

**ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร  
ประจำปีการศึกษา 2567**

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 272 ชุด

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.60 รองลงมา คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.76 บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 9.93 อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 8.46 บุคคลภายนอกเป็นสมาชิกห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 4.04 บุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 1.47 และไม่ระบุสถานะ คิดเป็นร้อยละ 0.74 ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภท**

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	173	63.60
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	32	11.76
บุคลากรสายสนับสนุน	27	9.93
อาจารย์	23	8.46
บุคคลภายนอกเป็นสมาชิกห้องสมุด	11	4.04
บุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด	4	1.47
ไม่ระบุสถานะ	2	0.74
<b>รวม</b>	<b>272</b>	<b>100</b>

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ**

แบ่งออกเป็น 6 ด้านใหญ่ ๆ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ และด้านความผูกพันกับห้องสมุด กำหนดเป็นระดับคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00 – 1.50 คือ ระดับน้อยที่สุด

คะแนนระหว่าง 1.51 – 2.50 คือ ระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 2.51 – 3.50 คือ ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.51 – 4.50 คือ ระดับมาก

คะแนนระหว่าง 4.51 – 5.00 คือ ระดับมากที่สุด

## ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักฯ

ปีการศึกษา 2567 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.28 โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังตารางที่ 2

### ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ประเภทผู้รับบริการ					
	อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	บุคคลภายนอก เป็นสมาชิก	บุคคลภายนอก ไม่เป็นสมาชิก
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด</b>	<b>3.65</b>	<b>3.40</b>	<b>4.13</b>	<b>3.97</b>	<b>2.93</b>	<b>4.35</b>
1.1 การสืบข้อมูลสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ห้องสมุดใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.04	3.89	4.31	4.20	3.18	4.25
1.2 หนังสือที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้งาน	3.65	3.63	4.06	4.13	3.55	4.50
1.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ที่ ให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	3.39	3.00	4.03	3.80	2.55	4.25
1.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal) ที่ตรง กับความต้องการของผู้ใช้งาน	3.48	3.15	4.13	3.77	2.45	4.50
1.5 ฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Databases) ที่ ให้บริการครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.70	3.33	4.09	3.92	2.91	4.25
<b>2. ด้านบริการ/กระบวนต่าง ๆ</b>	<b>3.63</b>	<b>3.42</b>	<b>4.32</b>	<b>4.19</b>	<b>3.25</b>	<b>4.85</b>
2.1 ความทั่วถึงของ Wi-Fi ภายในห้องสมุด	4.65	3.89	4.41	4.53	4.00	5.00
2.2 มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง พาวเวอร์แบงค์ ปลั๊กไฟ ให้ยืม	2.57	3.00	4.38	4.16	3.36	5.00
2.3 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทาง หนีไฟ เครื่องดับเพลิง	3.91	3.63	4.44	4.35	3.55	4.75
2.4 บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือก ปฏิบัติ	3.22	3.26	4.09	3.98	2.82	5.00
2.5 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้	3.83	3.3	4.28	3.94	2.55	4.50
<b>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</b>	<b>4.48</b>	<b>4.13</b>	<b>4.65</b>	<b>4.62</b>	<b>4.73</b>	<b>4.90</b>
3.1 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.48	4.11	4.66	4.63	4.73	5.00
3.2 บริการด้วยความสภาพและกิริยามาयाที่ดี	4.52	4.19	4.69	4.62	4.73	4.75
3.3 บริการตอบคำถาม สะดวก รวดเร็ว และ ถูกต้อง	4.43	4.07	4.66	4.61	4.73	5.00

รายการประเมิน	ประเภทผู้รับบริการ					
	อาจารย์	บุคลากร สาย สนับสนุน	นักศึกษา บัณฑิตศึกษา	นักศึกษา ปริญญาตรี	บุคคลภายนอก เป็นสมาชิก	บุคคลภายนอก ไม่เป็นสมาชิก
3.4 บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.52	4.19	4.66	4.66	4.73	4.75
3.5 สามารถสื่อสารและแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เข้าใจปฏิบัติตามได้	4.43	4.11	4.59	4.58	4.73	5.00
<b>4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>3.62</b>	<b>3.41</b>	<b>4.53</b>	<b>4.47</b>	<b>4.30</b>	<b>4.58</b>
4.1 ความทั่วถึงของ Wi-Fi ภายในห้องสมุด	3.87	3.37	4.63	4.53	3.91	4.75
4.2 มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น หูฟัง พาวเวอร์แบงค์ ปลั๊กไฟ ให้ยืม	3.17	3.15	4.38	4.50	4.36	4.50
4.3 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทาง หนีไฟ เครื่องดับเพลิง	3.83	3.70	4.59	4.38	4.64	4.50
<b>5. ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ</b>	<b>4.22</b>	<b>3.93</b>	<b>4.41</b>	<b>4.43</b>	<b>4.11</b>	<b>4.69</b>
5.1 ช่องทางประชาสัมพันธ์ครอบคลุมทั่วถึง และหลากหลาย เช่น Website, Facebook, Line, Instagram, Ticktok, E-mail ฯลฯ	4.30	3.89	4.31	4.39	4.09	4.50
5.2 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากร	4.26	3.96	4.44	4.41	4.00	4.75
5.3 เนื้อหาข่าวประชาสัมพันธ์น่าสนใจและมีประโยชน์	4.17	4.04	4.47	4.45	4.00	4.75
5.4 ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำต่าง ๆ มีความชัดเจน	4.13	3.81	4.41	4.47	4.36	4.75
<b>6. ด้านความผูกพันกับห้องสมุด</b>	<b>4.22</b>	<b>4.31</b>	<b>4.63</b>	<b>4.58</b>	<b>4.64</b>	<b>4.92</b>
10.1 ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด	4.13	4.38	4.63	4.60	4.64	5.00
10.2 แม้ได้รับข่าวสารไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด แต่ท่านยืนยันที่จะใช้บริการต่อไป	4.22	4.22	4.59	4.54	4.55	4.75
10.3 ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	4.30	4.33	4.66	4.61	4.73	5.00

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ ดังนี้

**อาจารย์** มีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาได้แก่ ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการและด้านความผูกพันกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.22 ด้านทรัพยากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.65

ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.63 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

**บุคลากรสายสนับสนุน** มีความพึงพอใจด้านความผูกพันกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.42 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.41 และด้านทรัพยากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.40 ตามลำดับ

**นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา** มีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาได้แก่ ด้านความผูกพันกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.53 ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.41 ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.32 และด้านทรัพยากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี** มีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านความผูกพันกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.47 ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.43 ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.19 และด้านทรัพยากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

**บุคคลภายนอกเป็นสมาชิกห้องสมุด** มีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านความผูกพันกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.64 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.30 ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.25 และด้านทรัพยากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 2.93 ตามลำดับ

**บุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิกห้องสมุด** มีความพึงพอใจด้านความผูกพันกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดสูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.90 ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.85 ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.58 และด้านทรัพยากรห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

ช่องทางที่ผู้รับบริการรับทราบข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด

ช่องทางรับข่าวสาร	ความถี่ (จำนวนคน)					
	อาจารย์	บุคลากรสายสนับสนุน	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	นักศึกษาปริญญาตรี	บุคคลภายนอกเป็นสมาชิก	บุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิก
เจ้าหน้าที่หอสมุด	7	21	13	55	6	1
เพื่อน	1	4	15	99	8	1
ป้ายประกาศ	4	4	7	53	2	1
เว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุด	12	19	16	99	8	1
โปสเตอร์	1	4	5	20	2	1
อีเมล	11	14	21	4	1	1
ไม่ทราบ	3	4	5	5	4	-

ผลการสำรวจพบว่า

**อาจารย์** ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางเว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุด เพื่อรับทราบข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด รองลงมาได้แก่ อีเมล เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ป้ายประกาศ เพื่อน และโปสเตอร์ ตามลำดับ

**บุคลากรสายสนับสนุน** ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางเจ้าหน้าที่หอสมุด เพื่อรับทราบข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุด อีเมล เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ป้ายประกาศ เพื่อน และโปสเตอร์ ตามลำดับ

**นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา** ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางอีเมล เว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุด เพื่อรับทราบข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุด เพื่อน เจ้าหน้าที่หอสมุด ป้ายประกาศ และโปสเตอร์ ตามลำดับ

**นักศึกษาปริญญาตรี** ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางอีเมล เว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดและเพื่อน เพื่อรับทราบข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่หอสมุด ป้ายประกาศ โปสเตอร์ และอีเมล ตามลำดับ

**บุคคลภายนอกเป็นสมาชิก** ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางอีเมล เว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของห้องสมุดและเพื่อน เพื่อรับทราบข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ ของห้องสมุด รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่หอสมุด ป้ายประกาศ โปสเตอร์ และอีเมล ตามลำดับ