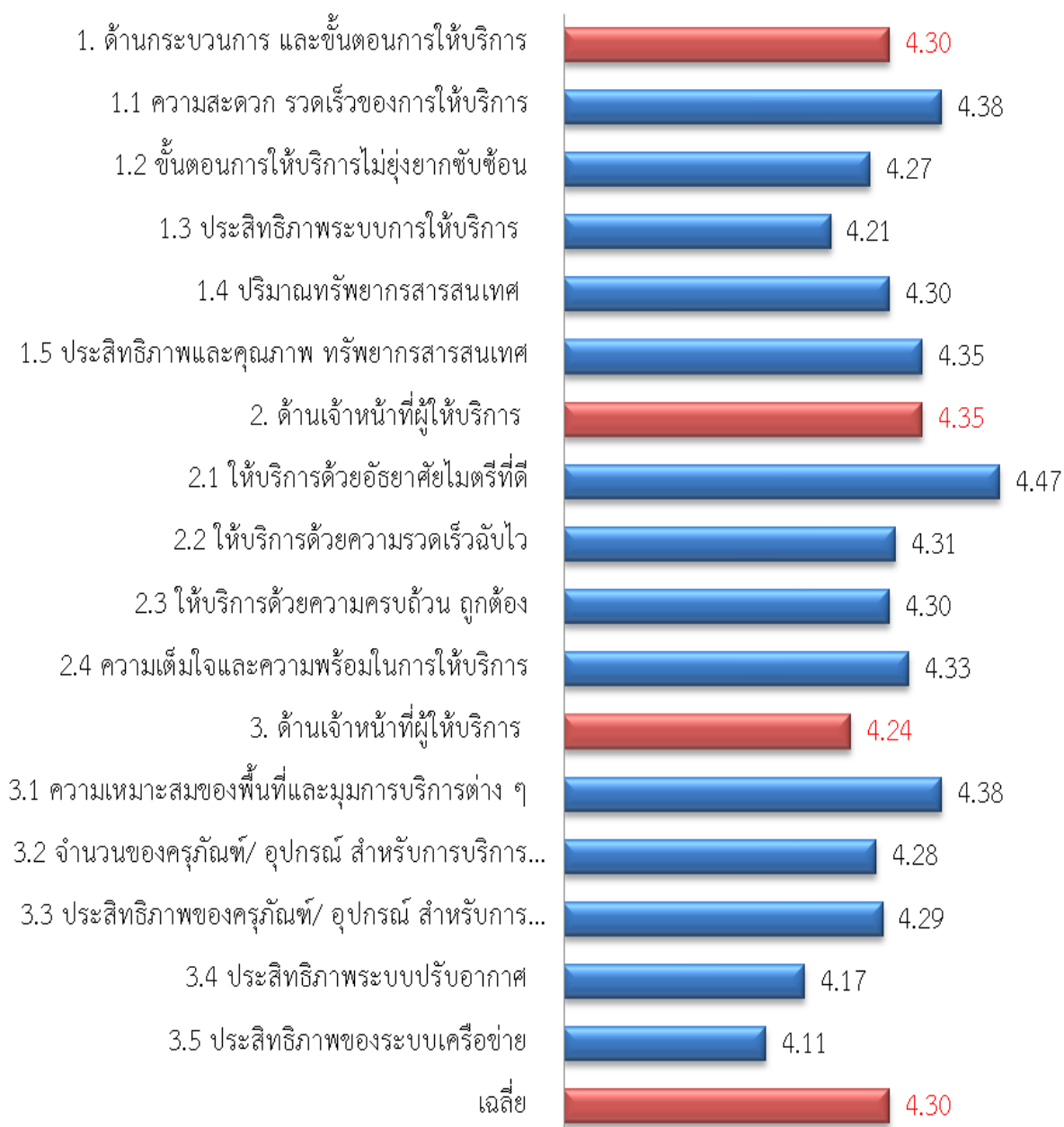
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 16 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.80	86.04	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.38	0.76	87.50	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	0.87	85.36	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.21	0.83	84.29	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.30	0.78	86.07	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.35	0.73	86.96	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.77	87.10	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.47	0.76	89.46	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.31	0.83	86.25	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.30	0.72	86.07	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.78	86.61	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.91	84.86	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.38	0.83	87.50	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.28	0.87	85.54	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.29	0.78	85.71	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.17	1.06	83.39	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.11	0.99	82.14	มาก
เฉลี่ย	4.30	0.82	86.00	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.00 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.10 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.04 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.86 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 19



ภาพที่ 19 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

6.1.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 23 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 95.65
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35

2. เพศ

- ชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43
- หญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 69.57

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.39
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61

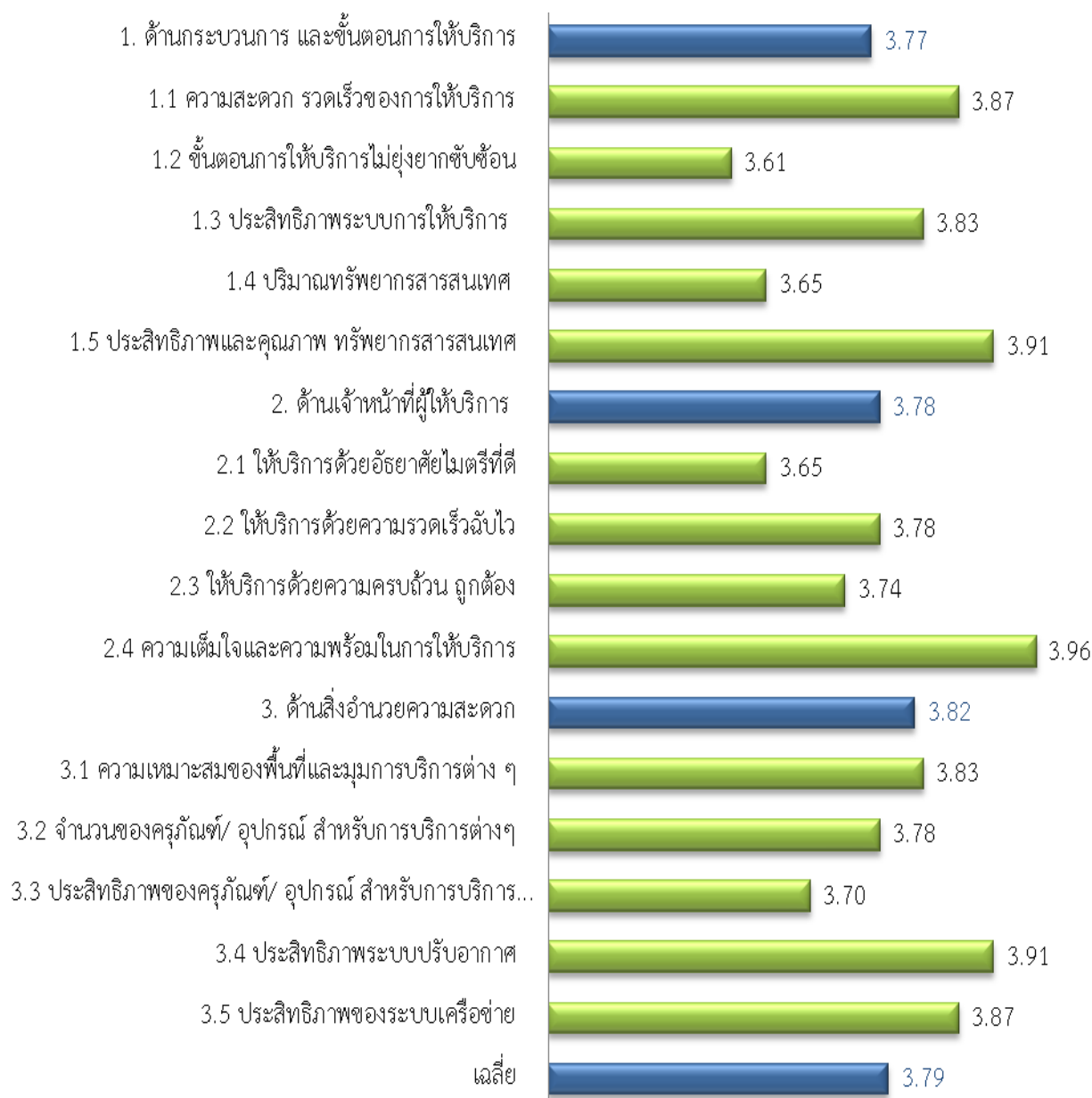
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 17 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.77	1.26	75.48	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.87	1.36	77.39	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.61	1.27	72.17	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	3.83	1.27	76.52	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	3.65	1.27	73.04	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	3.91	1.16	78.26	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	1.23	75.65	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.65	1.27	73.04	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.78	1.20	75.65	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.74	1.18	74.78	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	3.96	1.30	79.13	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.82	1.21	76.35	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	3.83	1.19	76.52	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.78	1.04	75.65	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.70	1.22	73.91	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.91	1.31	78.26	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.87	1.29	77.39	มาก
เฉลี่ย	3.79	1.24	75.83	มาก

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.83 อยู่ใน ระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.35 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.65 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.48 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 20



ภาพที่ 20 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม)

6.1.2.5 อื่นๆ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 16 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75

2. เพศ

- ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00
- หญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25
- ปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25
- ปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

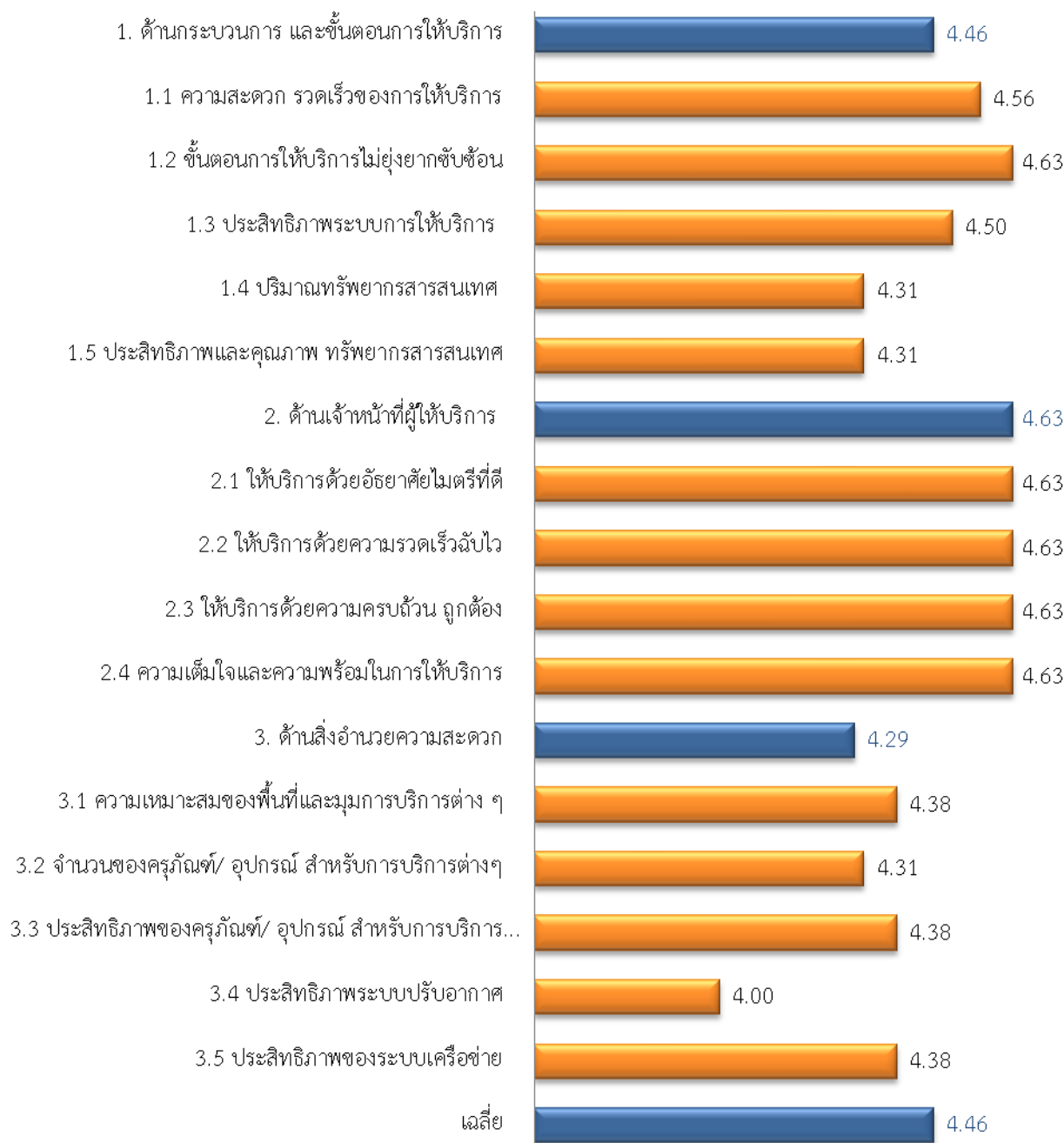
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 18 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (อื่นๆ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.57	89.25	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.56	0.51	91.25	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.63	0.50	92.50	มากที่สุด
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.50	0.63	90.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.31	0.70	86.25	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)ห้องจดหมายเหตุ)	4.31	0.48	86.25	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.50	92.50	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.63	0.50	92.50	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.63	0.50	92.50	มากที่สุด
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.63	0.50	92.50	มากที่สุด
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.63	0.50	92.50	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.69	85.75	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.38	0.72	87.50	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.31	0.70	86.25	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.38	0.50	87.50	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.00	0.89	80.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.38	0.62	87.50	มาก
เฉลี่ย	4.46	0.58	89.17	มาก

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดอื่นๆ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.17 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.50 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 89.25 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.75 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 21



ภาพที่ 21 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 1 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (อื่นๆ)

6.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2

- แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 2 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/index.php/964878>
รหัสแบบประเมิน 964878

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ
ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

0% 100%

ส่วนที่ 2.2 ความพึงพอใจการเข้าใช้บริการที่มีต่อ ห้องสมุดชั้น 2

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 (วารสาร นวนิยาย - เรื่องสั้น - นิตยสาร หนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วารสาร นวนิพนธ์ คอสมิกนิพนธ์)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพทรัพยากรสารสนเทศ (วารสาร นวนิยาย - เรื่องสั้น - นิตยสาร หนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คอสมิกนิพนธ์)	<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 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สัมไม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	<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 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	<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 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 1 ปีการศึกษา 2558

0% 100%

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ภาพที่ 21 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2
มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 263 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 88.97
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.03
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 35.36
 - หญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 64.64
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิด เป็นร้อยละ 8.75
 - ปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิด เป็นร้อยละ 87.07
 - ปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80
 - ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 14.45
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98
 - อื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.56

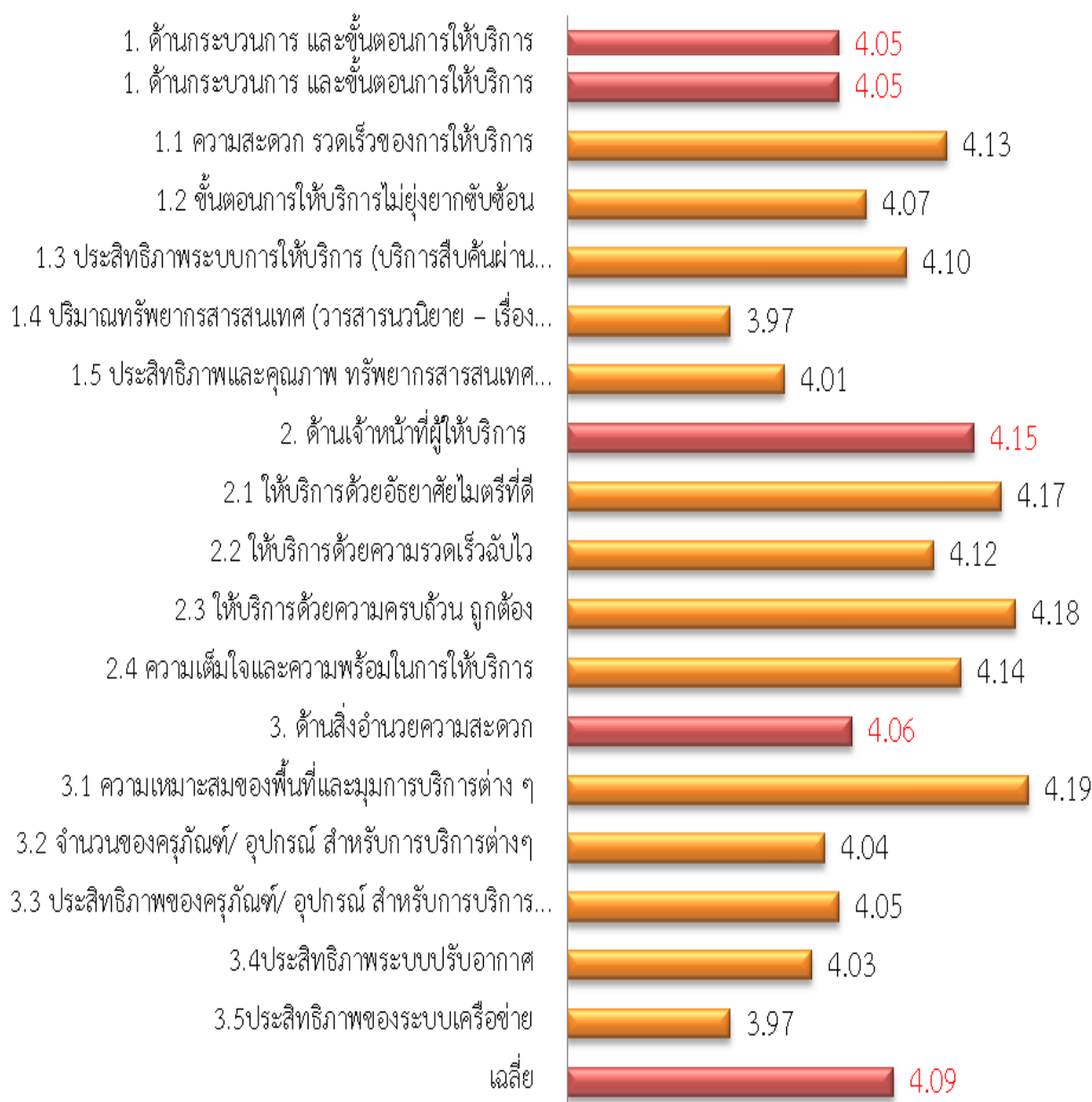
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 19 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.95	81.10	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.13	0.94	82.59	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.07	0.91	81.37	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.10	0.91	81.98	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์)	3.97	1.03	79.39	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์ รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์)	4.01	0.95	80.15	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.86	83.08	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.17	0.85	83.50	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.12	0.88	82.36	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.18	0.88	83.57	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.14	0.85	82.89	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.97	81.13	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.19	0.94	83.80	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.04	0.94	80.76	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.05	0.94	80.99	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.03	0.98	80.61	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.97	1.05	79.47	มาก
เฉลี่ย	4.09	0.93	81.77	มาก

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.77 อยู่ในระดับ “มาก”

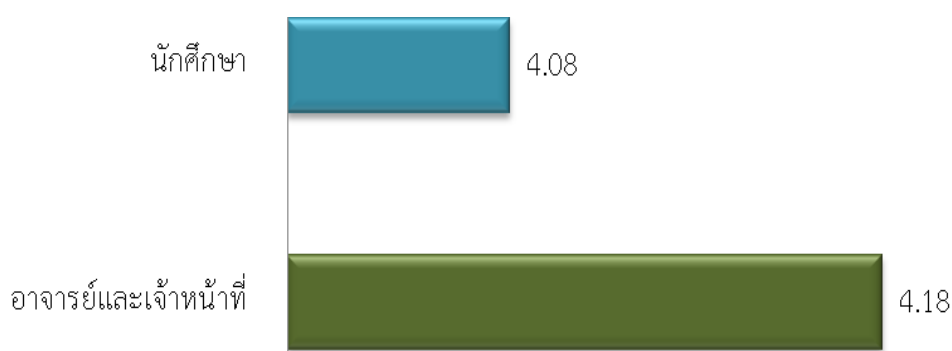
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.08 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.13 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.10 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 22



ภาพที่ 22 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

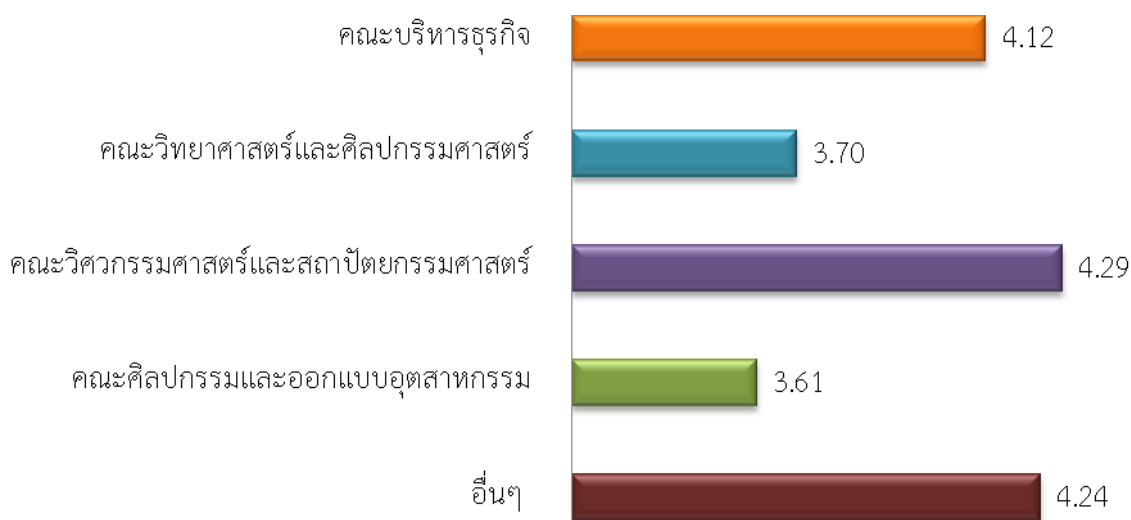
ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษา	4.08
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.18



ภาพที่ 23 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามสังกัดผู้ตอบ

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.12
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	3.70
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.29
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	3.61
อื่นๆ	4.24



ภาพที่ 24 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

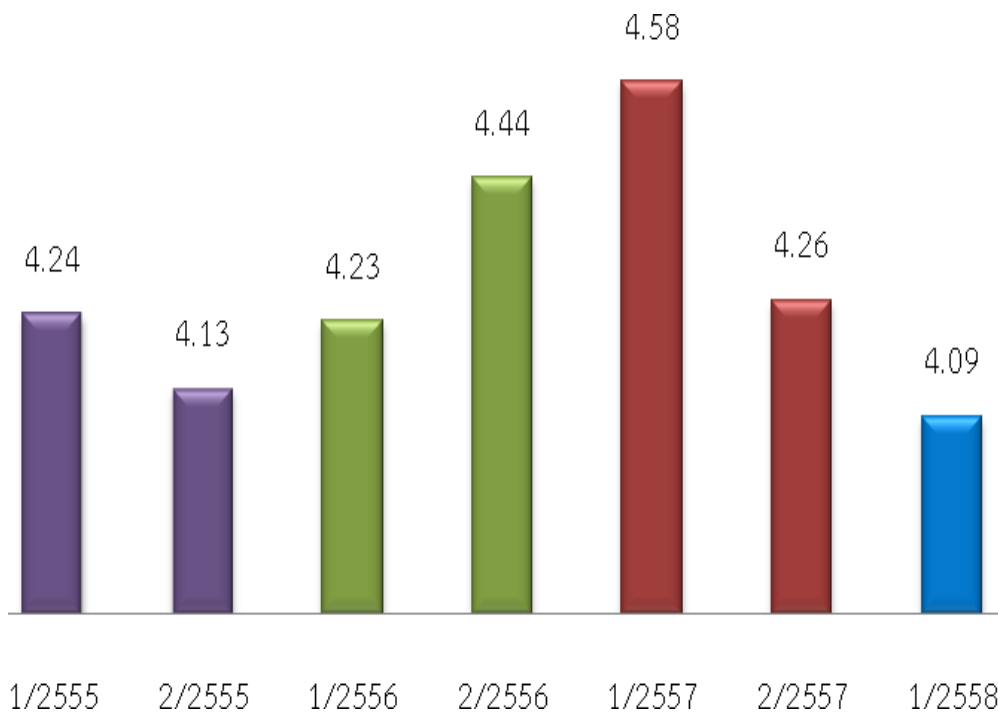
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามด้านการให้บริการ ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.05
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06



ภาพที่ 25 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามด้านการให้บริการ

- สรุปความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2
 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 เท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.77



ภาพที่ 26 กราฟแสดงความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2

ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2555 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 26 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุดชั้น 2 ลดลง จาก 4.26 ใน ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เป็น 4.09 ในครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 3.99

6.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

6.2.1.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 234 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

• ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 37.61
 - หญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 62.39

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.83
- ปริญญาตรี จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89
- ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.32
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.96
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.55
- อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.43

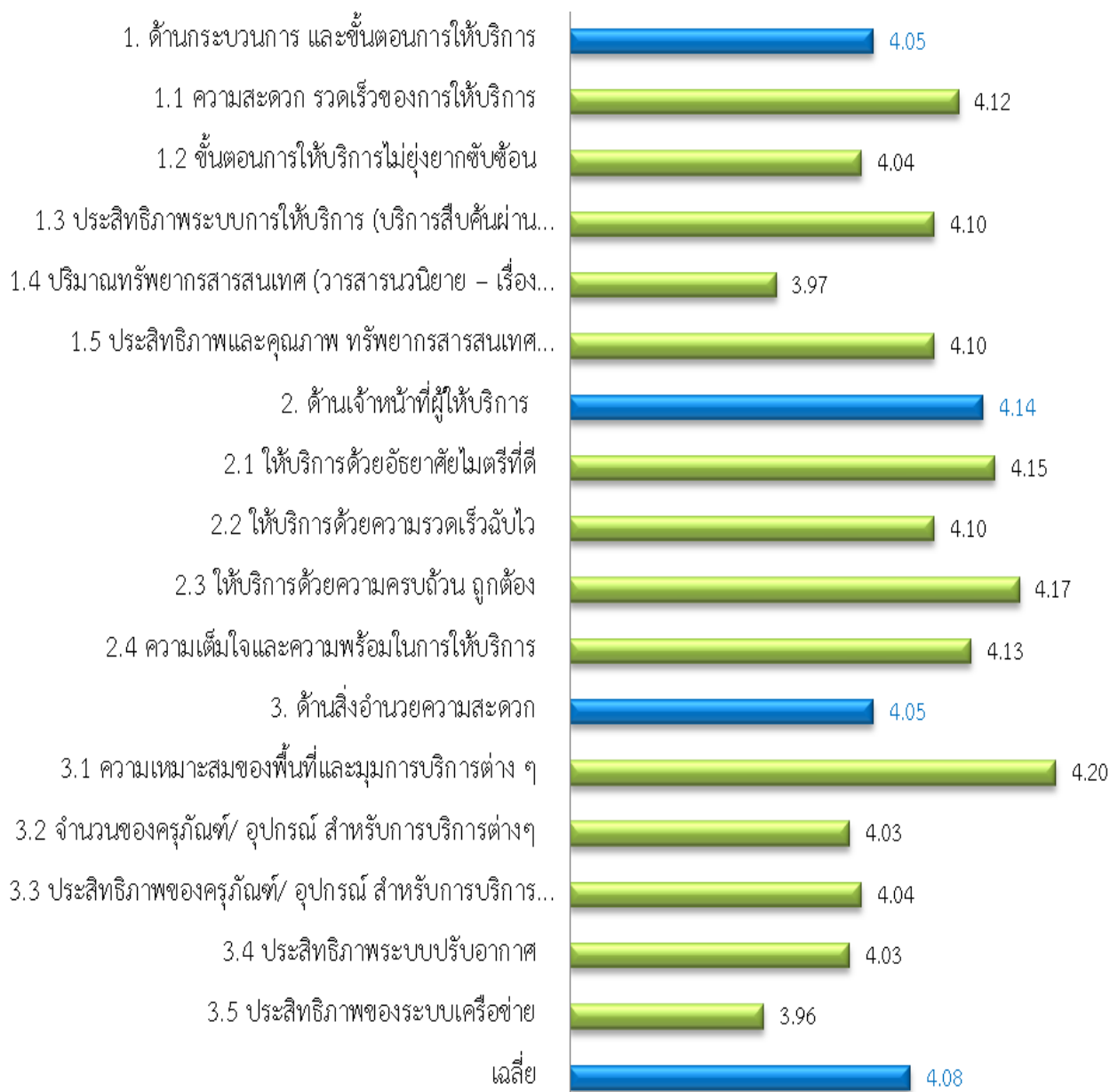
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 23 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.97	80.97	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.12	0.97	82.48	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.04	0.94	80.85	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.10	0.93	82.05	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชกุณินิพนธ์)	3.97	1.04	79.32	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คุชกุณินิพนธ์)	4.10	0.95	80.17	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.89	82.74	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.15	0.88	83.08	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.10	0.91	81.97	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.17	0.91	83.33	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.13	0.87	82.56	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.99	81.04	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.20	0.96	83.93	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.03	0.95	80.68	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.04	0.96	80.77	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.03	1.00	80.60	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.96	1.09	79.23	มาก
เฉลี่ย	4.08	0.95	81.58	มาก

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.85 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.74 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.04 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.97 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 27



ภาพที่ 27 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

6.2.1.2 อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 29 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24
- หญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 82.76

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 72.41
- ปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.34
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45
- อื่นๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93

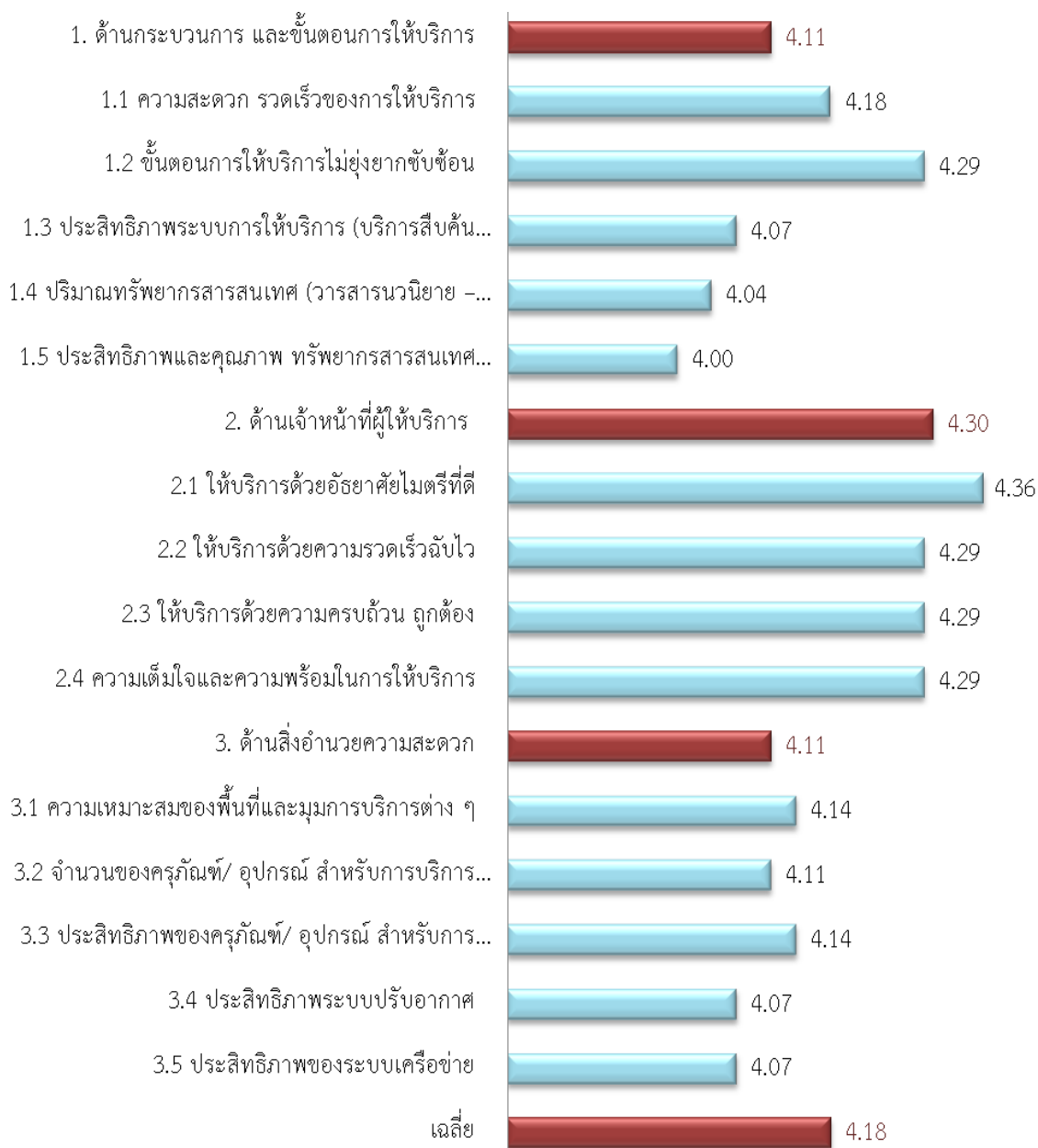
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 24 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.76	82.29	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.18	0.66	83.57	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	0.53	85.71	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.07	0.80	81.43	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชกุณินิพนธ์)	4.04	0.93	80.71	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชกุณินิพนธ์)	4.00	0.89	80.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	0.60	86.07	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.36	0.55	87.14	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.29	0.59	85.71	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.29	0.59	85.71	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.29	0.65	85.71	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	0.74	82.14	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.14	0.79	82.86	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.11	0.80	82.14	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.14	0.74	82.86	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.07	0.73	81.43	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.07	0.65	81.43	มาก
เฉลี่ย	4.18	0.70	83.50	มาก

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.50 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.07 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.29 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.14 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 28



ภาพที่ 28 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

6.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัด

ผู้ตอบ

6.2.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 96 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 95.83
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.17

2. เพศ

- ชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63
- หญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 84.38

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25
- ปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 90.63
- ปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.04

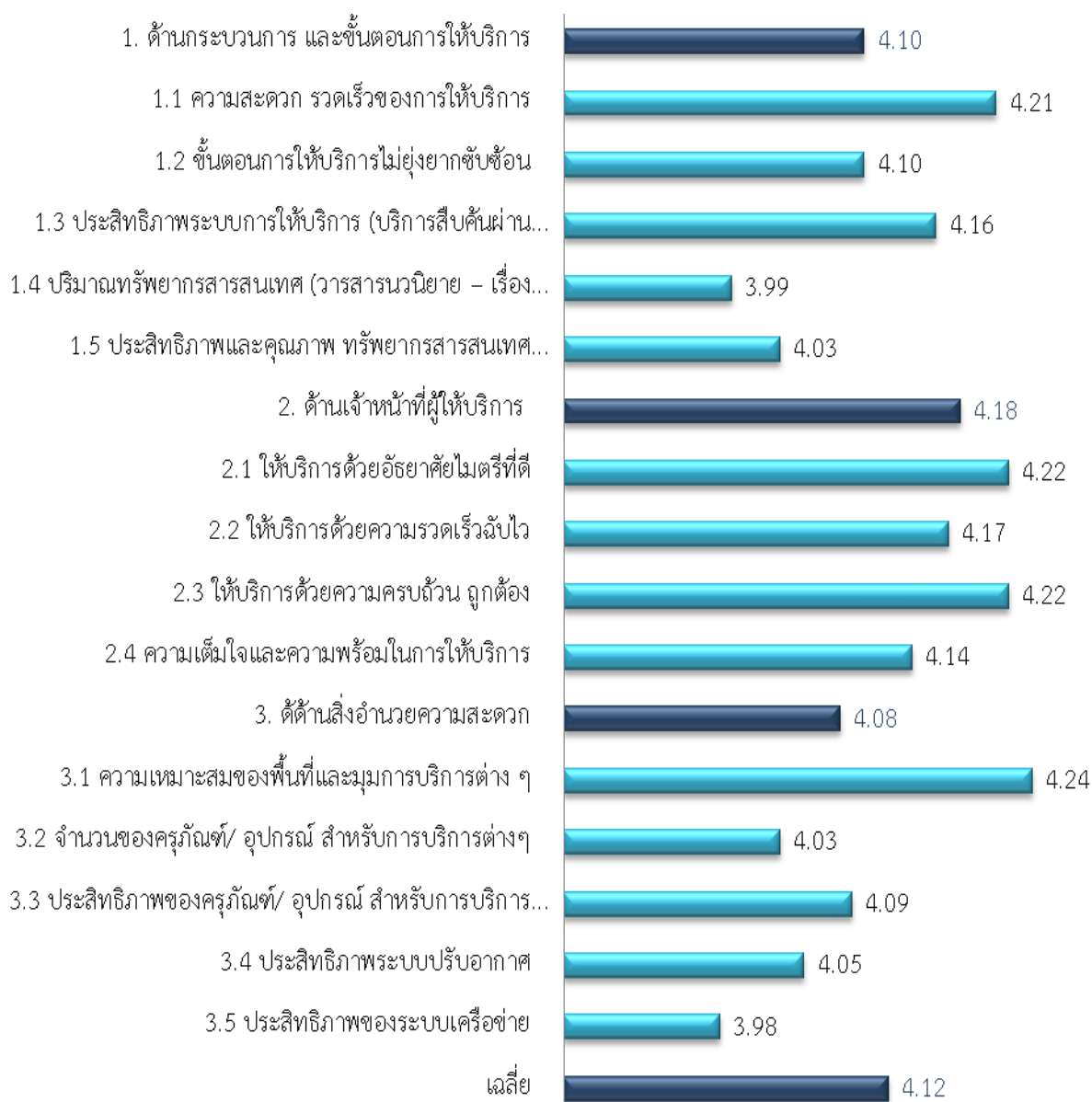
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 25 สรุปผลกาความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.95	81.96	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.21	0.89	84.17	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.10	0.79	82.08	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.16	0.82	83.13	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชกุณินิพนธ์)	3.99	1.14	79.79	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชกุณินิพนธ์)	4.03	1.12	80.63	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.77	83.70	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.22	0.65	84.38	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.17	0.82	83.33	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.22	0.79	84.38	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.14	0.84	82.71	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	1.06	81.58	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.24	1.01	84.79	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.03	0.94	80.63	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.09	1.00	81.88	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.05	1.10	81.04	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.98	1.23	79.58	มาก
เฉลี่ย	4.12	0.93	82.41	มาก

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.41 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.70 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 81.96 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.58 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 29



ภาพที่ 29 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

6.2.2.2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 38 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 92.11
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89

2. เพศ

- ชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79
- หญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 84.21

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26
- ปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 92.11
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.63

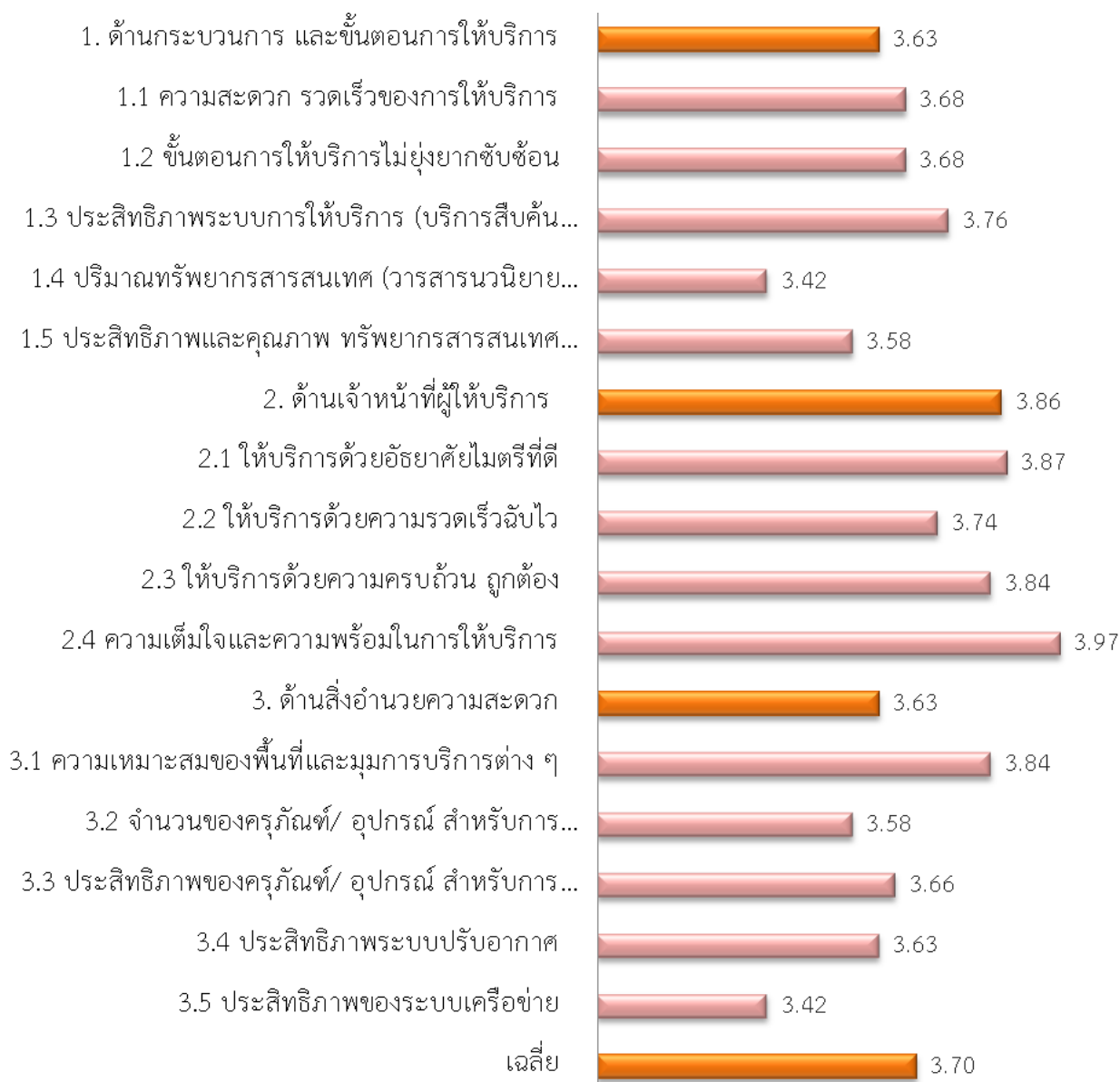
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 26 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.63	1.13	72.53	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.68	1.09	73.68	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.68	1.12	73.68	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	3.76	1.02	75.26	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกเก็ตบุ๊กอ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คุชกูนิพนธ์)	3.42	1.22	68.42	ปานกลาง
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกเก็ตบุ๊กอ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คุชกูนิพนธ์)	3.58	1.18	71.58	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	1.01	77.11	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.87	0.99	77.37	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.74	1.00	74.74	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.84	1.03	76.84	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	3.97	1.00	79.84	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	1.14	72.53	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	3.84	1.00	76.84	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.58	1.18	71.58	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.66	1.07	73.16	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.63	1.15	72.63	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.42	1.31	68.42	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.70	1.09	74.05	มาก

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 74.05 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.86 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 77.11 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 72.53 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 30



ภาพที่ 30 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

6.2.2.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 96 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 89.58
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.42

2. เพศ

- ชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
- หญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50
- ปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25
- ปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

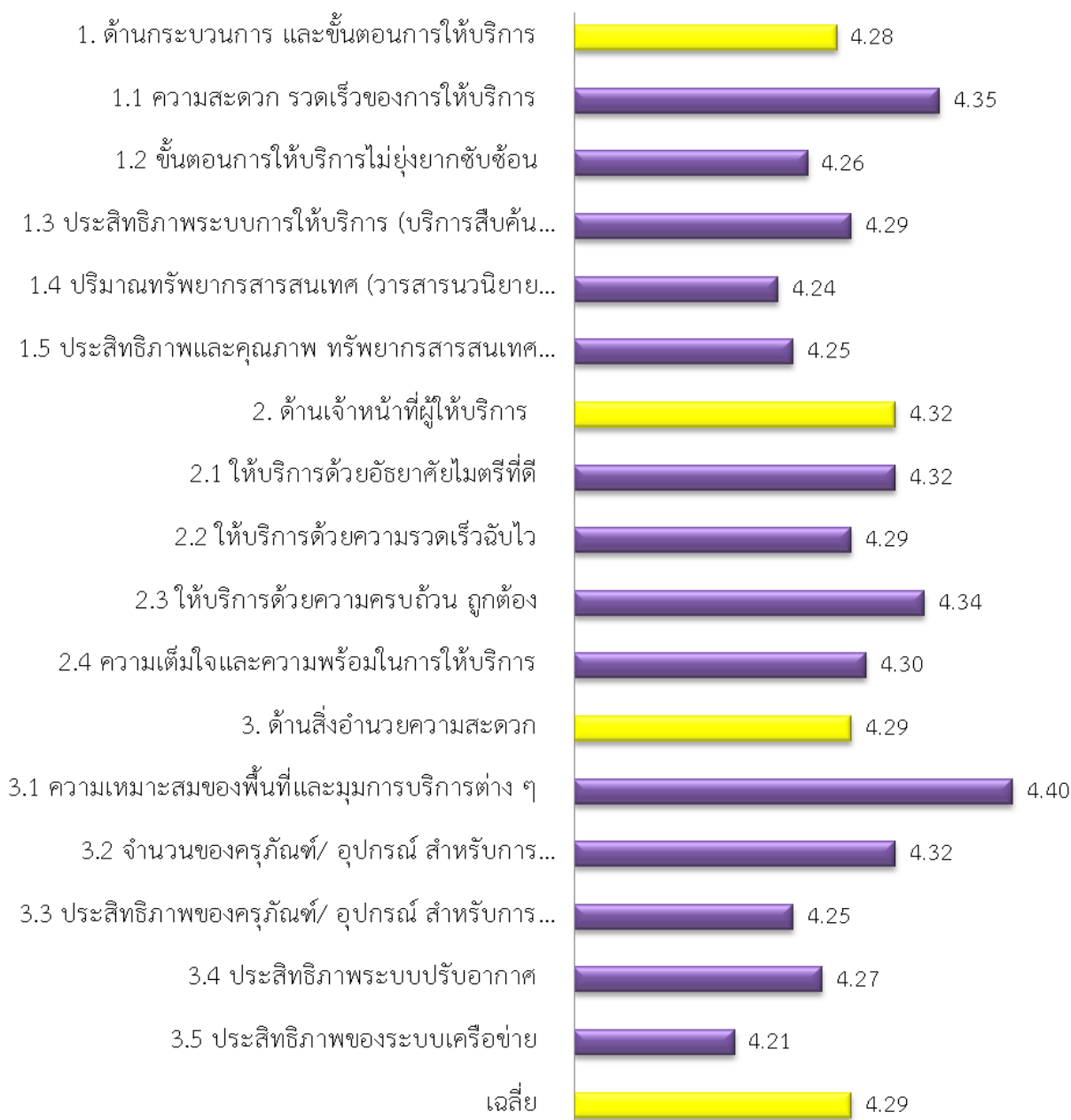
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 27 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.74	85.58	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.35	0.66	87.08	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.26	0.74	85.21	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.29	0.77	85.83	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตบุ๊กอ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์)	4.24	0.76	84.79	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตบุ๊กอ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์)	4.25	0.74	85.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	0.64	86.30	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.32	0.67	86.46	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.29	0.68	85.83	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.34	0.65	86.88	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.30	0.56	86.04	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.75	85.79	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.40	0.75	87.92	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.32	0.70	86.46	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่าง ๆ	4.25	0.75	85.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.27	0.79	85.42	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.21	0.77	84.17	มาก
เฉลี่ย	4.29	0.71	85.89	มาก

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.89 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.30 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.79 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 85.58 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 31



ภาพที่ 31 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

6.1.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 21 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.24
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76

2. เพศ

- ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05
- หญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 80.95

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิด เป็นร้อยละ 9.52
- ปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิด เป็นร้อยละ 90.48

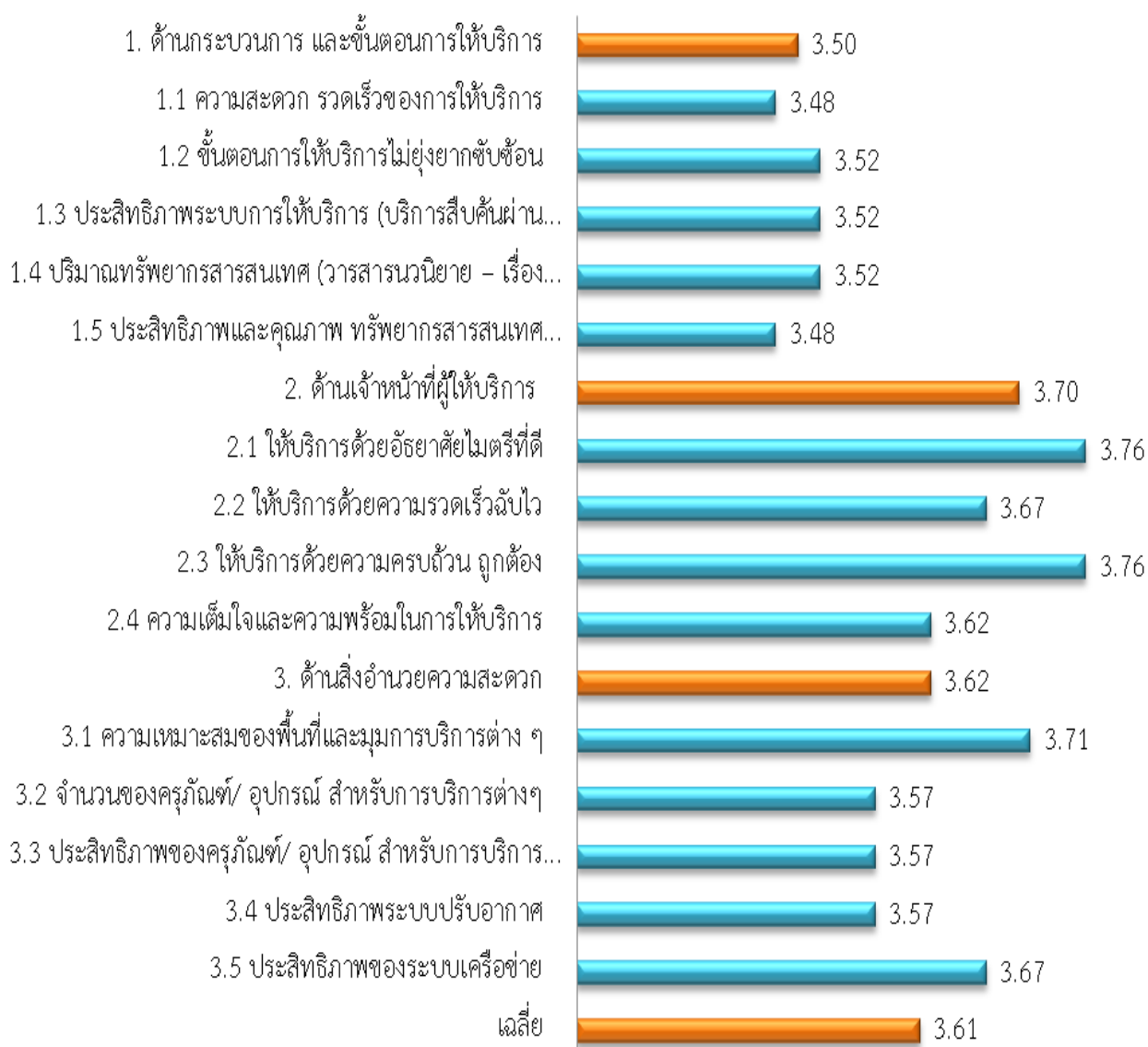
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นรามรายนการ

ตารางที่ 28 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.50	1.20	70.10	ปานกลาง
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.48	1.40	69.52	ปานกลาง
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.52	1.03	70.48	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	3.52	1.25	70.48	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษรายงาน การวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์)	3.52	1.25	70.48	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์)	3.48	1.08	69.52	ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.70	1.22	74.05	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.76	1.18	75.24	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.67	1.15	73.33	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.76	1.30	75.24	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	3.62	1.24	72.38	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.62	1.22	72.38	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	3.71	1.31	74.29	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.57	1.12	71.43	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.57	1.25	71.43	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.57	1.16	71.43	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.67	1.24	73.33	มาก
เฉลี่ย	3.61	1.21	72.17	มาก

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 72.17 อยู่ใน ระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.70 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 74.05 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 72.38 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 70.10 อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ดังแสดงในภาพที่ 32



ภาพที่ 32 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม)

6.1.2.4 อื่นๆ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 12 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67

2. เพศ

- ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33
- หญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 8.33
- ปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิด เป็นร้อยละ 83.33
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 8.33

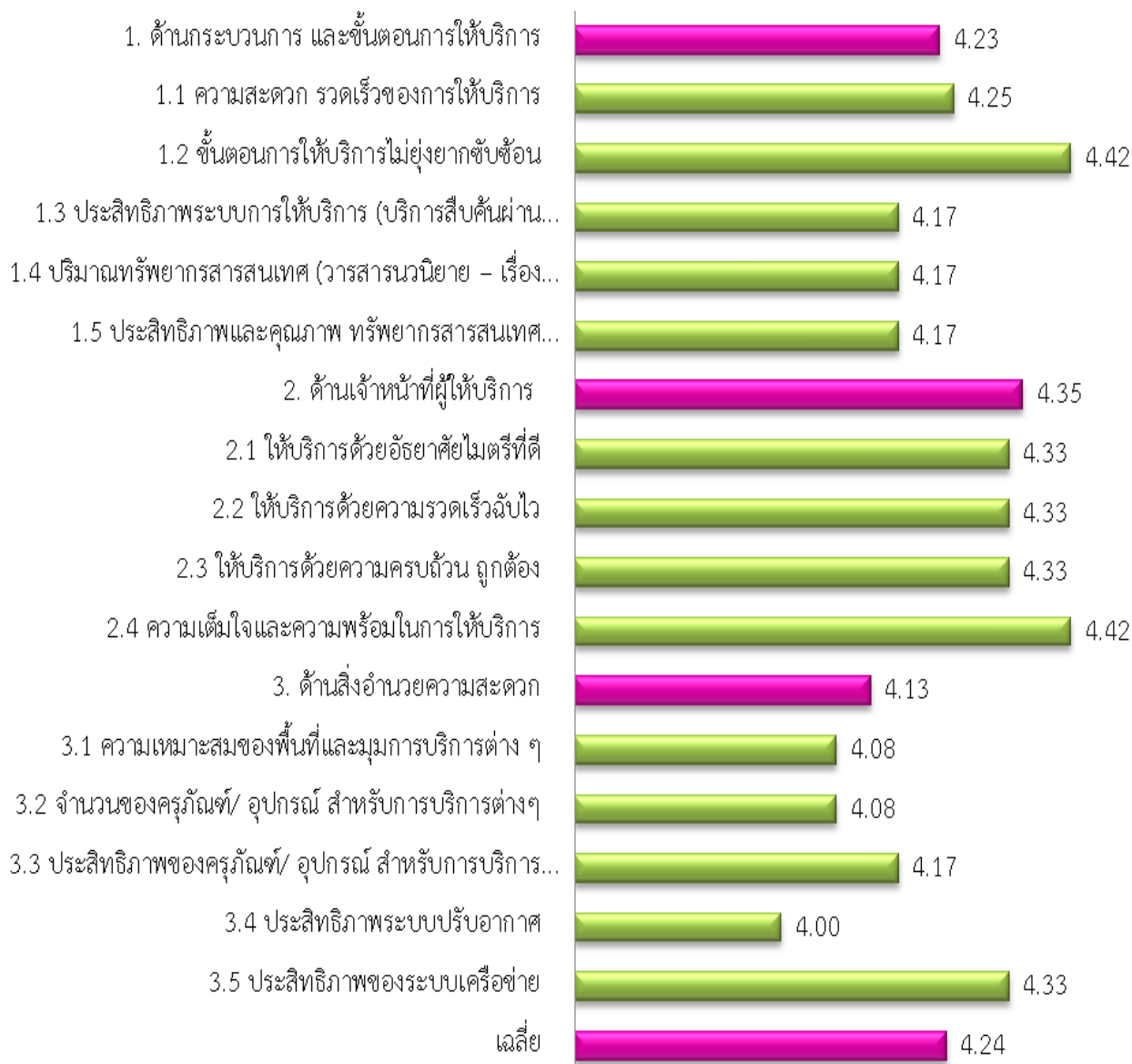
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นรวมรายการ

ตารางที่ 29 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดอื่นๆ

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.80	84.67	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.25	0.87	85.00	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.42	0.51	88.33	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.17	0.83	83.33	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชกุณิพนธ์)	4.17	0.94	83.33	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกเก็ตหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คุชกุณิพนธ์)	4.17	0.83	83.33	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.66	87.08	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.33	0.65	86.67	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.33	0.65	86.67	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.33	0.65	86.67	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.42	0.67	88.33	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	0.87	82.67	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.08	0.90	81.67	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.08	0.90	81.67	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.17	0.94	83.33	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.00	0.95	80.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.33	0.65	86.67	มาก
เฉลี่ย	4.24	0.77	84.81	มาก

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดอื่นๆ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.81 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.08 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.67 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.67 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 30



ภาพที่ 33 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 สังกัดอื่นๆ

6.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3

-แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 3 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/index.php/964878>
รหัสแบบประเมิน 964878

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ

ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

0%  100%

ส่วนที่ 2.3 ความพึงพอใจการเข้าใช้บริการที่มีต่อ ห้องสมุดชั้น 3


ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ						
	1	2	3	4	5	ไม่มีคำตอบ
1.1 ความสะดวก รวดเร็ว ของการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.2 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.3 ประสิทธิภาพระบบ การให้บริการ (บริการ สืบค้นผ่านระบบ : 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 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (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 ให้บริการด้วยความรวดเร็วทันใจ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	<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 สำหรับบริการต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับบริการบริการต่างๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.4 ประสิทธิภาพของระบบอากาศ	<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 1 ปีการศึกษา 2558

0%  100%

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ภาพที่ 34 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 248 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 88.71
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29

2. เพศ

- ชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48
- หญิง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 64.52

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06
- ปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 86.69
- ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.04

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.69
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.87
- อื่น ๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84

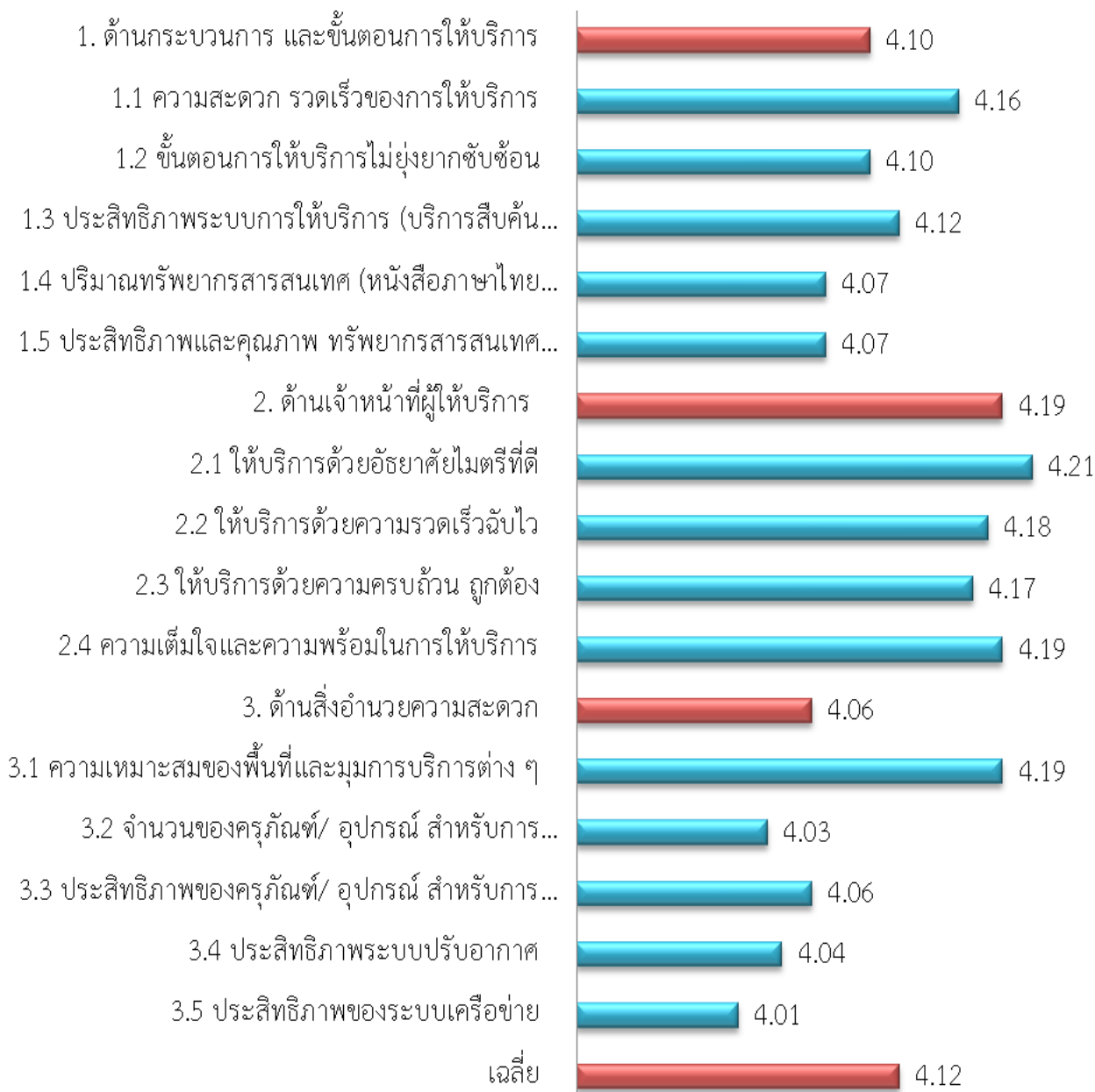
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 30 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.93	82.10	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.16	0.92	83.15	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.10	0.96	82.10	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.12	0.89	82.42	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.07	0.98	81.45	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.07	0.93	81.37	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.88	83.75	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.21	0.88	84.19	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.18	0.89	83.55	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.17	0.85	83.47	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.19	0.90	83.79	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.95	81.28	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.19	0.88	83.79	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.03	0.95	80.65	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.06	0.92	81.13	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.04	1.00	80.73	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.01	1.01	80.16	มาก
เฉลี่ย	4.12	0.92	82.38	มาก

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 82.38 อยู่ในระดับ “มาก”

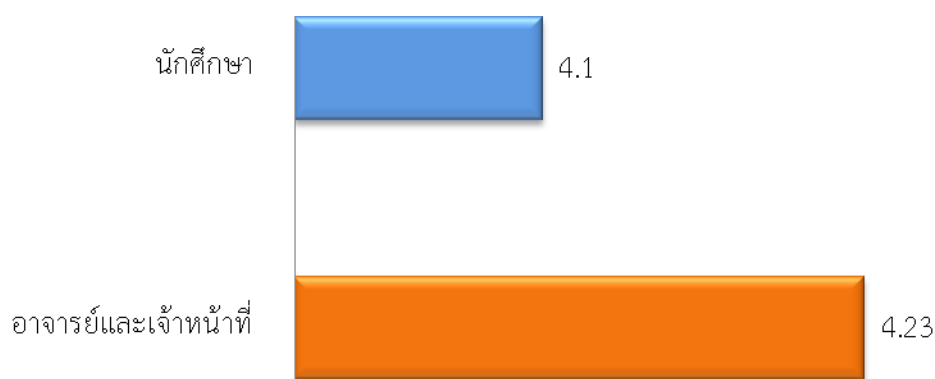
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.75 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ 4.10 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.10 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.29 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 35



ภาพที่ 35 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ
ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษา	4.10
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.23



ภาพที่ 36 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ
ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามสังกัดผู้ตอบ

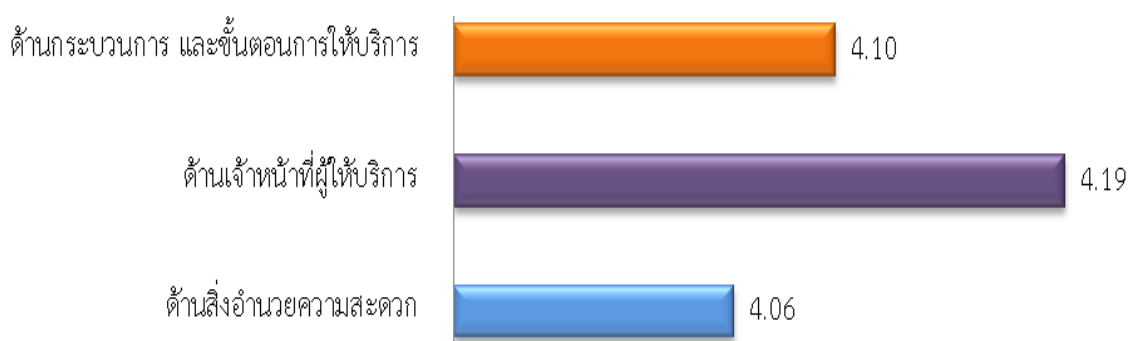
สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.08
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	3.79
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.35
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	3.62
อื่นๆ	4.37



ภาพที่ 37 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 2 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

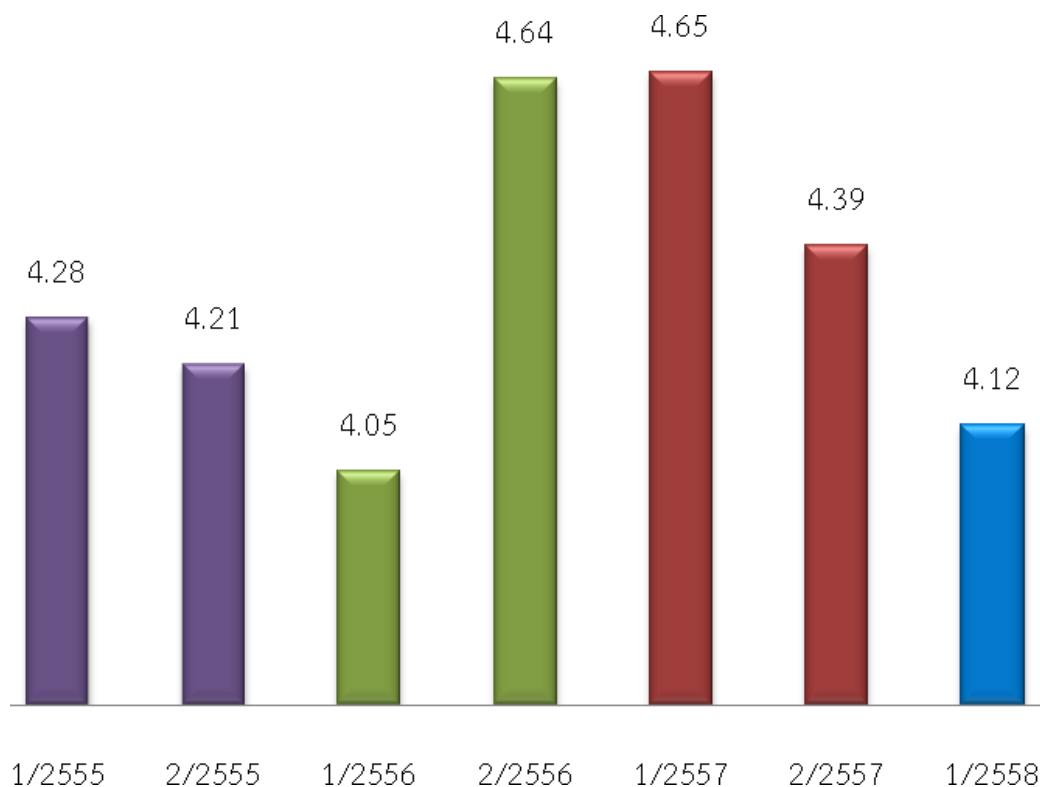
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามด้านการให้บริการ ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แยกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06



ภาพที่ 38 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามด้านการให้บริการ

- สรุปความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3
 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 เฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.38



ภาพที่ 39 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2555 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 39 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 ลดลงจาก 4.39 ใน ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เป็น 4.17 ในครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 6.15

6.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

6.3.1.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 220 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18
 - หญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 61.82
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09
 - ปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 89.55
 - ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.36
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 39.09
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 37.73
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09
 - อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45

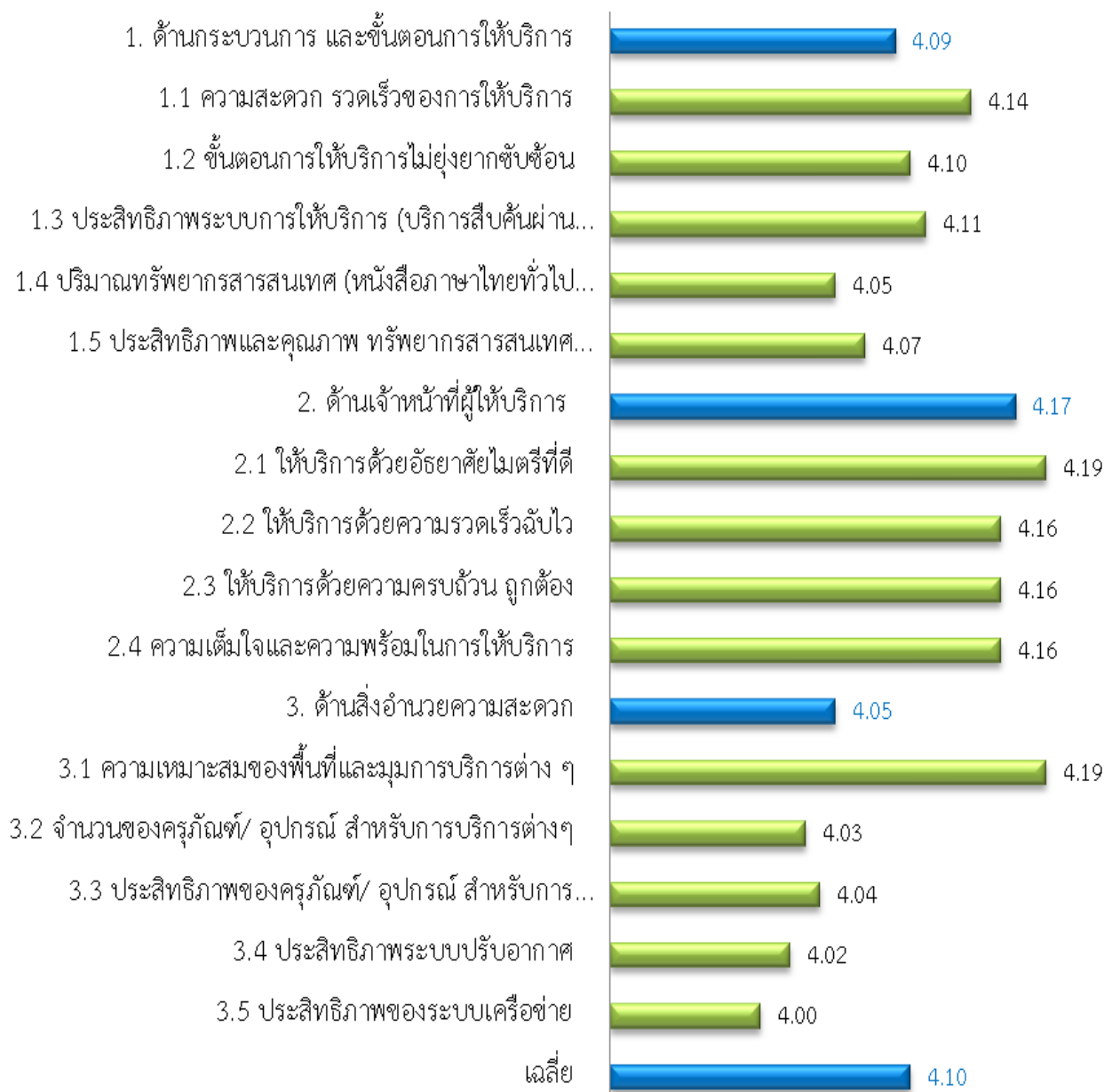
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 34 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.97	81.87	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.14	0.95	82.82	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.10	0.99	82.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.11	0.92	82.18	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	4.05	1.02	81.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.07	0.97	81.36	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.91	83.34	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.19	0.92	83.73	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.16	0.92	83.27	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.16	0.88	83.18	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.16	0.93	83.18	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.98	81.07	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.19	0.91	83.73	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.03	0.98	80.55	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่าง ๆ	4.04	0.94	80.82	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.02	1.02	80.36	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.00	1.04	79.91	มาก
เฉลี่ย	4.10	0.95	82.10	มาก

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.10 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.34 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.87 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.07 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 40



ภาพที่ 40 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

6.3.1.2 อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 28 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29
- หญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิด เป็นร้อยละ 64.29
- ปริญญาโท จำนวน 9 คน คิด เป็นร้อยละ 32.14
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 3.57

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14
- อื่น ๆ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 39.29

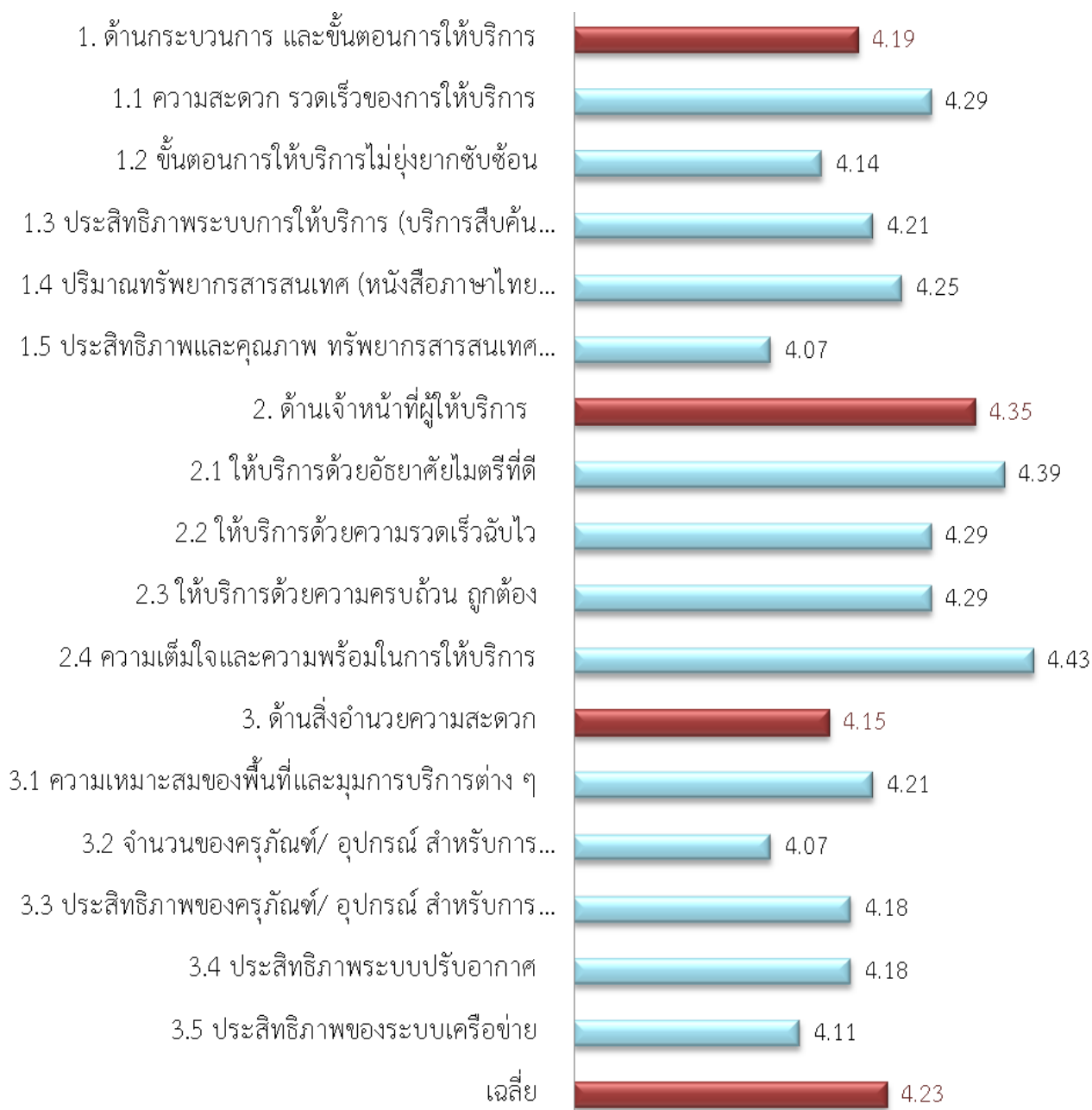
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 35 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.19	0.63	83.86	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.29	0.60	85.71	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.14	0.65	82.86	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.21	0.63	84.29	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	4.25	0.65	85.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.07	0.60	81.43	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	0.53	86.96	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.39	0.57	87.86	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.29	0.53	85.71	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.29	0.53	85.71	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.43	0.50	88.57	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.70	83.00	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.21	0.63	84.29	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.07	0.66	81.43	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่าง ๆ	4.18	0.67	83.57	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.18	0.77	83.57	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.11	0.79	82.17	มาก
เฉลี่ย	4.23	0.62	84.61	มาก

จากตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.61 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.96 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.86 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.00 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 41



ภาพที่ 37 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

6.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

6.3.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 91 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

4. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 94.51
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.49

5. เพศ

- ชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48
- หญิง จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 83.52

6. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40
- ปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 91.21
- ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

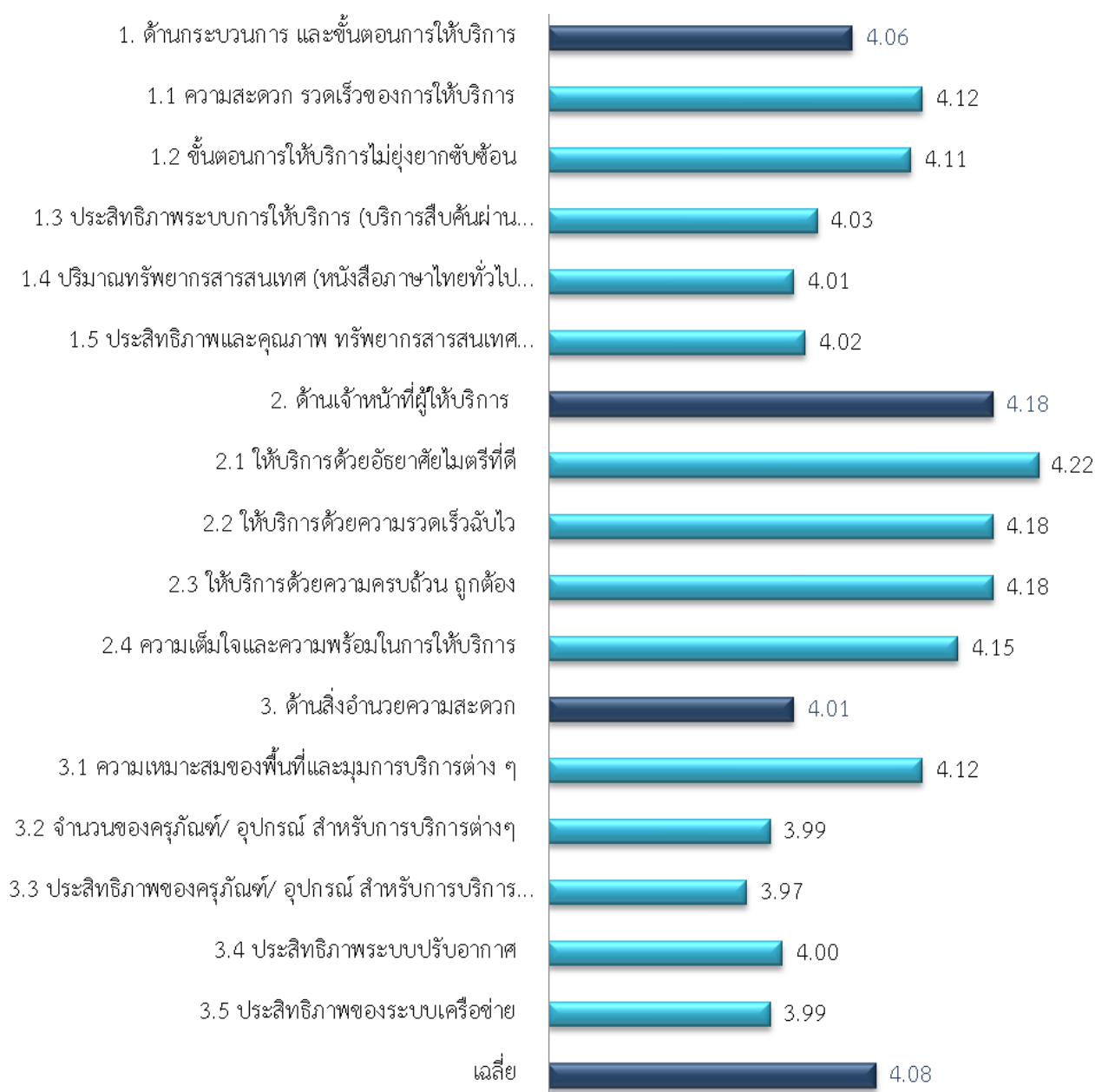
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 36 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.95	81.19	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.12	0.92	82.42	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	0.96	82.20	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.03	0.94	80.66	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	4.01	0.98	80.22	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.02	0.97	80.44	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.91	83.69	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.22	0.90	84.84	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.18	0.94	83.52	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.18	0.89	83.52	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.15	0.92	83.08	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	1.01	80.26	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.12	0.96	82.42	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.99	1.03	79.78	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.97	0.97	79.34	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.00	1.01	80.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.99	1.07	79.78	มาก
เฉลี่ย	4.08	0.96	81.69	มาก

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.69 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.69 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.19 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 80.26 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 42



ภาพที่ 42 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

(คณะบริหารธุรกิจ)

6.3.2.2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 30 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33
- หญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33
- ปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

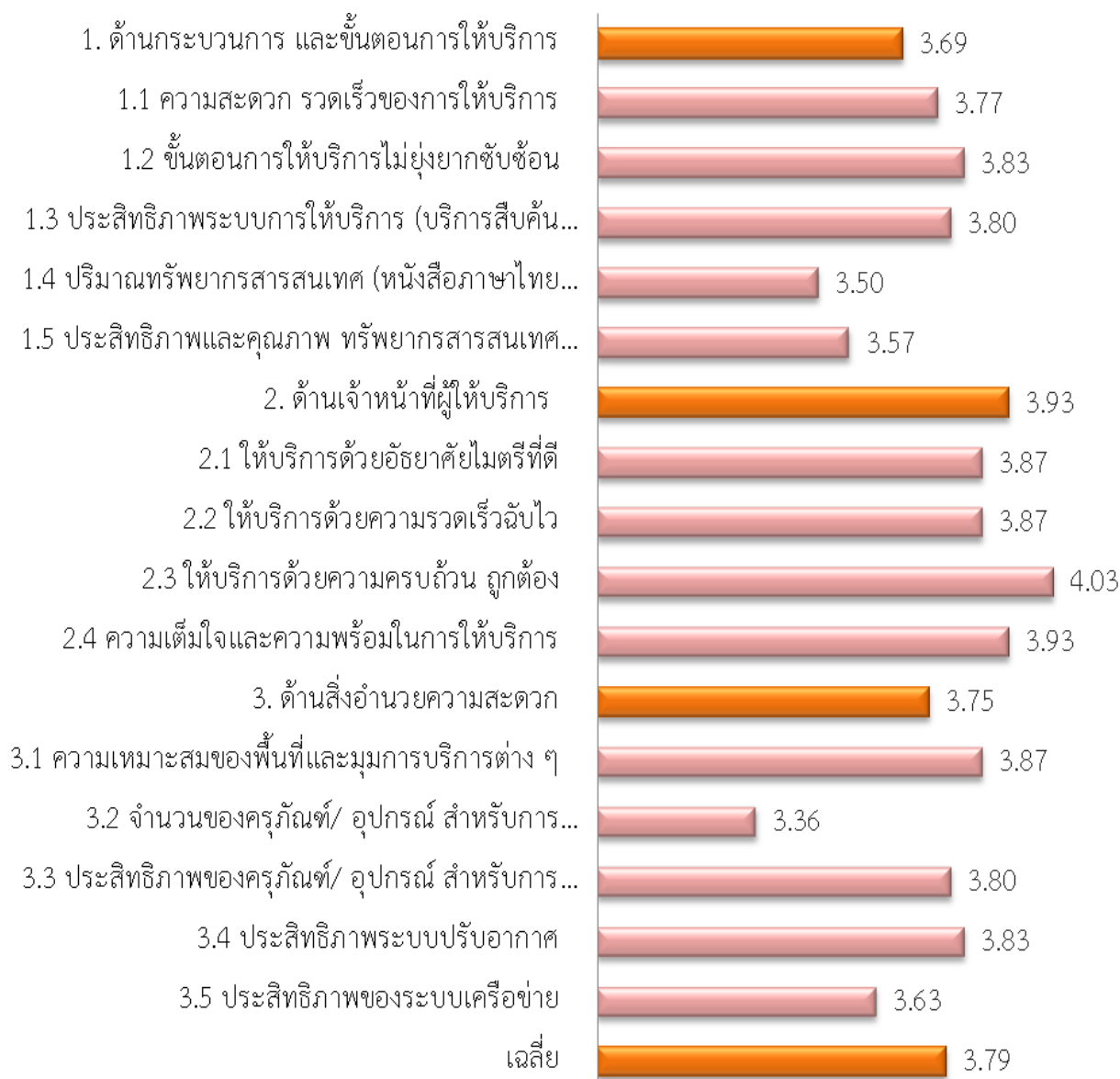
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 37 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.69	1.09	73.87	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.77	1.07	75.33	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.83	1.09	76.67	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	3.80	1.00	76.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	3.50	1.17	70.00	ปานกลาง
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	3.57	1.10	71.33	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	1.02	78.50	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.87	1.01	77.33	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.87	1.07	77.33	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.03	1.00	80.67	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	3.93	1.01	78.67	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	1.07	75.07	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	3.87	0.94	77.33	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.36	1.10	72.67	ปานกลาง
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.80	1.00	76.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.83	1.09	76.67	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.63	1.22	72.67	มาก
เฉลี่ย	3.79	1.06	75.81	มาก

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.81 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 78.50 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.07 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 73.87 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 43



ภาพที่ 43 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

6.2.2.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 93 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 89.25
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75

2. เพศ

- ชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67
- หญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50
- ปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 78.13
- ปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

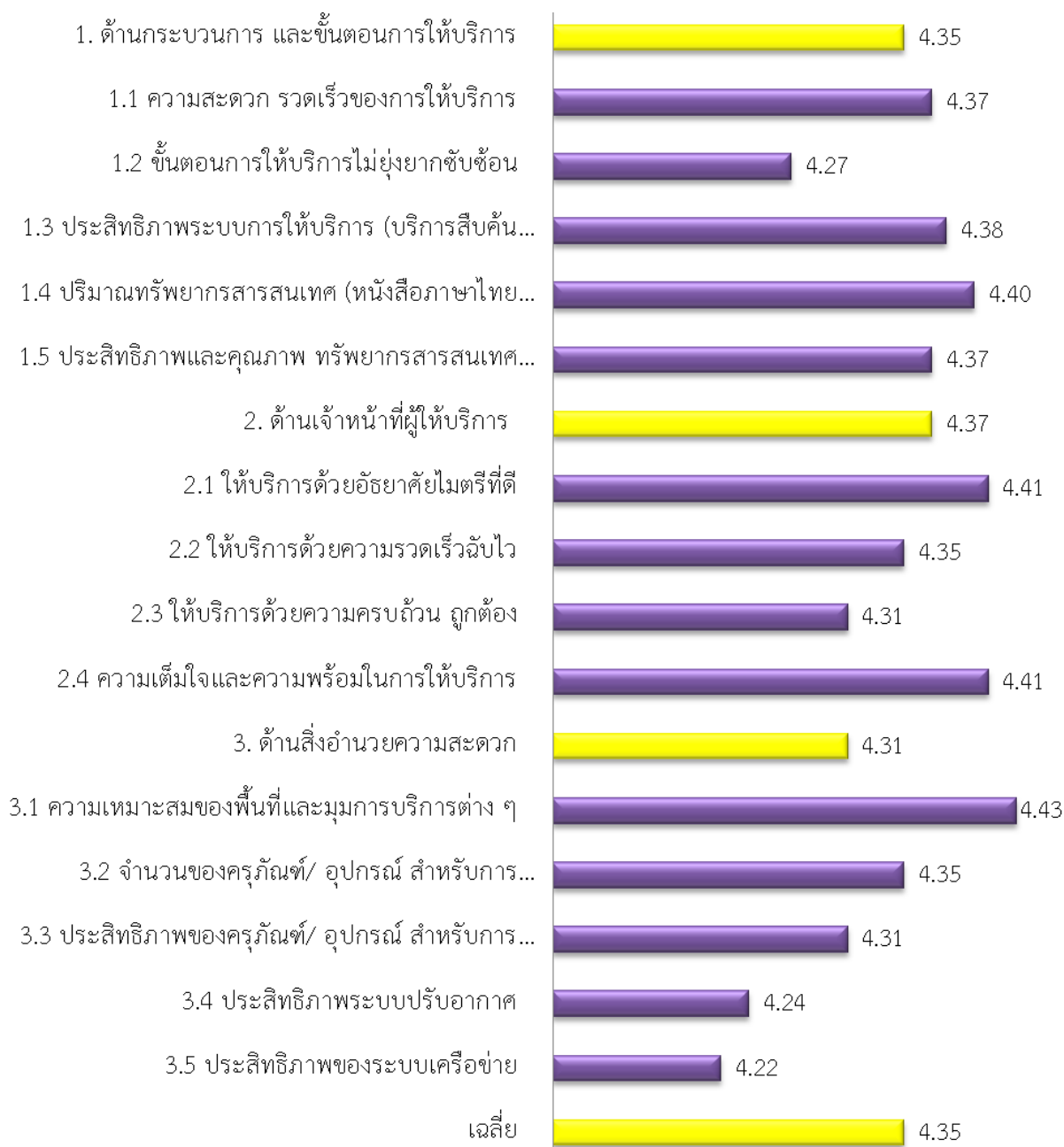
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 38 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.72	87.10	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.37	0.73	87.31	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	0.81	85.38	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.38	0.66	87.53	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	4.40	0.71	87.96	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.37	0.67	87.31	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	0.65	87.42	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.41	0.66	88.17	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.35	0.67	87.10	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.31	0.61	86.24	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.41	0.66	88.17	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.31	0.71	86.19	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.43	0.63	88.60	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.35	0.60	87.10	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.31	0.72	86.24	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.24	0.84	84.73	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.22	0.76	84.30	มาก
เฉลี่ย	4.35	0.69	86.90	มาก

จากตารางที่ 38 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.90 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.42 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.10 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.19 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 44



ภาพที่ 44 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

6.2.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 22 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.91
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

2. เพศ

- ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18
- หญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 81.82

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09
- ปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

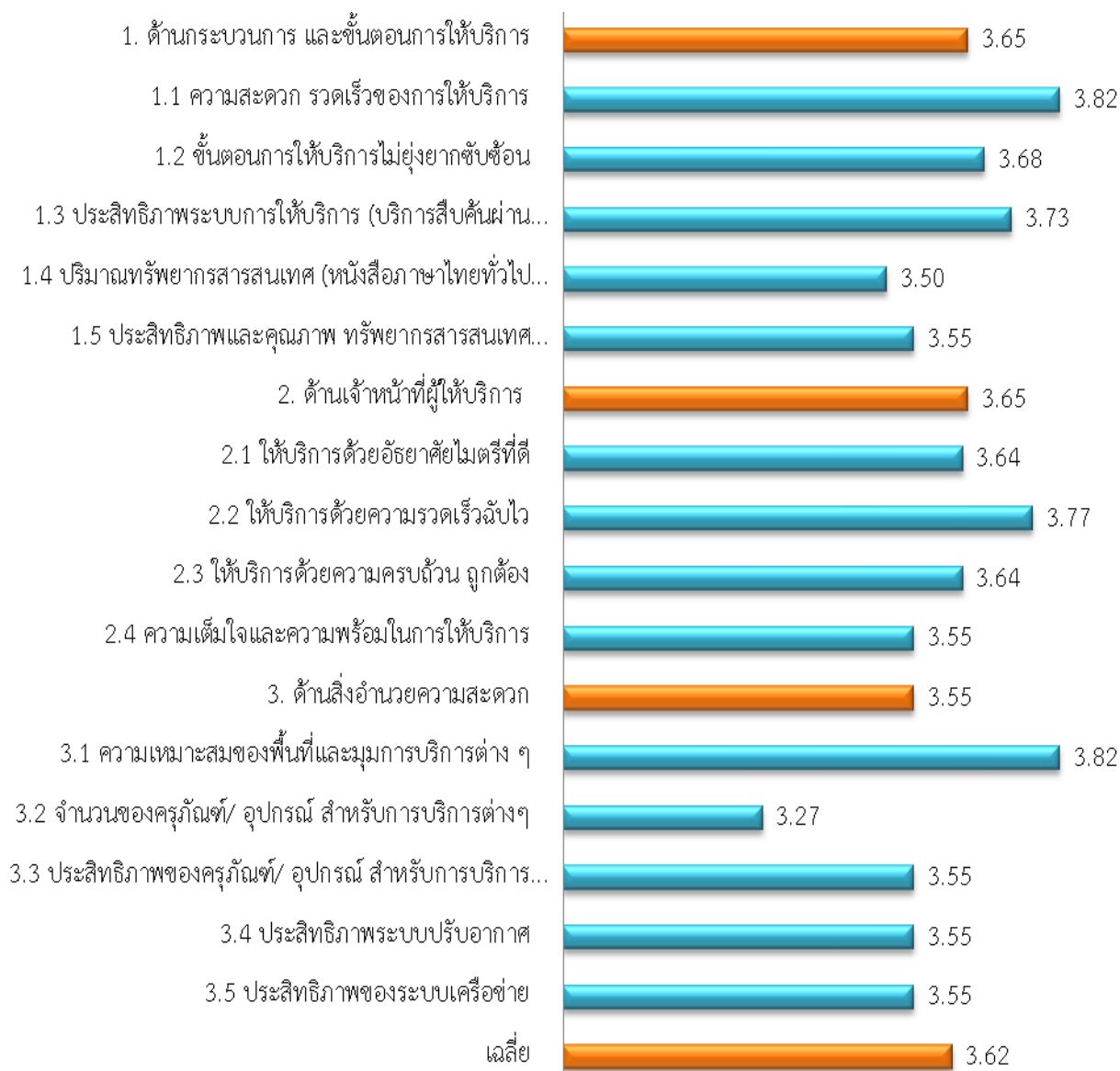
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 39 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.65	1.23	73.09	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.82	1.26	76.36	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.68	1.32	73.64	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	3.73	1.16	74.55	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	3.50	1.26	70.00	ปานกลาง
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	3.55	1.14	70.91	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.65	1.21	72.95	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.64	1.22	72.73	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.77	1.15	75.45	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.64	1.22	72.73	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	3.55	1.26	70.91	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	1.20	70.91	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	3.82	1.18	76.36	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.27	1.16	65.45	ปานกลาง
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.55	1.10	70.91	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.55	1.30	70.91	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.55	1.26	70.91	มาก
เฉลี่ย	3.62	1.21	72.32	มาก

จากตารางที่ 39 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 72.32 อยู่ใน ระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 73.09 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 72.95 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 70.91 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 45



ภาพที่ 45 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม)

6.3.2.3 อื่นๆ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 12 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67

2. เพศ

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

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 8.33
- ปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิด เป็นร้อยละ 83.33
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 8.33

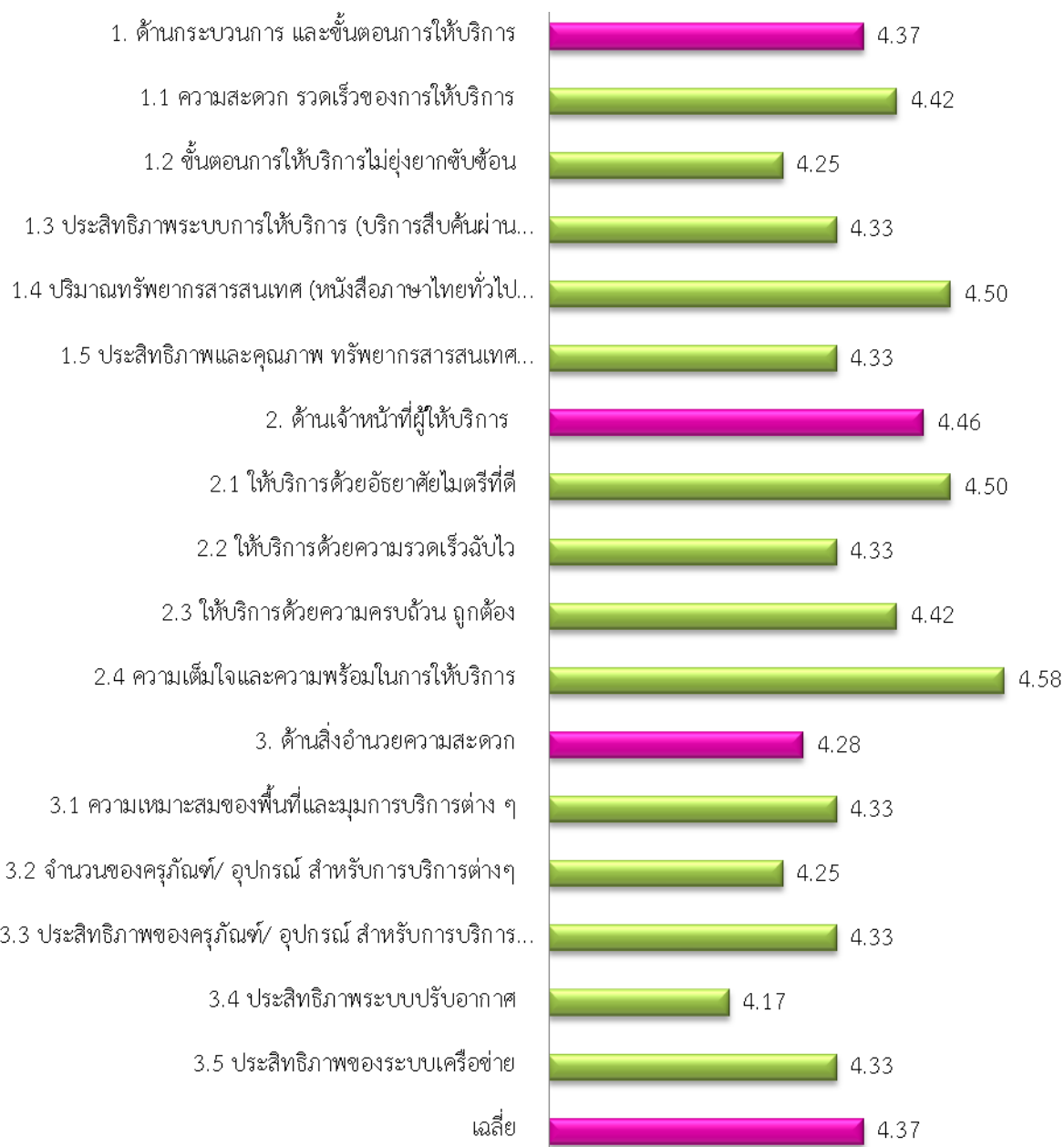
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 40 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (อื่นๆ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.56	87.33	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.42	0.51	88.33	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25	0.62	85.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.33	0.65	86.67	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไปหมวด 000 - 900)	4.50	0.52	90.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)	4.33	0.49	86.67	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	0.51	89.17	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.50	0.52	90.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.33	0.49	86.67	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.42	0.51	88.33	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.58	0.51	91.67	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.28	0.70	85.67	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.33	0.65	86.67	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.25	0.62	85.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.33	0.65	86.67	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.17	0.94	83.33	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.33	0.65	86.67	มาก
เฉลี่ย	4.37	0.59	87.39	มาก

จากตารางที่ 40 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดอื่นๆ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.39 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.17 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 87.33 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.67 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 46



ภาพที่ 46 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 3 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (สังกัดอื่นๆ)

6.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4

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

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ
ครั้งที่ 1 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 (หนังสือภาษา อังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษา อังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้)	<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 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	<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 สำหรับการบริการต่าง ๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่าง ๆ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3.4 ประสิทธิภาพพระบรมปราสาท	<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 1 ปีการศึกษา 2558

0% 100%

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

ภาพที่ 47 แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4
มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 241 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 89.21
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.79

2. เพศ

- ชาย จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44
- หญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 65.56

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.88
- ปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 86.72
- ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.98
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.41

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.93
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.45
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 37.76
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.71
- อื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.15

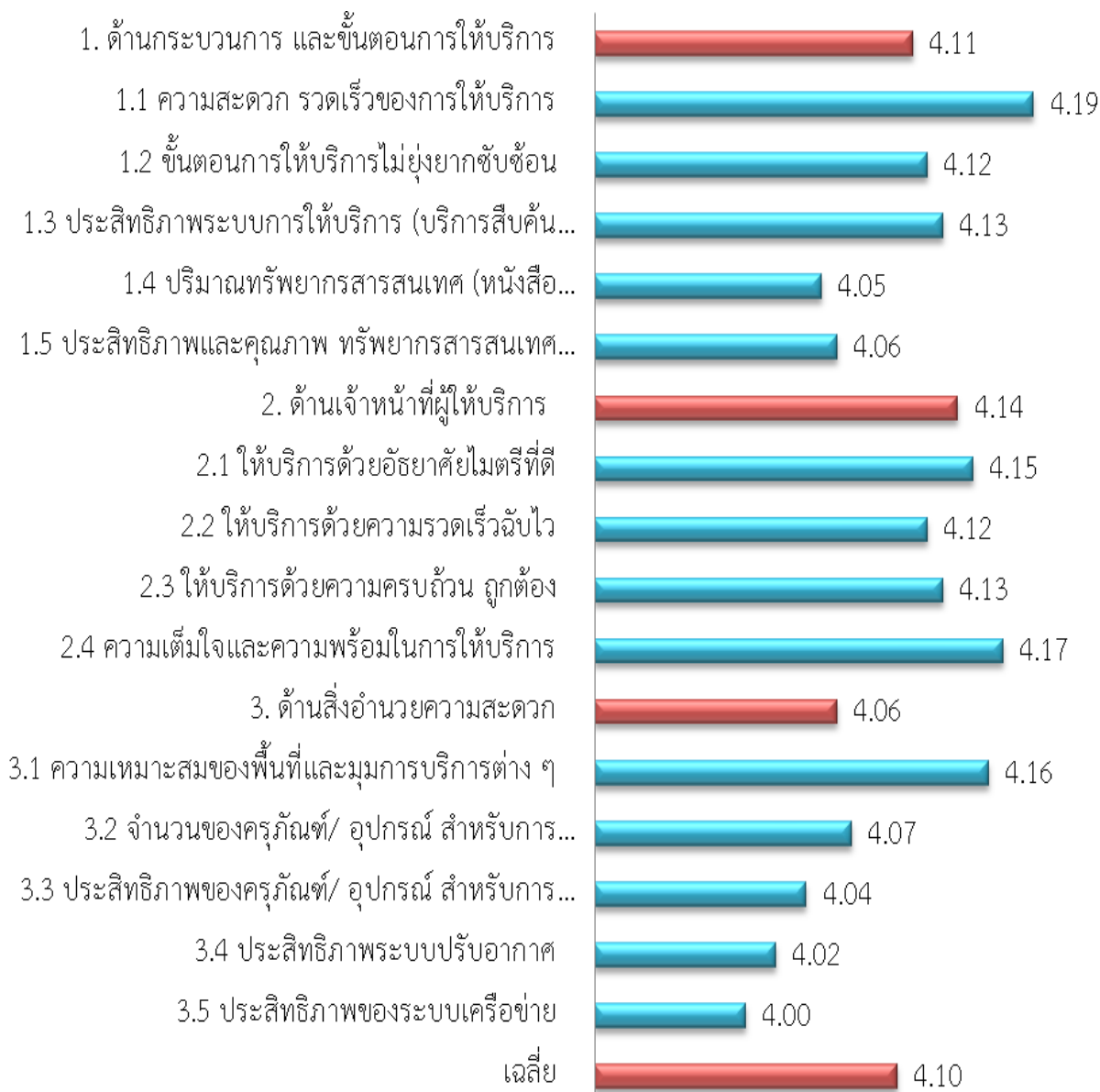
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 41 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.90	82.22	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.19	0.85	83.82	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.12	0.90	82.49	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.13	0.88	82.57	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.05	0.94	81.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.06	0.95	81.24	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.91	82.84	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.15	0.93	82.99	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.12	0.90	82.49	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.13	0.92	82.57	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.17	0.91	83.32	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.99	81.15	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.16	0.95	83.15	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.07	0.98	81.33	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.04	0.97	80.83	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.02	1.06	80.50	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.00	1.01	79.92	มาก
เฉลี่ย	4.10	0.94	82.07	มาก

จากตารางที่ 41 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 82.07 อยู่ในระดับ “มาก”

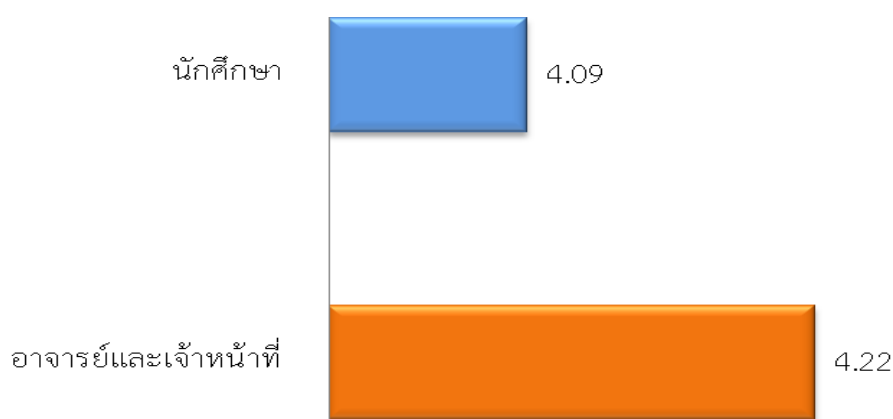
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.84 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.84 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.15 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 48



ภาพที่ 48 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ ตารางที่ 42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษา	4.09
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	4.22



ภาพที่ 49 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ ตารางที่ 43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.09
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	3.80
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.32
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	3.57
อื่นๆ	4.31

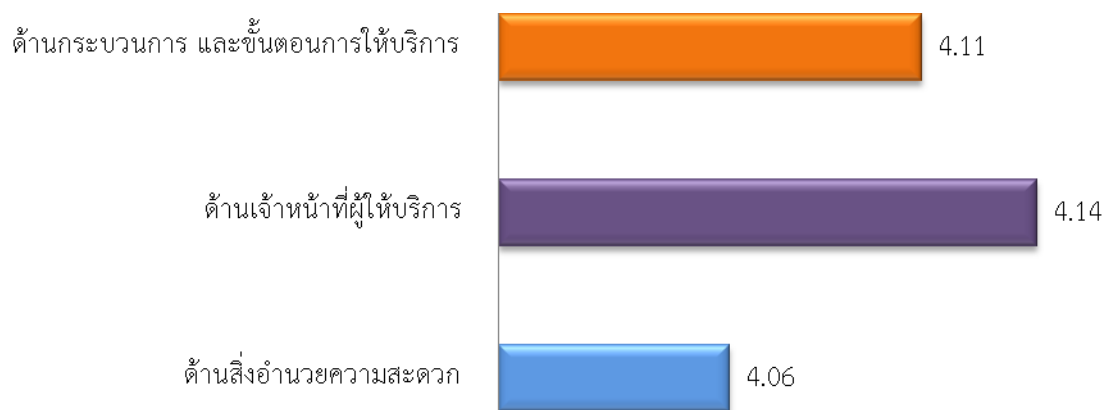


ภาพที่ 50 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัด

ผู้ตอบ

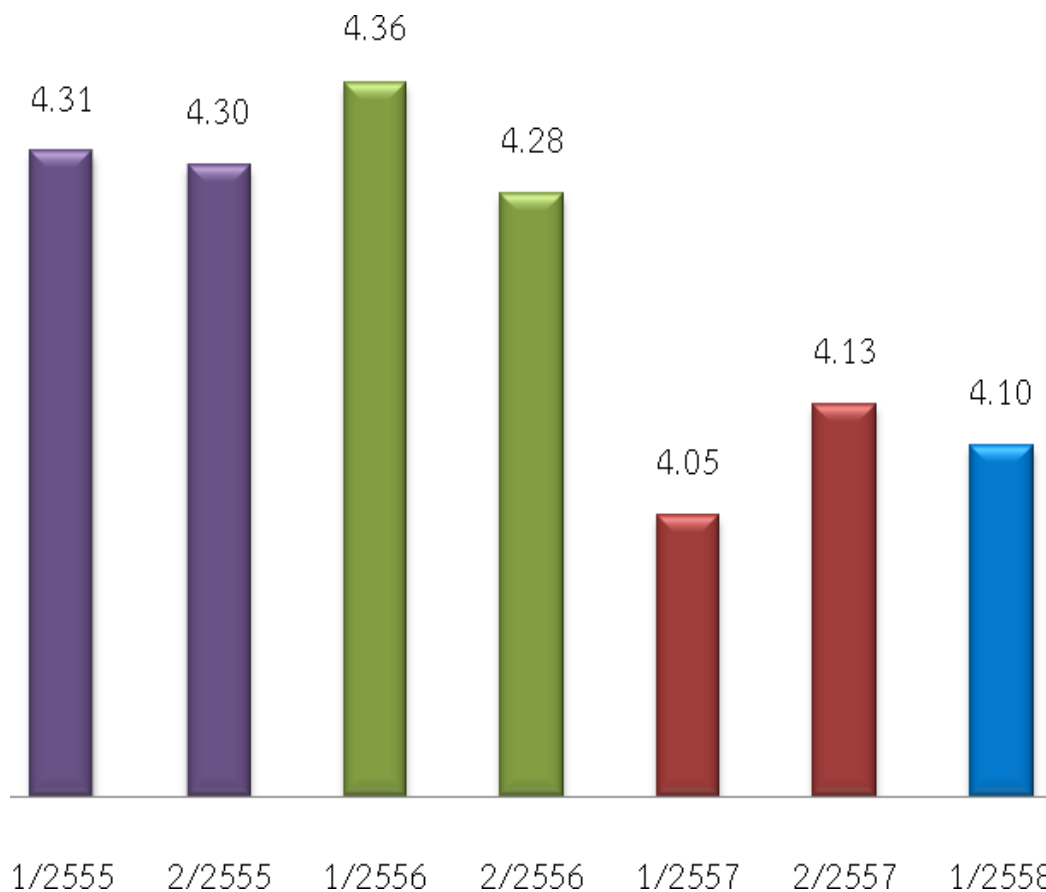
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามด้านการให้บริการ ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.11
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06



ภาพที่ 51 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามด้านการให้บริการ

- สรุปความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4
 - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 เท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.07



ภาพที่ 52 กราฟแสดงความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 ตั้งแต่ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2555 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 52 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 ลดลง จาก 4.13 ใน ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เป็น 4.10 ในครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 0.73

6.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

6.4.1.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 215 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21
 - หญิง จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 62.79
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.84
 - ปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 89.77
 - ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 39.07
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95
 - คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30
 - อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47

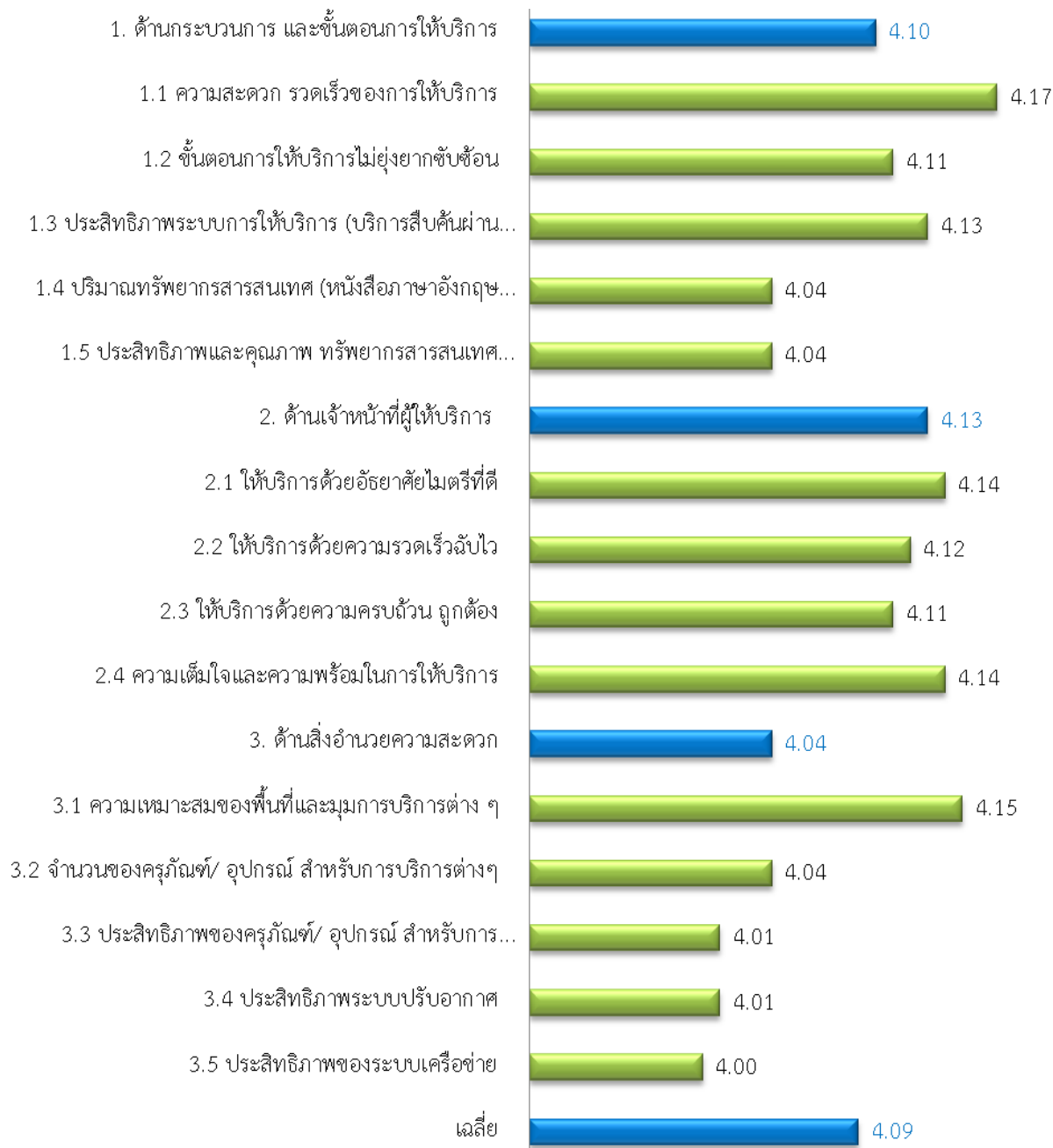
● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 45 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.93	81.93	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.17	0.88	83.44	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	0.93	82.14	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.13	0.90	82.60	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 – 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.04	0.97	80.74	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 – 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.04	0.98	80.74	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.13	0.94	82.56	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.14	0.95	82.88	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.12	0.92	82.33	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.11	0.94	82.14	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.14	0.93	82.88	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	1.01	80.87	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.15	0.97	83.07	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.04	0.99	80.84	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.01	0.98	80.28	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.01	1.08	80.28	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.00	1.03	79.91	มาก
เฉลี่ย	4.09	0.96	81.79	มาก

จากตารางที่ 45 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.79 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.13 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 82.56 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.93 อยู่ในระดับ “มาก” ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 80.87 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 53



ภาพที่ 53 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

6.3.1.2 อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 26 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54
 - หญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 88.46
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54
 - ปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62
 - ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85
 - อื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 34.62

- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 46 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์ และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.23	0.61	84.62	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.35	0.56	86.92	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	0.53	85.38	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.12	0.65	82.31	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.15	0.61	83.08	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.27	0.67	85.38	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.71	85.19	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.19	0.80	83.85	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.19	0.75	83.85	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.31	0.68	86.15	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.35	0.63	86.92	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.84	83.38	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.19	0.85	83.85	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.27	0.83	85.38	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.27	0.83	85.38	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.12	0.86	82.31	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.00	0.85	80.00	มาก
เฉลี่ย	4.22	0.72	84.40	มาก

จากตารางที่ 46 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.40 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.19 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.26 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.38 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 54



ภาพที่ 54 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

6.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตาม สังกัดผู้ตอบ

6.4.2.1 คณะบริหารธุรกิจ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 89 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 94.38
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62

2. เพศ

- ชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 15.73
- หญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 84.27

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.49
- ปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 91.01
- ปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37
- ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.12

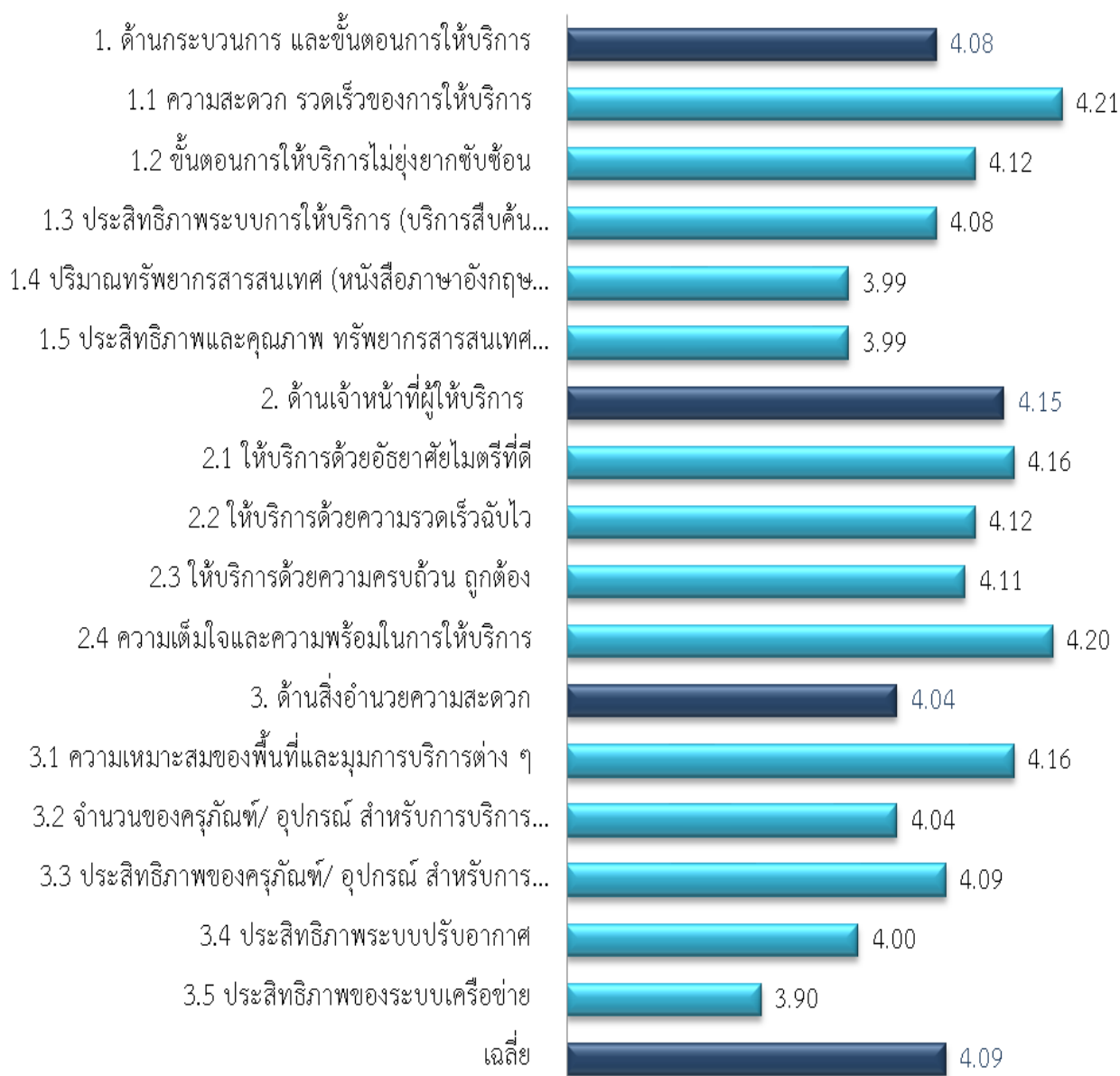
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 47 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.08	0.91	81.57	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.21	0.79	84.27	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.12	0.94	82.47	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.08	0.83	81.57	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	3.99	1.01	79.78	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	3.99	0.97	79.78	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.90	82.98	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.16	0.93	83.15	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.12	0.89	82.47	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.11	0.90	82.25	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.87	84.04	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	1.01	80.76	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.16	1.00	83.15	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.04	0.98	80.90	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.09	0.91	81.80	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.00	1.08	80.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.90	1.10	77.98	มาก
เฉลี่ย	4.09	0.94	81.77	มาก

จากตารางที่ 47 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะบริหารธุรกิจ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.77 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.98 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 81.57 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.76 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 55



ภาพที่ 55 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะบริหารธุรกิจ)

6.4.2.2 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 30 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33
- หญิง จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.67

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33
- ปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

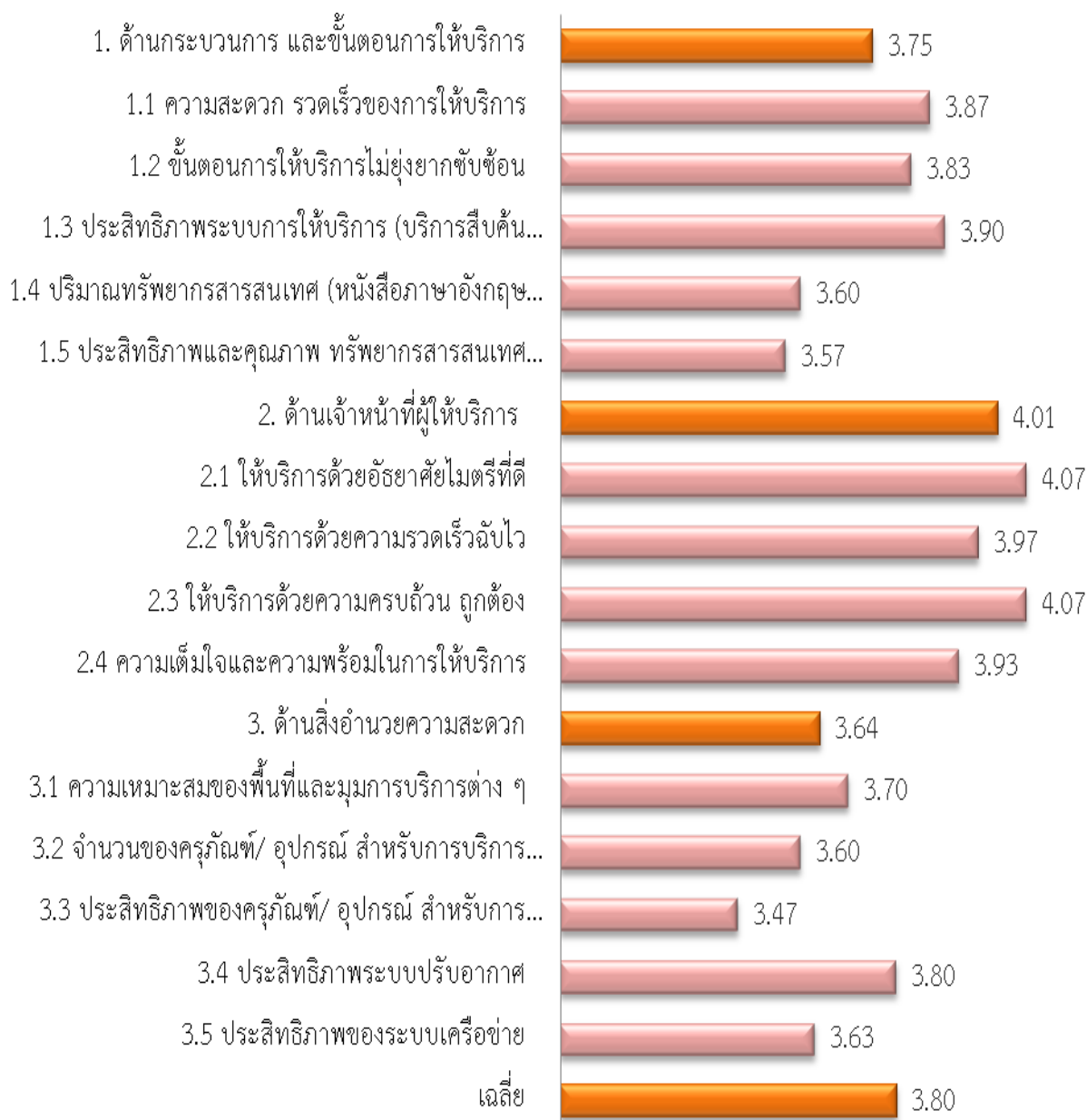
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 48 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.75	1.04	75.07	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.87	0.97	77.33	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.83	0.95	76.67	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	3.90	1.09	78.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	3.60	1.07	72.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	3.57	1.10	71.33	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	0.97	80.17	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.07	0.94	81.33	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.97	0.96	79.33	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.07	0.94	81.33	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	3.93	1.01	78.67	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.64	1.18	72.80	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	3.70	1.15	74.00	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.60	1.16	72.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.47	1.25	69.33	ปานกลาง
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.80	1.24	76.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.63	1.10	72.67	มาก
เฉลี่ย	3.80	1.06	76.01	มาก

จากตาราง 48 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนกงาน ห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัด คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.01 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.01 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.17 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.07 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 72.80 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 56



ภาพที่ 56 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์)

6.4.2.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 91 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 87.91
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.09

2. เพศ

- ชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 65.93
- หญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19
- ปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 79.12
- ปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

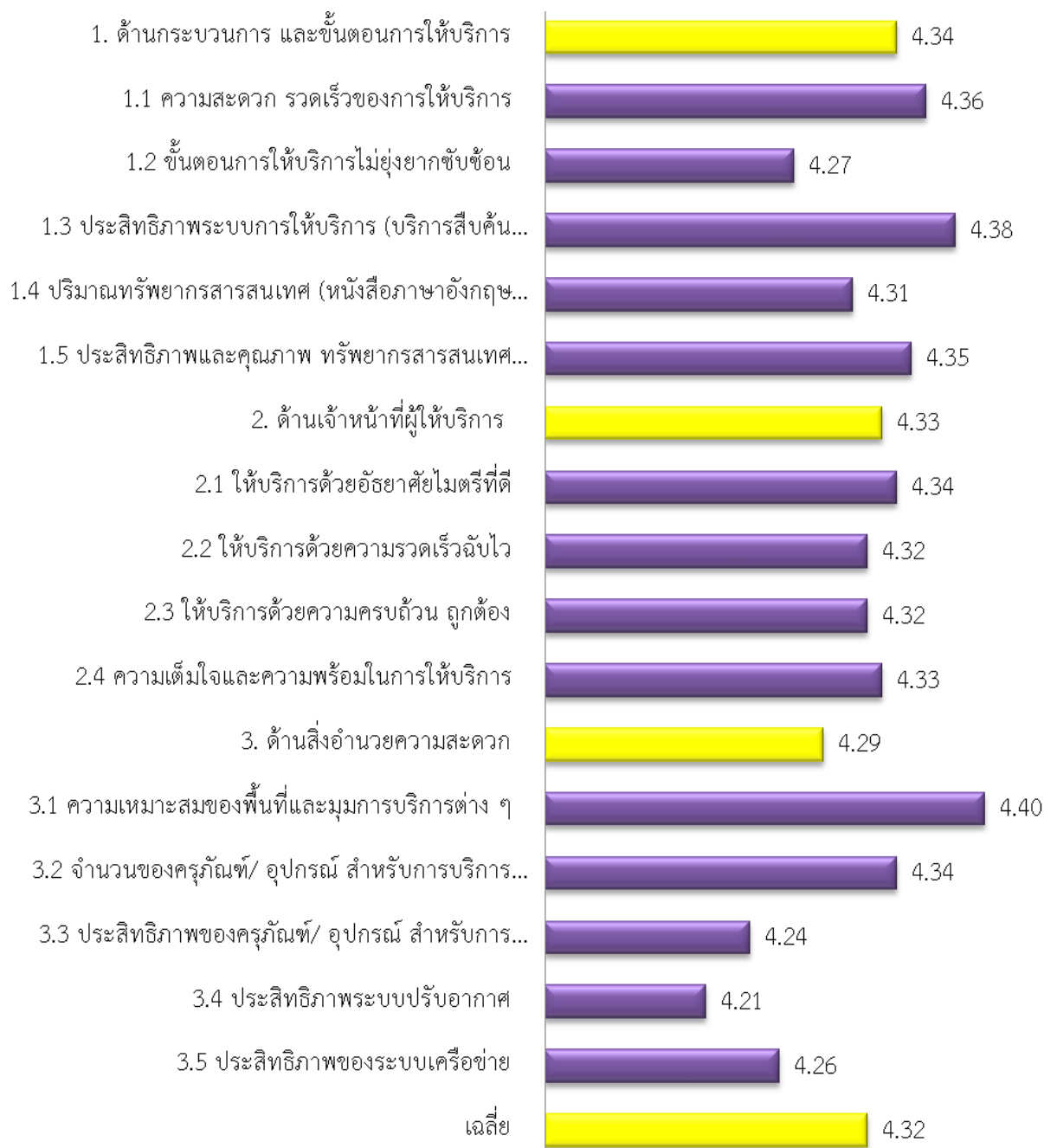
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 49 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.70	86.73	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.36	0.71	87.25	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.27	0.80	85.49	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.38	0.63	87.69	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.31	0.66	86.15	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.35	0.69	87.03	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.70	86.54	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.34	0.70	86.81	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.32	0.66	86.37	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.32	0.71	86.37	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.72	86.59	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.29	0.76	85.80	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.40	0.70	87.91	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.34	0.73	86.81	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.24	0.77	84.84	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.21	0.88	84.18	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.26	0.73	85.27	มาก
เฉลี่ย	4.32	0.72	86.36	มาก

จากตารางที่ 49 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.36 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.73 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.54 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.80 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 57



ภาพที่ 57 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์)

6.4.2.4 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 21 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.24
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76

2. เพศ

- ชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29
- หญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 85.71

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76
- ปริญญาตรี 20 คน คิดเป็นร้อยละ 95.24

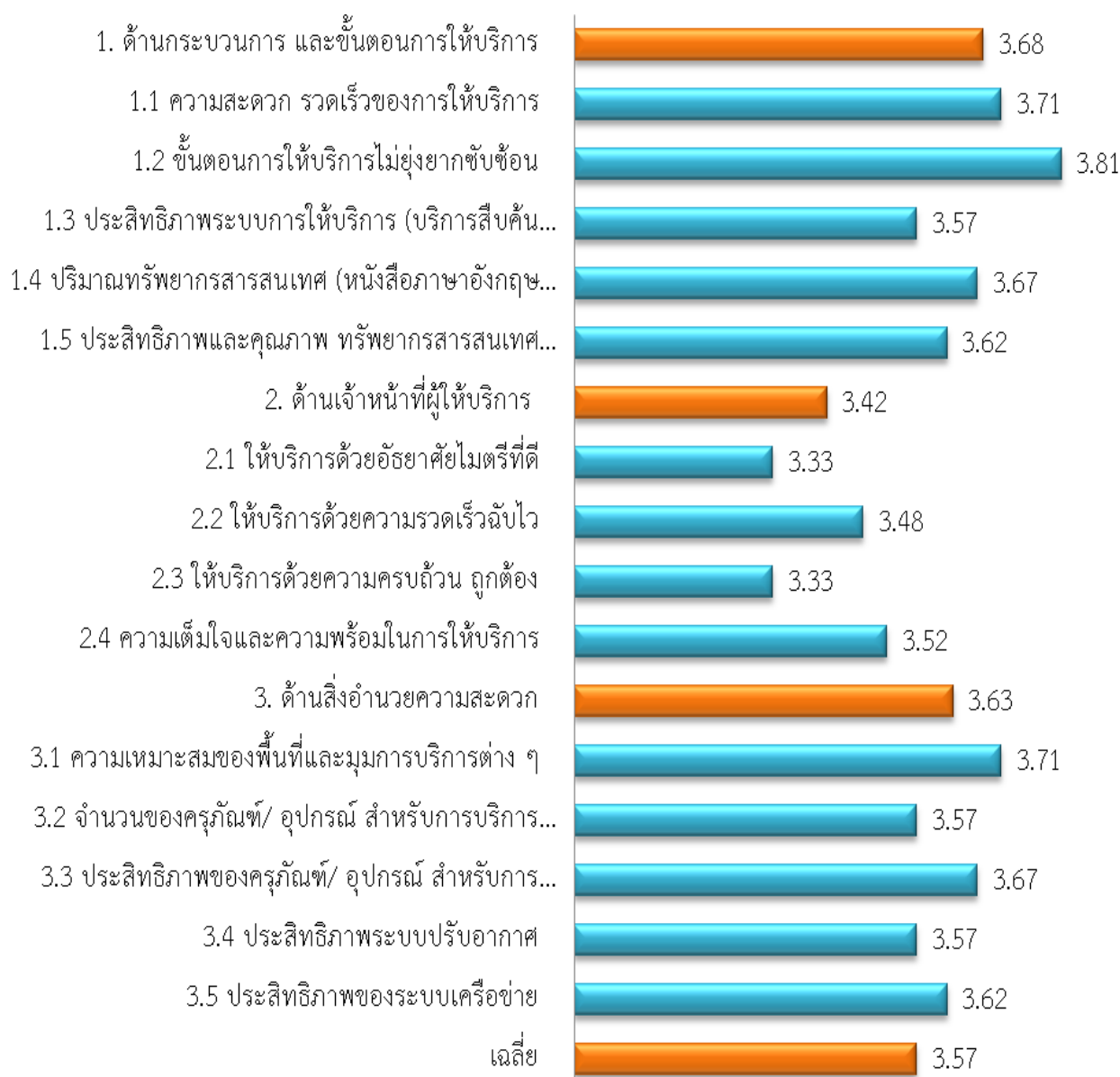
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นรวมรายการ

ตารางที่ 50 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.68	1.18	73.52	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.71	1.23	74.29	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.81	0.98	76.19	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	3.57	1.29	71.43	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	3.67	1.20	73.33	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	3.62	1.20	72.38	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.42	1.37	68.33	ปานกลาง
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.33	1.35	66.67	ปานกลาง
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.48	1.40	69.52	ปานกลาง
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	3.33	1.35	66.67	ปานกลาง
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	3.52	1.36	70.48	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.63	1.24	72.57	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	3.71	1.10	74.29	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.57	1.21	71.43	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	3.67	1.20	73.33	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.57	1.33	71.43	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.62	1.36	72.38	มาก
เฉลี่ย	3.57	1.26	71.48	มาก

จากตารางที่ 50 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 71.48 อยู่ใน ระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.68 คิด เป็นร้อยละ เท่ากับ 73.52 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 คิด เป็นร้อยละ เท่ากับ 72.57 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 คิดเป็น ร้อยละ เท่ากับ 71.48 อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ดังแสดงในภาพที่ 58



ภาพที่ 58 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม)

6.3.2.5 อื่นๆ

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 10 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

4. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

5. เพศ

- ชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00
- หญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00

6. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 10.00
- ปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิด เป็นร้อยละ 80.00
- ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิด เป็นร้อยละ 10.00

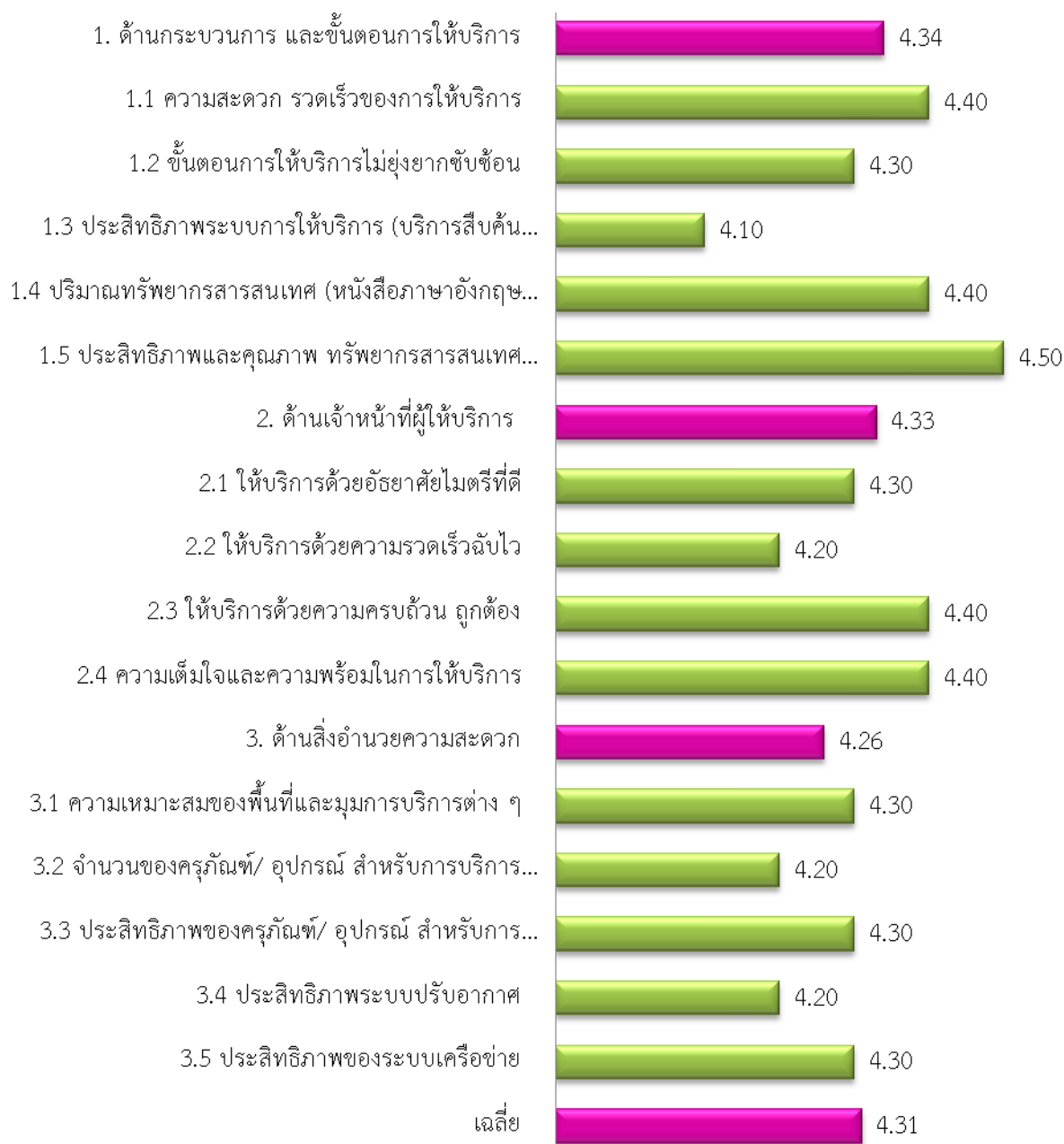
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 51 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (อื่นๆ)

หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.73	86.80	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.40	0.70	88.00	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.30	0.67	86.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.10	0.88	82.00	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.40	0.70	88.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 - 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.50	0.71	90.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.33	0.82	86.50	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.30	0.95	86.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.20	0.92	84.00	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.40	0.70	88.00	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.40	0.70	88.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	0.93	85.20	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่างๆ	4.30	0.95	86.00	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.20	1.03	84.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.30	0.95	86.00	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.20	1.03	84.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.30	0.67	86.00	มาก
เฉลี่ย	4.31	0.83	86.17	มาก

จากตารางที่ 51 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ สังกัดอื่นๆ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.17 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.80 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.50 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.20 อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ดังแสดงในภาพที่ 59



ภาพที่ 59 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ชั้น 4 แยกตามสังกัดผู้ตอบ (สังกัดอื่นๆ)

แผนงานห้องสมุด งานวิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

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

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

