

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2561

สำนักหอสมุด ได้จัดทำแบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561 ขึ้น โดยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ ผ่านแบบประเมินผลออนไลน์ที่ <https://bit.ly/321sOx8> โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 26 มิถุนายน 2562 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2562 โดยมีผู้ตอบแบบประเมินรวมทั้งสิ้น 686 คน สรุปผลได้ดังนี้



ตั้งแต่ วันนี้ - 31 กรกฎาคม 2562

Scan Me!

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2561

สอบถามเพิ่มเติม  @KULibrary

*เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



แบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2561

The form แบบประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2561 is no longer accepting responses.
Try contacting the owner of the form if you think this is a mistake.

This form was created inside of มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#)

Google Forms

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประเภท

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นิสิต ระดับปริญญาตรี	455	66.30
นิสิต ระดับปริญญาโท	51	7.40
นิสิต ระดับปริญญาเอก	17	2.50
อาจารย์	76	11.10
นักวิจัย	10	1.50
บุคลากรสายสนับสนุน	35	5.10
บุคคลภายนอก	42	6.10
รวมทั้งหมด	686	100.00

กลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด โดยมีผู้ที่ตอบแบบประเมิน จำนวน 455 คน (คิดเป็นร้อยละ 66.30) รองลงมา คือ กลุ่มอาจารย์ มีผู้ที่ตอบแบบประเมิน จำนวน 76 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.10) กลุ่มนิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 51 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) กลุ่มบุคคลภายนอก จำนวน 42 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.10) กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 35 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.10) กลุ่มนิสิต ระดับปริญญาเอก จำนวน 17 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.50) และกลุ่มนักวิจัย จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.50) ตามลำดับ

2. ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้บริการครั้งแรก	43	6.30
ใช้บริการมากกว่า สัปดาห์ละ 3 ครั้ง	150	21.90
ใช้สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	231	33.70
ใช้เดือนละ 1-2 ครั้ง	262	38.20
รวมทั้งหมด	686	100.00

ความถี่ในการใช้บริการ ใช้เดือนละ 1-2 ครั้ง โดยมีผู้ที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด จำนวน 262 คน (คิดเป็นร้อยละ 38.20) รองลงมา คือ ความถี่ในการใช้บริการ ใช้สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง จำนวน 231 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.70) ความถี่ในการใช้บริการ ใช้บริการมากกว่า สัปดาห์ละ 3 ครั้ง จำนวน 150 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.90) และความถี่ในการใช้บริการ ใช้บริการครั้งแรก จำนวน 43 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.30) ตามลำดับ

3. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน การสอน	366	18.33
เพื่อการทำวิจัย	182	9.11
เพื่อหาความรู้ที่สนใจทั่วไป	249	12.47
เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	175	8.76
เพื่อใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์	155	7.76
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	65	3.25
เพื่อใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน	402	20.13
เพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ	359	17.98
อื่นๆ	44	2.20
รวมทั้งหมด	1,997	100.00

วัตถุประสงค์การใช้บริการห้องสมุด เพื่อใช้บริการพื้นที่นั่งอ่าน มีความถี่ที่ตอบแบบประเมินมากที่สุด จำนวน 402 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.13) รองลงมา คือ เพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 359 คน (คิดเป็นร้อยละ 17.98) เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน การสอน จำนวน 366 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.30) เพื่อหาความรู้ที่สนใจทั่วไป จำนวน 249 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.47) เพื่อการทำวิจัย จำนวน 182 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.11) เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 175 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.76) เพื่อใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 155 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.76) เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.25) และอื่นๆ จำนวน 44 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.20) ตามลำดับ

เกณฑ์การพิจารณาระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ดี
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ พอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ต้องปรับปรุง
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50	หมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2554). คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสำนัก สถาบัน.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและประโยชน์จากการนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้

ตารางค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		การแปล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
ก. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	.871	ดี
ข. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	.849	ดี
ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	.846	ดี
ง. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	.826	ดี
รวมทั้งหมด	4.15	.840	ดี

สรุป ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 4.15 (คิดเป็นร้อยละ 83.00) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านนั้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับดี ที่ค่าเฉลี่ย 4.21 (คิดเป็นร้อยละ 84.20) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.19 (คิดเป็นร้อยละ 83.80) ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.14 (คิดเป็นร้อยละ 82.80) และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.06 (คิดเป็นร้อยละ 81.20) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละหัวข้อ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		การแปล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ			
1. ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์สอดคล้องกับความต้องการ	4.03	.854	ดี
2. ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ	4.08	.857	ดี
ก. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ			
1. การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง	3.99	.911	ดี
2. การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมให้บริการ	4.20	.845	ดี
3. การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก	4.00	.891	ดี
ข. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ	4.18	.874	ดี
2. ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและตอบข้อซักถาม	4.20	.824	ดี
ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สื่อ/คู่มือแนะนำการให้บริการเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	4.12	.845	ดี
2. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน) สะดวกรวดเร็ว	4.22	.850	ดี

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ		การแปล ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
3. เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการ	4.22	.839	ดี
4. สถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.29	.851	ดี
ง. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. การตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน	4.06	.858	ดี
2. การได้รับบริการตรงความต้องการ	4.17	.808	ดี
3. การได้รับบริการที่น่าประทับใจ	4.19	.812	ดี
จ. ภาพรวมการบริการของห้องสมุด			
ความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดภาพรวม	4.27	.760	ดี

ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจระดับดี ในหัวข้อ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.08 (คิดเป็นร้อยละ 81.60) และในหัวข้อ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์สอดคล้องกับความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.03 (คิดเป็นร้อยละ 80.60) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจระดับดี ในหัวข้อ การให้บริการเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว และพร้อมให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 (คิดเป็นร้อยละ 84.00) รองลงมา ความพึงพอใจระดับดี ในหัวข้อ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้องกับความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.08 (คิดเป็นร้อยละ 81.60) หัวข้อ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์สอดคล้องกับความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.03 (คิดเป็นร้อยละ 80.60) หัวข้อ การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้โดยสะดวก ที่ค่าเฉลี่ย 4.00 (คิดเป็นร้อยละ 80.00) และ หัวข้อ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง หลายช่องทาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.99 (คิดเป็นร้อยละ 79.80) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจระดับดี ในหัวข้อความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการและตอบข้อซักถาม ที่ค่าเฉลี่ย 4.20 (คิดเป็นร้อยละ 84.00) และในหัวข้อ ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.18 (คิดเป็นร้อยละ 83.60) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจระดับดี ในหัวข้อสถานที่ที่มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ที่ค่าเฉลี่ย 4.29 (คิดเป็นร้อยละ 85.80) รองลงมา ในหัวข้อ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (การสืบค้น การยืม-คืน) สะดวกรวดเร็ว และหัวข้อ เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.22 (คิดเป็นร้อยละ 84.40) และหัวข้อสื่อ/คู่มือแนะนำการใช้บริการเข้าใจง่าย และมีความชัดเจน ที่ค่าเฉลี่ย 4.12 (คิดเป็นร้อยละ 82.40) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจระดับดี ในหัวข้อการได้รับบริการที่น่าประทับใจ ที่ค่าเฉลี่ย 4.19 (คิดเป็นร้อยละ 83.80) รองลงมา ในหัวข้อการได้รับบริการตรงความต้องการ ที่ค่าเฉลี่ย 4.17 (คิดเป็นร้อยละ 83.40) และหัวข้อการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ที่ค่าเฉลี่ย 4.06 (คิดเป็นร้อยละ 81.20) ตามลำดับ