

สรุปแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพในการใช้บริการห้องสมุด กลุ่มงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ  
ประจำเดือนกันยายน - ตุลาคม 2561

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 96 คน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	32	33.33
หญิง	64	66.67
<b>รวม</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
อาจารย์		
เจ้าหน้าที่		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ		
ชั้นปีที่ 1	24	25.00
ชั้นปีที่ 2	31	32.29
ชั้นปีที่ 3	12	12.50
ชั้นปีที่ 4	12	12.50
นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาค กศ.บป.		
ชั้นปีที่ 1	12	12.50
ชั้นปีที่ 2		
ชั้นปีที่ 3		
ชั้นปีที่ 4		
นักศึกษาระดับ ป.โท		
นักศึกษาระดับ ป.บัณฑิต		
นักศึกษาระดับปริญญาเอก		
นักศึกษาโครงการอื่นๆ		
บุคคลภายนอก	5	5.21
<b>รวม</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>
<b>สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	53	58.24
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	20	21.98
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี	10	10.99
วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	8	8.79
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์		
สำนักงานอธิการบดี		
สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ		
<b>รวม</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
สาขาวิชา / หน่วยงาน		
สังคมศึกษา	34	37.36
การสอนภาษาจีน	9	9.89
วิทยาศาสตร์	6	6.59
การจัดการ	5	5.49
พัฒนาชุมชน	5	5.49
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	4	4.40
การศึกษาปฐมวัย	4	4.40
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	4	4.40
ภาษาอังกฤษ	4	4.40
นิติศาสตร์	4	4.40
รัฐประศาสนศาสตร์	3	3.30
ภาษาญี่ปุ่น	3	3.30
บรรณารักษศาสตร์	2	2.20
ประวัติศาสตร์	2	2.20
รัฐศาสตร์	1	1.10
การบัญชี	1	1.10
<b>รวม</b>	<b>91</b>	<b>100.00</b>

ตอนที่ 2 : วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	เข้าใช้บริเวณใดของห้องสมุด	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ชั้นปีที่ 1	56	37.09
2	ชั้นปีที่ 2	48	31.79
3	ชั้นปีที่ 3	22	14.57
4	ชั้นปีที่ 5	22	14.57
5	ชั้นปีที่ 4	3	1.99
	<b>รวม</b>	<b>151</b>	<b>100.00</b>

ลำดับ	วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ทำการบ้าน/ศึกษาค้นคว้า	70	29.79
2	อ่านหนังสือ/วารสาร	60	25.53
3	พักผ่อนหย่อนใจ	39	16.60
4	ใช้อินเทอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์	34	14.47
5	ยืม-คืน ทรัพยากร	21	8.94
6	ชมภาพยนตร์/สื่อโฮตฯ	11	4.68
7	อื่นๆ	0	0.00
	<b>รวม</b>	<b>235</b>	<b>100.00</b>

### ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

#### 3.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	ห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ น่าเข้าใช้บริการ	36	59	1		1	97	4.33	0.60	ดี
2	มีแสงสว่างเพียงพอ	41	43	11	1		96	4.29	0.71	ดี
3	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด บรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า	34	44	16	1		95	4.17	0.73	ดี
4	จำนวนที่นั่งเพียงพอ	22	46	25	2	1	96	3.90	0.81	ดี
5	ห้องน้ำสะอาด	18	41	31	6		96	3.74	0.83	ดี
รวม								<b>4.09</b>	<b>0.74</b>	

ตอนที่ 3 (3.1) สรุปด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ระดับรองลงมา คือ มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ลำดับต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.74)

#### 3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	ขั้นตอนการมารับบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก	34	46	16			96	4.19	0.70	ดี
2	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	24	59	13			96	4.11	0.61	ดี
3	การเข้าใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย	24	53	18		1	96	4.03	0.73	ดี
4	สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว	17	56	22	1		96	3.93	0.67	ดี
รวม								<b>4.07</b>	<b>0.68</b>	ดี

ตอนที่ 3 (3.2) สรุปด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจขั้นตอนการมารับบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ระดับรองลงมา คือ มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ ลำดับต่ำสุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93)

## 3.3 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ที่	ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ	24	49	23			96	4.01	0.70	ดี
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website E-mail และ Facebook	23	51	20	2	1	97	3.96	0.79	ดี
3	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ	20	53	15	7		95	3.91	0.81	ดี
4	มีเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนเพียงพอ	14	49	31	2		96	3.78	0.71	ดี
รวม								3.91	0.75	ดี

**ตอนที่ 3 (3.3) สรุปด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ การแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01) ระดับรองลงมา คือ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website E-mail และ Facebook (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ลำดับต่ำสุด คือ มีเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

## 3.4 ด้านทรัพยากร

ที่	ด้านทรัพยากร	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ	23	52	18	3		96	3.99	0.74	ดี
2	มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	21	52	20	3		96	3.95	0.74	ดี
3	มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย	21	51	21	3		96	3.94	0.75	ดี
4	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	18	53	16	8	1	96	3.82	0.87	
รวม								3.92	0.77	ดี

**ตอนที่ 3 (3.4) สรุปด้านทรัพยากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจที่ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.99) ระดับรองลงมา คือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ลำดับต่ำสุด คือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

## 3.5 ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ที่	ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้	19	43	32	4	2	100	3.73	0.88	ดี
2	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	20	40	32	6	2	100	3.70	0.92	ดี
3	ความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	15	48	28	7	2	100	3.67	0.88	ดี
4	ความครอบคลุมทั่วพื้นที่ให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย	15	48	28	7	2	100	3.67	0.88	ดี
5	ความมีเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต	18	40	33	5	4	100	3.63	0.97	
รวม								3.68	0.91	ดี

ตอนที่ 3 (3.4) ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ระดับรองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ ลำดับต่ำสุด คือ ความมีเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.63)

## 3.6 ด้านบุคลากร

ที่	ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจ	35	52	9	0		96	4.27	0.62	ดี
2	ความสุภาพ และกิริยามารยาทของบุคลากร	35	46	13	2	0	96	4.19	0.74	ดี
3	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	30	53	12	1		96	4.17	0.67	ดี
4	บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	29	50	17			96	4.13	0.68	ดี
รวม								4.19	0.68	ดี

ตอนที่ 3 (3.5) สรุปด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจบุคลากรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระดับรองลงมา คือ ความสุภาพ และกิริยามารยาทของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ ลำดับต่ำสุด คือ บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

## 3.6 สรุปภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน

ที่	ภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
		X	S.D.	
1	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.74	ดี
2	ด้านบุคลากร	4.19	0.68	ดี
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.07	0.68	ดี
4	ด้านทรัพยากร	3.94	0.75	ดี
5	ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	3.91	0.75	ดี
6	ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	3.78	0.81	ดี
รวม		4.00	0.74	ดี

นิตยสาร

- 1 บันเทิง

หนังสือทั่วไป

- 1 หนังสือประวัติศาสตร์สากลโลก
- 2 หนังสือนวนิยาย
- 3 หนังสือประวัติศาสตร์จีน
- 4 หนังสือประวัติศาสตร์ไทย เอเชีย อเมริกา ยุโรป (ประวัติศาสตร์โลก)
- 5 หนังสือประวัติศาสตร์ (2)
- 6 หนังสือภูมิศาสตร์กายภาพ ม.รามคำแหง (2)
- 7 หนังสือที่ศึกษาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และสังคมศึกษา

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

บริเวณชั้น 1		จำนวน	หน่วยนับ
1	เพิ่มโต๊ะ-เก้าอี้	9	คน
2	ที่วางหนังสือเยอะ แต่ไม่ค่อยมีหนังสือ	2	คน
3	ห้องน้ำเหม็น	1	คน
บริเวณชั้น 2			
1	อยากให้นำหนังสือใหม่ๆ มาใช้ในห้องสมุด / อัปเดตหนังสือ หนังสือไม่หลากหลาย	1	คน
2	เพิ่มที่นั่ง	1	คน
3	เพิ่มหนังสือ	1	คน
4	อินเทอร์เน็ต	1	คน
5	บริการถ่ายเอกสาร	1	คน
6	มีบริการยืม-คืน	1	คน
บริเวณชั้น 3			
1	หนังสือควรเยอะกว่านี้	1	คน
บริเวณชั้น 5			
1	คอมพิวเตอร์ที่ใช้ได้ทุกตัว	1	คน
2	เปิดแอร์หนาวเกินไป	1	คน

สรุปแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพในการใช้บริการห้องสมุด กลุ่มงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ  
ประจำเดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม 2561

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 90 คน

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	18	20.00
หญิง	72	80.00
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
อาจารย์	1	1.11
นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ		
ชั้นปีที่ 1	13	14.44
ชั้นปีที่ 2	34	37.78
ชั้นปีที่ 3	15	16.67
ชั้นปีที่ 4	14	15.56
นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาค กศ.บป.		
ชั้นปีที่ 3	1	1.11
นักศึกษาระดับ ป.โท		
ชั้นปีที่ 1	1	1.11
ชั้นปีที่ 2	1	1.11
นักศึกษาระดับปริญญาเอก		
ชั้นปีที่ 2	1	1.11
บุคคลภายนอก	9	10.00
<b>รวม</b>	<b>90</b>	<b>100.00</b>
<b>สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	46	57.50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	16	20.00
วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง	9	11.25
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี	5	6.25
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4	5.00
สำนักงานอธิการบดี		0.00
สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ		0.00
อื่นๆ		0.00
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100.00</b>

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
สาขาวิชา / หน่วยงาน		
ไม่ระบุสาขาวิชา	15	16.48
คณิตศาสตร์	11	12.09
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	11	12.09
ภาษาไทย	9	9.89
สังคมศึกษา	6	6.59
วิทยาศาสตร์	5	5.49
รัฐศาสตร์	5	5.49
รัฐประศาสนศาสตร์	3	3.30
ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร	2	2.20
การท่องเที่ยวและการโรงแรม	2	2.20
ภาษาอังกฤษ	2	2.20
การจัดการ	1	1.10
ดนตรีศึกษา	1	1.10
การสอนภาษาจีน	1	1.10
การประถมศึกษา	1	1.10
การศึกษาปฐมวัย	1	1.10
วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีทางการอาหาร	1	1.10
เทคโนโลยีออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์	1	1.10
สาธารณสุขชุมชน	1	1.10
การบริหารการทัชชะ	1	1.10
หลักสูตรการสอน	1	1.10
<b>รวม</b>	<b>81</b>	<b>89.01</b>

ตอนที่ 2 : วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับ	เข้าใช้บริเวณใดของห้องสมุด	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ชั้นปีที่ 2	48	36.09
2	ชั้นปีที่ 1	44	33.08
3	ชั้นปีที่ 3	21	15.79
4	ชั้นปีที่ 5	19	14.29
5	ชั้นปีที่ 4	1	0.75
	<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.00</b>



ลำดับ	วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้	จำนวน/คน	ร้อยละ
1	ทำการบ้าน/ศึกษาค้นคว้า	61	28.11
2	อ่านหนังสือ/วารสาร	47	21.66
3	ใช้อินเทอร์เน็ต/คอมพิวเตอร์	38	17.51
4	พักผ่อนหย่อนใจ	35	16.13
5	เยี่ยม-คืบ ทรัพยากร	24	11.06
6	ชมภาพยนตร์/สื่อสตรีมมิ่ง	8	3.69
7	อื่นๆ	4	1.84
รวม		217	100.00

### ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

#### 3.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	ห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ น่าเข้าใช้บริการ	36	59	1		1	97	4.33	0.60	ดี
2	มีแสงสว่างเพียงพอ	41	43	11	1		96	4.29	0.71	ดี
3	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด บรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า	34	44	16	1		95	4.17	0.73	ดี
4	จำนวนที่นั่งเพียงพอ	22	46	25	2	1	96	3.90	0.81	ดี
5	ห้องน้ำสะอาด	18	41	31	6		96	3.74	0.83	ดี
รวม								4.09	0.74	

ตอนที่ 3 (3.1) สรุปด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจห้องสมุดมีความสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ระดับรองลงมา คือ มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ลำดับต่ำสุด คือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.74)

#### 3.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	ขั้นตอนการมารับบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก	34	46	16			96	4.19	0.70	ดี
2	การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	24	59	13			96	4.11	0.61	ดี
3	การเข้าใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัยสามารถเข้าถึงได้ง่าย	24	53	18		1	96	4.03	0.73	ดี
4	สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว	17	56	22	1		96	3.93	0.67	ดี
รวม								4.07	0.68	ดี

ตอนที่ 3 (3.2) สรุปด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจขั้นตอนการมารับบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ระดับรองลงมา คือ มีความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ ลำดับต่ำสุด คือ สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93)

## 3.3 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

ที่	ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ	24	49	23			96	4.01	0.70	ดี
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website E-mail และ Facebook	23	51	20	2	1	97	3.96	0.79	ดี
3	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆอย่างสม่ำเสมอ	20	53	15	7		95	3.91	0.81	ดี
4	มีเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนเพียงพอ	14	49	31	2		96	3.78	0.71	ดี
รวม								3.91	0.75	ดี

**ตอนที่ 3 (3.3) สรุปด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ การแจ้งให้ผู้ใช้ทราบเสมอเมื่อการเปลี่ยนแปลงวัน - เวลาในการให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.01) ระดับรองลงมา คือ มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น Website E-mail และ Facebook (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ลำดับต่ำสุด คือ มีเอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

## 3.4 ด้านทรัพยากร

ที่	ด้านทรัพยากร	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ	23	52	18	3		96	3.99	0.74	ดี
2	มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	21	52	20	3		96	3.95	0.74	ดี
3	มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย	21	51	21	3		96	3.94	0.75	ดี
4	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	18	53	16	8	1	96	3.82	0.87	
รวม								3.92	0.77	ดี

**ตอนที่ 3 (3.4) สรุปด้านทรัพยากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจที่ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.99) ระดับรองลงมา คือ มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ ลำดับต่ำสุด คือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

## 3.5 ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ที่	ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้	19	43	32	4	2	100	3.73	0.88	ดี
2	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	20	40	32	6	2	100	3.70	0.92	ดี
3	ความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	15	48	28	7	2	100	3.67	0.88	ดี
4	ความครอบคลุมทั่วพื้นที่ให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย	15	48	28	7	2	100	3.67	0.88	ดี
5	ความมีเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต	18	40	33	5	4	100	3.63	0.97	
รวม								3.68	0.91	ดี

**ตอนที่ 3 (3.4) ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ระดับรองลงมา คือ ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และ **ลำดับต่ำสุด** คือ ความมีเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.63)

## 3.6 ด้านบุคลากร

ที่	ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ								
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	X	S.D.	แปลความ
1	บุคลากรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจ	35	52	9	0		96	4.27	0.62	ดี
2	ความสุภาพ และกิริยามารยาทของบุคลากร	35	46	13	2	0	96	4.19	0.74	ดี
3	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	30	53	12	1		96	4.17	0.67	ดี
4	บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	29	50	17			96	4.13	0.68	ดี
รวม								4.19	0.68	ดี

**ตอนที่ 3 (3.5) สรุปด้านบุคลากร** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจบุคลากรให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ระดับรองลงมา คือ ความสุภาพ และกิริยามารยาทของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ **ลำดับต่ำสุด** คือ บุคลากรมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

## 3.6 สรุปภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน

ที่	ภาพรวมความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความ
		X	S.D.	
1	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.09	0.74	ดี
2	ด้านบุคลากร	4.19	0.68	ดี
3	ด้านกระบวนการให้บริการ	4.07	0.68	ดี
4	ด้านทรัพยากร	3.94	0.75	ดี
5	ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	3.91	0.75	ดี
6	ด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	3.78	0.81	ดี
รวม		4.00	0.74	ดี

นิตยสาร

- 1 บันเทิง

หนังสือทั่วไป

- 1 หนังสือประวัติศาสตร์สากลโลก
- 2 หนังสือนวนิยาย
- 3 หนังสือประวัติศาสตร์จีน
- 4 หนังสือประวัติศาสตร์ไทย เอเชีย อเมริกา ยุโรป (ประวัติศาสตร์โลก)
- 5 หนังสือประวัติศาสตร์ (2)
- 6 หนังสือภูมิศาสตร์กายภาพ ม.รามคำแหง (2)
- 7 หนังสือที่ศึกษาเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และสังคมศึกษา

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

บริเวณชั้น 1		จำนวน	หน่วยนับ
1	เพิ่มโต๊ะ-เก้าอี้	9	คน
2	ที่วางหนังสือเยอะ แต่ไม่ค่อยมีหนังสือ	2	คน
3	ห้องน้ำเหม็น	1	คน
บริเวณชั้น 2			
1	อยากให้นำหนังสือใหม่ๆ มาใช้ในห้องสมุด / อัปเดตหนังสือ หนังสือไม่หลากหลาย	1	คน
2	เพิ่มที่นั่ง	1	คน
3	เพิ่มหนังสือ	1	คน
4	อินเทอร์เน็ต	1	คน
5	บริการถ่ายเอกสาร	1	คน
6	มีบริการยืม-คืน	1	คน
บริเวณชั้น 3			
1	หนังสือควรเยอะกว่านี้	1	คน
บริเวณชั้น 5			
1	คอมพิวเตอร์ที่ใช้ได้ทุกตัว	1	คน
2	เปิดแอร์หนาวเกินไป	1	คน