



รายงาน

การสรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของหอสมุดกลาง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีการศึกษา 2560

คำนำ

รายงานการการสรุปผลความพึงพอใจการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัดและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2560 เพื่อจะได้ผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดียิ่งขึ้น

งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและทุกท่านที่มีส่วนให้รายงานฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้จัดทำ

สารบัญ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง	5
ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	8
ภาคผนวก	9

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ จังหวัดชลบุรี ได้ทำการสุ่มข้อมูลผู้ให้บริการมาจำนวน 430 คน ได้ผลการวิเคราะห์และแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนดังนี้คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	รวม	ร้อยละ
อาจารย์	24	5.6
บุคลากรสายสนับสนุน	16	3.7
นักศึกษา	390	90.7
รวม	430	100.00

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่าสำรวจผู้ให้บริการประเภทนักศึกษามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90.7 รองลงมาเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 5.6 และบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามคณะ

คณะ	รวม	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	162	37.7
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	84	19.5
คณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติ	86	20.0
คณะสัตวแพทยศาสตร์	68	15.8
สถาบันเทคโนโลยีการบิน	30	7.0
รวม	430	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าการสำรวจครั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือคณะเกษตรศาสตร์และทรัพยากรธรรมชาติคิดเป็นร้อยละ 20.0 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 19.5 คณะสัตวแพทยศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 15.8 และสถาบันเทคโนโลยีการบินคิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	รวม	ร้อยละ
สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร	4	0.93
สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์	34	7.90
สาขาวิศวกรรมเกษตร	26	6.05
สาขาแมคคาทรอนิกส์	22	5.12
สาขาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์	2	0.47
สาขาประมง	32	7.44
สาขาพืชศาสตร์	12	2.79
สาขาสัตวศาสตร์	34	7.90
สาขาเทคโนโลยีภูมิทัศน์	4	0.93
สาขาสัตวแพทยศาสตร์	8	1.86
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพสัตว์	60	13.96
สาขาการจัดการการบิน	30	6.98
สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	30	6.98
สาขาการจัดการ	36	8.37
สาขาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง	80	18.60
สาขาบริหารธุรกิจการเกษตร	16	3.72
รวม	430	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการสังกัดสาขาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่งมีส่วนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 18.60 สัดส่วนที่มากอันดับที่สองคือสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพสัตว์มีส่วนคิดเป็นร้อยละ 13.96 และสัดส่วนที่มากอันดับที่สามคือการจัดการ มีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 8.37 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยการนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ มีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นมีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.เวลาเปิด-ปิดบริการ มีความเหมาะสม	4.17	0.80	พึงพอใจมาก
2.ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	4.17	0.74	พึงพอใจมาก
3.ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.11	0.73	พึงพอใจมาก
4.การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	4.11	0.74	พึงพอใจมาก
รวม	4.14	0.75	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเท่ากับ 4.14 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อแล้วพบว่า เวลาเปิด-ปิดบริการ มีความเหมาะสม และ ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการมีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.17 แต่ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย และการให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (หนังสือ/วารสาร/สื่อโสตทัศน/ฐานข้อมูล)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร/สื่อโสตทัศน/ฐานข้อมูล)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ
1.ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.61	0.93	พึงพอใจมาก
2.ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.72	0.95	พึงพอใจมาก
3.ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.65	1.04	พึงพอใจมาก
4.ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	3.73	1.01	พึงพอใจมาก
รวม	3.67	0.98	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (หนังสือ/วารสาร/สื่อโสตทัศน/ฐานข้อมูล) เท่ากับ 3.67 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดรายข้อแล้วพบว่าทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับเท่ากับ 3.73 แต่ค่าเฉลี่ยของทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการมีน้อยที่สุดเท่ากับ 3.61

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพอใจ
1.บุคลากรให้บริการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.28	0.72	พึงพอใจมากที่สุด
2.บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.20	0.75	พึงพอใจมาก
3.บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น	4.16	0.74	พึงพอใจมาก
4.บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.17	0.75	พึงพอใจมาก
รวม	4.20	0.74	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 6 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการเท่ากับ 4.20 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายข้อแล้วพบว่าขั้นตอนบุคลากรให้บริการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 4.28 แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ 4.16

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพอใจ
1.สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.60	1.09	พึงพอใจมาก
2.มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ	3.78	0.94	พึงพอใจมาก
3.มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	3.53	1.03	พึงพอใจมาก
4.เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ	3.67	1.04	พึงพอใจมาก
รวม	3.64	1.02	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 7 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกเท่ากับ 3.64 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายข้อแล้วพบว่าที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการมีค่ามากที่สุดเท่ากับ 3.78 แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอมีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพอใจ
1. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.71	0.99	พึงพอใจมาก
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.79	0.91	พึงพอใจมาก
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.73	0.95	พึงพอใจมาก
4. เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง เข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สืบค้นข้อมูลได้สะดวก	3.81	0.96	พึงพอใจมาก
รวม	3.76	0.95	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 8 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เท่ากับ 3.76 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายข้อแล้วพบว่า เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง เข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สืบค้นข้อมูลได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 3.81 แต่ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ 3.71

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในภาพรวม

หัวข้อความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความพอใจ
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.75	พึงพอใจมาก
2.ด้านทรัพยากรสารสนเทศ(หนังสือ/วารสาร/ สื่อ โสตทัศน/ฐานข้อมูล)	3.67	0.98	พึงพอใจมาก
3.ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.20	0.74	พึงพอใจมาก
4.ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.64	1.02	พึงพอใจมาก
5.ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	3.76	0.95	พึงพอใจมาก
รวม	3.88	0.88	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.88 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายข้อแล้วพบว่าหัวข้อความพึงพอใจในด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 4.20 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าน้อยที่สุดเท่ากับ 3.64

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1.ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศให้ใช้งานได้
- 2.อยากให้เพิ่มเวลาในการให้บริการในช่วงสอบกลางภาคและปลายภาคของแต่ละปีการศึกษา
- 3.ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ห้องสมุดน่าเข้าใช้บริการ โดยเฉพาะระบบเครื่องปรับอากาศ ควรได้รับจัดสรรงบประมาณในการซ่อมบำรุงโดยด่วน
- 4.บรรยากาศในห้องสมุดร้อน ทำให้สถานที่ไม่น่า่านหนังสือ
- 5.อยากให้ปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ให้ดีเหมือนห้องใหม่ อยากให้ห้องคอมเปิดถึง 2 ทุ่ม
- 6.อยากให้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศมากพอและสะดวกต่อการใช้งานของนักศึกษาและเป็นที่เข้าถึงง่าย เช่น ควรมีห้องคอมพิวเตอร์ทำงานให้สำหรับนักศึกษามากกว่านี้และน่าเข้า
- 6.หนังสือน้อยมาก อยากให้อากาศในห้องสมุดเย็นกว่านี้ มีหนังสือที่หลากหลายทันสมัย
- 7.ควรซ่อมแซมและหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น และอยากให้มีหนังสือที่มีเนื้อหาตามการเรียนมากขึ้น ที่น่านอ่านหนังสือควรเป็นโต๊ะ และช่วงสอบควรเปิดให้อ่านหนังสือได้นานขึ้น
- 8.ควรมีก่อ่งสำหรับคืนหนังสือนอกเวลาทำการ
- 9.ควรปรับปรุงเรื่องความเย็นสบายในห้องสมุด ช่างในร้อนมากต้องรีบหาหนังสือและรีบออกมา

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีการศึกษา 2560

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ใช้เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง โดยจะนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดียิ่งขึ้น โดยมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง
ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้
5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1. สถานภาพ 1.1.1 อาจารย์ 1.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน
 1.1.3 นักศึกษา 1.1.3 บุคคลภายนอก
1.2. คณะ มนุษยศาสตร์ สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. เวลาเปิด-ปิดบริการ มีความเหมาะสม		/			
2. มีระยะเวลาการยืม - คืนเหมาะสมกับการให้บริการ		/			
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย		/			
4. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	/				
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร/สื่อโสตทัศน/ฐานข้อมูล)					
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					/
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ					/
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					/
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย					/
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. บุคลากรให้บริการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม			/		
2. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี			/		
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น			/		
4. บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ				/	
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า					/
2. มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ					/
3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ					/
4. เครื่องช่วยคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ					/
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
1. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ					/
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ					/
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น					/
4. เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง เข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สืบค้นข้อมูลได้สะดวก					/

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

* 1. อยากให้มีบริการเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ และสะดวกต่อการใช้งานของนักศึกษา
และบุคลากรอื่น ๆ / 2. เห็นว่ามีคนคอยให้บริการที่หน้าตึกมากกว่านี้และช่วยได้

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ใช้เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง โดยจะนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดียิ่งขึ้น โดยมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง
- ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้
5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1. สถานภาพ 1.1.1 อาจารย์ 1.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน
 1.1.3 นักศึกษา 1.1.3 บุคคลภายนอก
- 1.2 คณะ..... วิทยาลัยการ สาขาวิชา..... แผนกการนิเทศ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. เวลาเปิด-ปิดบริการ มีความเหมาะสม	✓				
2. มีระยะเวลาการยืม - คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	✓				
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	✓				
4. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	✓				
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร/สื่อทัศน/ฐานข้อมูล)					
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ			✓		
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ			✓		
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย				✓	
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย		✓			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. บุคลากรให้บริการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	✓				
2. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี		✓			
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น		✓			
4. บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ			✓		
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า				✓	
2. มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ					✓
3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ					✓
4. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ					✓
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
1. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ			✓		
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ			✓		
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น			✓		
4. เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง เข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สืบค้นข้อมูลได้สะดวก			✓		

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การซ่อมแอร์ แวหาหนังสือใหม่ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น แวะอยากให้มีตู้หนังสือที่ใส่หนังสือที่ใส่เนื้อหาตาม
การเรียนมากขึ้น ที่หนังสืออ่านหนังสือควรเป็นโต๊ะ แวะช่วงสอบควรเปิดให้ได้อ่านหนังสือได้มากขึ้น

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีการศึกษา 2560

64

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ใช้เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง โดยจะนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดียิ่งขึ้น โดยมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง
- ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้
5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1. สถานภาพ 1.1.1 อาจารย์ 1.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน
- 1.1.3 นักศึกษา 1.1.3 บุคคลภายนอก
- 1.2 คณะ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สาขาวิชา การบริการ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. เวลาเปิด-ปิดบริการ มีความเหมาะสม	/				
2. มีระยะเวลาการยืม - คืนเหมาะสมกับการให้บริการ		/			
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย		/			
4. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว		/			
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/ฐานข้อมูล)					
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ			/		
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ		/			
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย		/			
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย		/			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. บุคลากรให้บริการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม	/				
2. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี		/			
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น		/			
4. บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ		/			
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	/				
2. มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ	/				
3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ				/	
4. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ			/		
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
1. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ			/		
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ		/			
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	/				
4. เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง เข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สืบค้นข้อมูลได้สะดวก	/				

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- งบประมาณปรังปรุงหรือวางเงินงบประมาณ ในห้องสมุด ทั้งในรือนหากห้องรับแทนหนังสือและวีดิทัศน์

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ใช้เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง โดยจะนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดียิ่งขึ้น โดยมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง
- ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้
5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1. สถานภาพ 1.1.1 อาจารย์ 1.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน
- 1.1.3 นักศึกษา 1.1.3 บุคคลภายนอก
- 1.2. คณะ มนุษยศาสตร์ สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. เวลาเปิด-ปิดบริการ มีความเหมาะสม	/				
2. มีระยะเวลาการยืม - คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	/				
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย		/			
4. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว		/			
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร/สื่อโสตทัศน/ฐานข้อมูล)					
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ			/		
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ			/		
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					/
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย					/
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. บุคลากรให้บริการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม		/			
2. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	/				
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น		/			
4. บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ		/			
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า					/
2. มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ					/
3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ					/
4. เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ				/	/
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
1. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ			/		
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ			/		
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น			/		
4. เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง เข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สืบค้นข้อมูลได้สะดวก			/		

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ควรมีสื่อ ท่องอินเตอร์เน็ตในหอสมุดกลางมากขึ้น มีหนังสือกับเอกสารมากกว่านี้ค่ะ

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ใช้เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ หอสมุดกลาง โดยจะนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดียิ่งขึ้น โดยมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง
- ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การประเมินดังนี้
5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.1. สถานภาพ 1.1.1 อาจารย์ 1.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน
- 1.1.3 นักศึกษา 1.1.3 บุคคลภายนอก
- 1.2. คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดกลาง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. เวลาเปิด-ปิดบริการ มีความเหมาะสม		✓			
2. มีระยะเวลาการยืม - คืนเหมาะสมกับการให้บริการ		✓			
3. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย		✓			
4. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว		✓			
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ/วารสาร/สื่อโสตทัศน/ฐานข้อมูล)					
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ		✓			
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ		✓			
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย		✓			
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย		✓			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
1. บุคลากรให้บริการแต่งกายและบุคลิกภาพที่เหมาะสม		✓			
2. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี		✓			
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น		✓			
4. บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ		✓			
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า				✓	
2. มีที่นั่งอ่านหนังสือเพียงพอต่อการให้บริการ			✓		
3. มีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ			✓		
4. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพเพียงพอ			✓		
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
1. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ		✓			
2. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ มีความชัดเจนและเพียงพอ		✓			
3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น		✓			
4. เว็บไซต์ของหอสมุดกลาง เข้าถึงง่าย มีประโยชน์ สืบค้นข้อมูลได้สะดวก		✓			

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การปรับปรุง สถานที่ห้องสมุดสาขาวิทยบริการ โครินธร.ร.พ. และรับเอกสาร. ครร
โดยให้กรจัดการคอมพิวเตอร์ในหน่วยบริการ โครินธร.