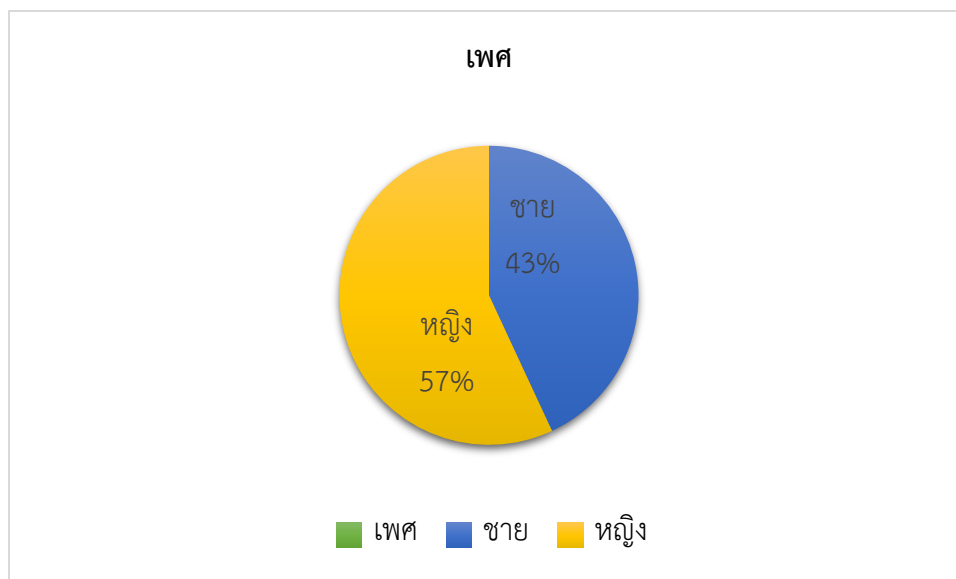


## สรุปการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มงานห้องสมุด งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565

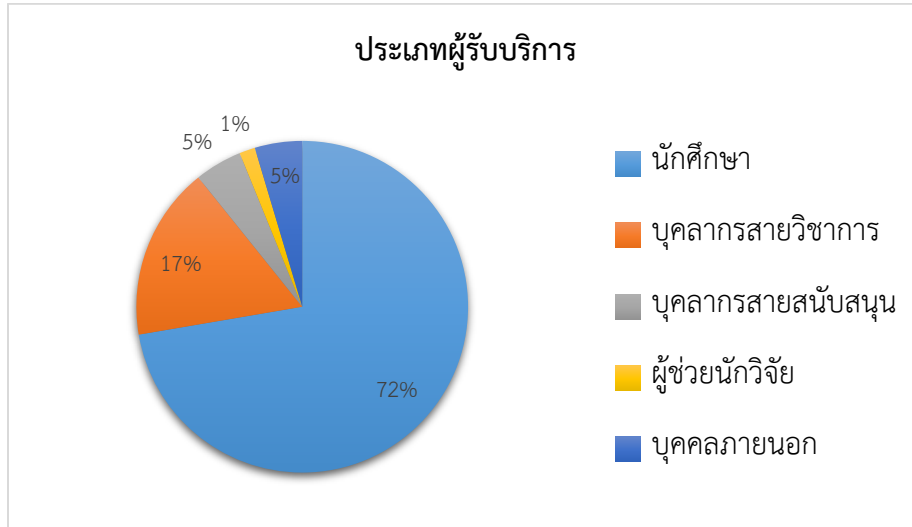
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง โดยนำไปสรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการประจำปีการศึกษา เพื่อนำผลสรุปการประเมินความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับการให้บริการมากขึ้น โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี 2565 จำนวน 65 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

### แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ



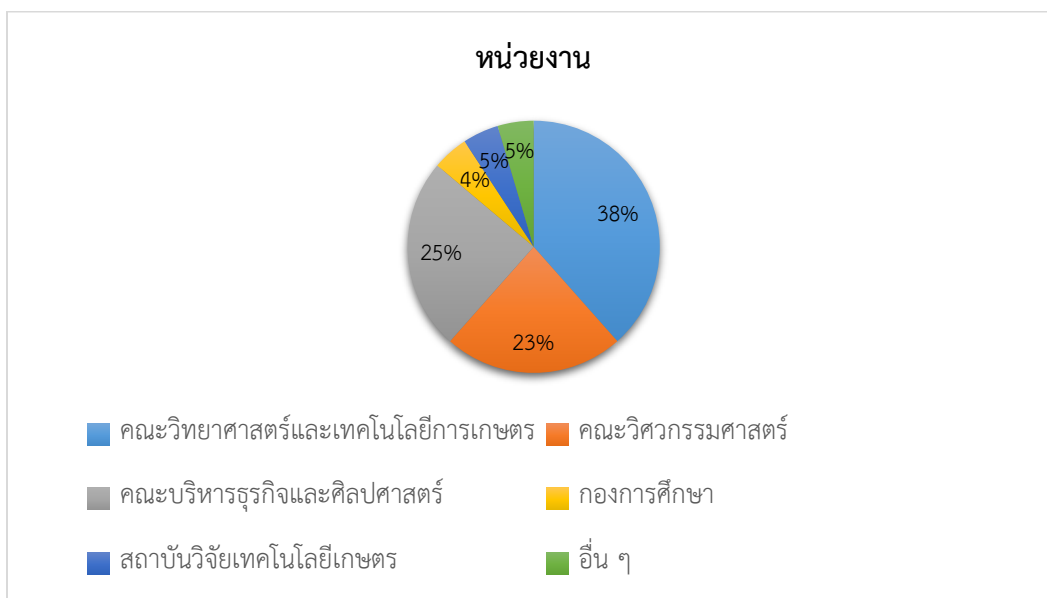
จากแผนภูมิที่ 1 ผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 65 คน จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 43 และเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 57

แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ



จากแผนภูมิที่ 2 ผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 65 คน จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นนักศึกษา ร้อยละ 72 รองลงมา ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 17 บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 5 บุคคลภายนอก ร้อยละ 5 และผู้ช่วยนักวิจัย ร้อยละ 1

แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามหน่วยงาน



จากแผนภูมิที่ 3 ผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 65 คน จำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้รับบริการสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ร้อยละ 38 รองลงมา ได้แก่ คณะ บริหารธุรกิจและศิลปะศาสตร์ ร้อยละ 25 คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 23 สถาบันวิจัยเทคโนโลยีเกษตร ร้อยละ 5 กองการศึกษา ร้อยละ 4 และอื่น ๆ (หน่วยงานภายนอก) ร้อยละ 5

แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทการเข้าใช้บริการ



จากแผนภูมิที่ 4 ผู้รับบริการประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 65 คน จำแนกตามประเภทการเข้าใช้ บริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ร้อยละ 54 รองลงมาเป็นประเภท บริการใช้พื้นที่เชิงสร้างสรรค์ ส่งเสริมการเรียนรู้ และแหล่งค้นคว้า ร้อยละ 45 และบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ข้ามสาขาเขตพื้นที่อื่น ๆ ร้อยละ 1

#### สรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ประจำปีการศึกษา 2565

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราวัดแบบ Likert 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง พอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง พอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดไว้ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง ดีมาก

3.51 – 4.50 หมายถึง ดี

2.51 – 3.50 หมายถึง พอใช้

1.51 – 2.50 หมายถึง ต้องปรับปรุง

ต่ำกว่า 1.50 หมายถึง ต้องปรับปรุงเร่งด่วน

**ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ประจำปีการศึกษา 2565**

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการติดต่อ/ประสานงาน	3.89	77.85
2. การตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ	3.89	77.85
3. ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยา วาจาสุภาพ	4.06	81.23
4. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.97	79.38
5. การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	4.08	81.54
6. คุณภาพการให้บริการ	3.92	78.46
<b>7. ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม</b>	<b>3.92</b>	<b>78.46</b>

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2565 เป็นรายชื่อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยา วาจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) คุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการติดต่อ/ประสานงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.89) การตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย = 3.89) และ**ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม** (ค่าเฉลี่ย = 3.92)

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ  
ประจำปีการศึกษา 2565

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D.	ระดับ
1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการติดต่อ/ ประสานงาน	3.89	77.85	0.50	ดี
2. การตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ	3.89	77.85	0.75	ดี
3. ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยา วาจาสุภาพ	4.06	81.23	0.52	ดี
4. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	3.97	79.38	0.72	ดี
5. การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	4.08	81.54	0.56	ดี
6. คุณภาพการให้บริการ	3.92	78.46	0.54	ดี
7. ความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม	3.92	78.46	0.56	ดี

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2565 เป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ตามลำดับ ได้แก่ การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยา วาจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.97) คุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการติดต่อ/ประสานงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.89) การตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำ (ค่าเฉลี่ย = 3.89) และความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.92)