



คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สรุปสถิติความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

2568

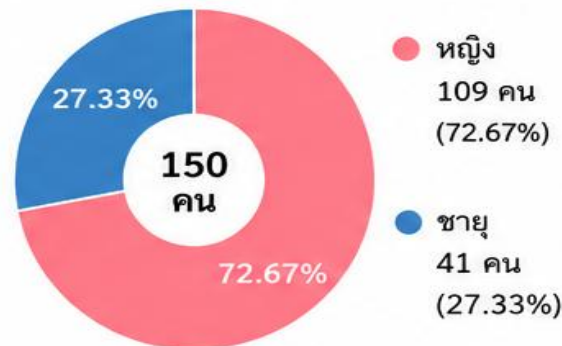


ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของประชากรตัวอย่าง (n=150)

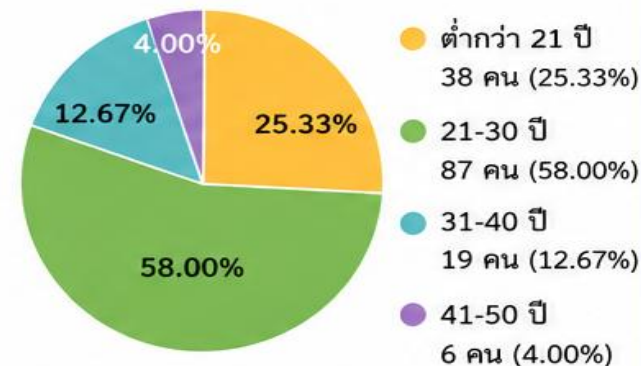
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	27.33
หญิง	109	72.67
รวม	150	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	38	25.33
21-30 ปี	87	58.00
31-40 ปี	19	12.67
41-50 ปี	6	4.00
รวม	150	100.00
สถานภาพ		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	100	66.64
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	20	13.33
อาจารย์	30	20.00
รวม	150	100.00

สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง

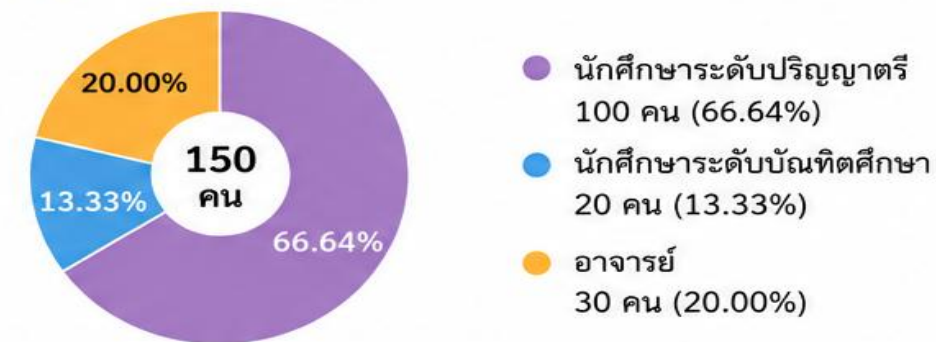
เพศ (n=150)



อายุ (n=150)







สถานภาพ (n=150)

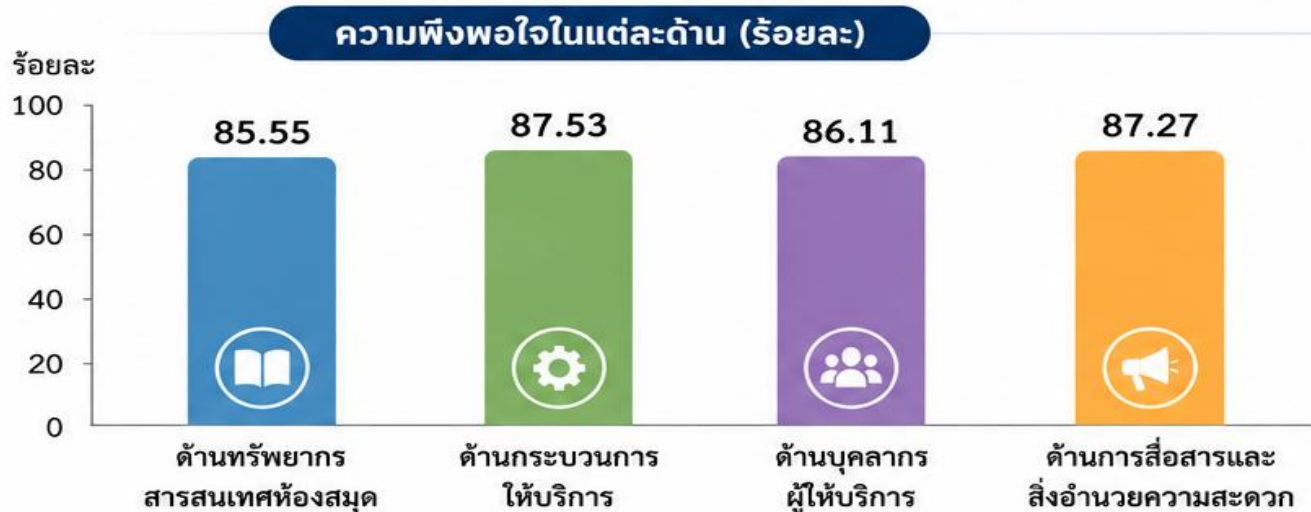



สรุปผล

- ✓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.67
- ✓ กลุ่มอายุที่มากที่สุดคือ อายุ 21-30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00
- ✓ สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 66.64






ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์โดยภาพรวม

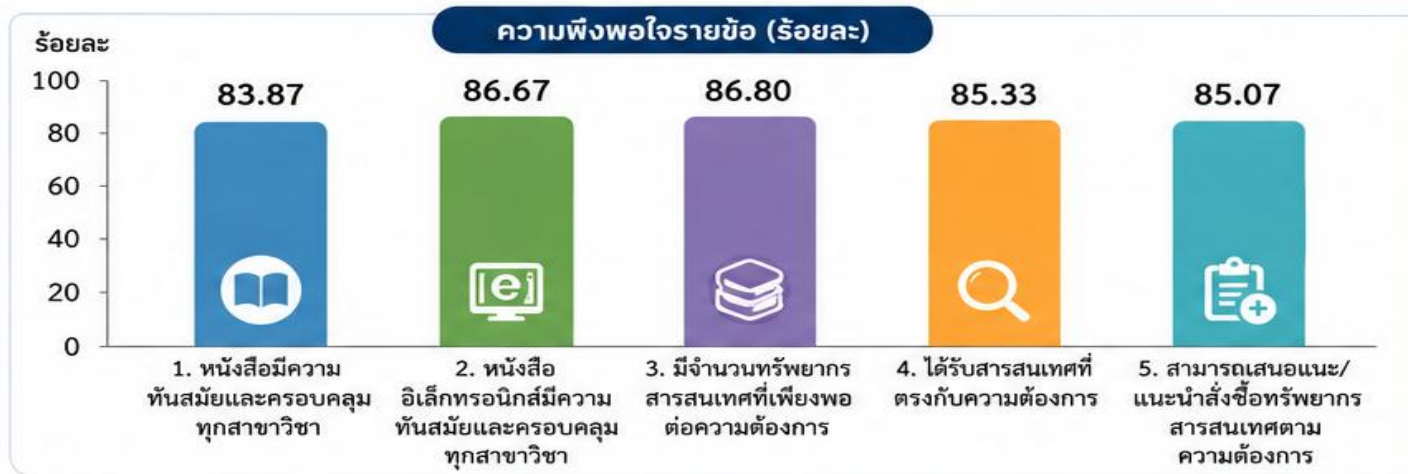
ด้านภาพรวมความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ (n=150 คน)			
	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	แปลความ
 ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	85.55	4.28	0.55	มาก
 ด้านกระบวนการให้บริการ	87.53	4.38	0.49	มาก
 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	86.11	4.31	0.62	มาก
 ด้านการสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก	87.27	4.36	0.49	มาก
 ภาพรวม	86.60	4.33	0.54	มาก



 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน โดยด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 87.53) และด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมีความพึงพอใจต่ำสุด (ร้อยละ 85.55)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด



ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด		ความพึงพอใจ (n=150 คน)			
		รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	แปลความ
	1. หนังสือมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา	83.87	4.19	0.49	มาก
	2. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา	86.67	4.33	0.54	มาก
	3. มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการ	86.80	4.34	0.54	มาก
	4. ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ	85.33	4.27	0.53	มาก
	5. สามารถเสนอแนะ/แนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ	85.07	4.25	0.65	มาก
ภาพรวม		85.55	4.28	0.55	มาก

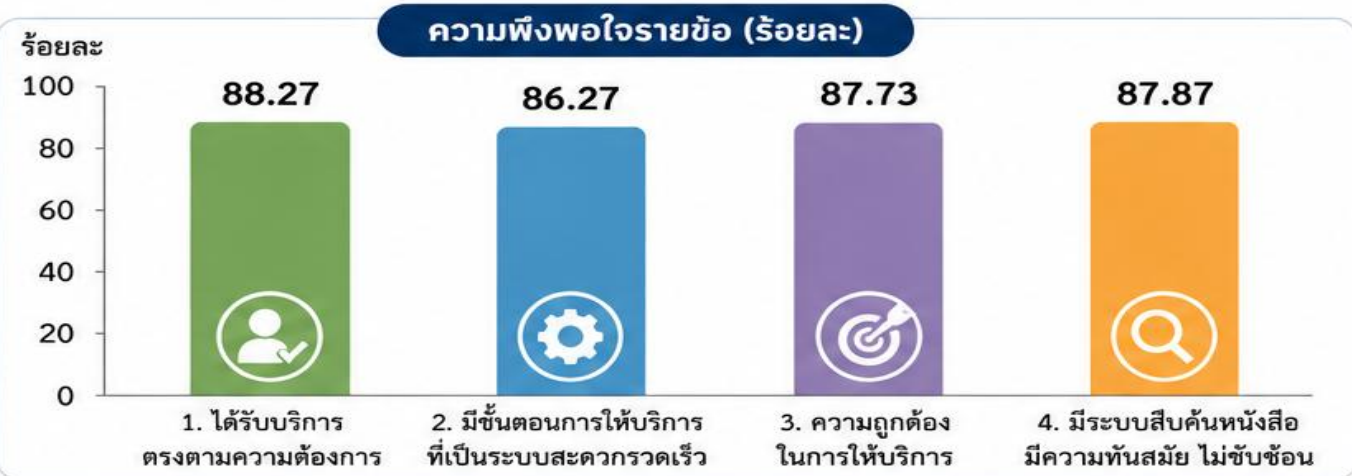


ข้อค้นพบสำคัญ

- ✓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดอยู่ในระดับ “มาก” (ร้อยละ 85.55)
- ✓ รายการที่ได้คะแนนสูงสุด คือ “มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอต่อความต้องการ” (ร้อยละ 86.80)
- ✓ รายการที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ “หนังสือมีความทันสมัยและครอบคลุมทุกสาขาวิชา” (ร้อยละ 83.87) ซึ่งยังอยู่ในระดับ “มาก”

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (n = 150 คน)			
	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	แปลความ
 1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	88.27	4.41	0.49	มาก
 2. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบสะดวกรวดเร็ว	86.27	4.31	0.47	มาก
 3. ความถูกต้องในการให้บริการ	87.73	4.39	0.50	มาก
 4. มีระบบสืบค้นหนังสือมีความทันสมัย ไม่ซับซ้อน	87.87	4.39	0.49	มาก
ภาพรวม	87.53	4.38	0.49	มาก

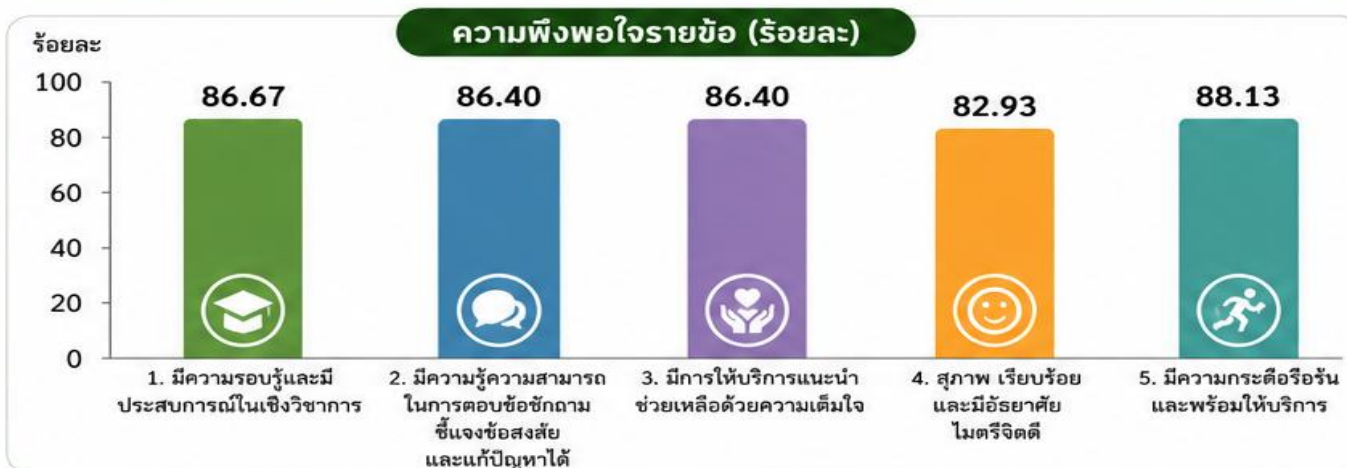



ข้อค้นพบสำคัญ

- ✓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการให้บริการในระดับ “มาก” โดยรวม (ร้อยละ 87.53)
- ✓ รายการที่ได้คะแนนสูงสุด คือ “ได้รับบริการตรงตามความต้องการ” (ร้อยละ 88.27)
- ✓ รายการที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ “มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบสะดวกรวดเร็ว” (ร้อยละ 86.27) ซึ่งยังอยู่ในระดับ “มาก”

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจบุคลากรผู้ให้บริการ

บุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (n = 150 คน)			
	รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	แปลความ
 1. มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในเชิงวิชาการ	86.67	4.33	0.47	มาก
 2. มีความรู้ความสามารถในการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ปัญหาได้	86.40	4.32	0.48	มาก
 3. มีการให้บริการแนะนำ ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	86.40	4.32	0.74	มาก
 4. สุขภาพ เรียบร้อย และมีอัธยาศัยไมตรีจิตดี	82.93	4.15	0.81	มาก
 5. มีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ	88.13	4.41	0.49	มาก
ภาพรวม	86.11	4.31	0.62	มาก

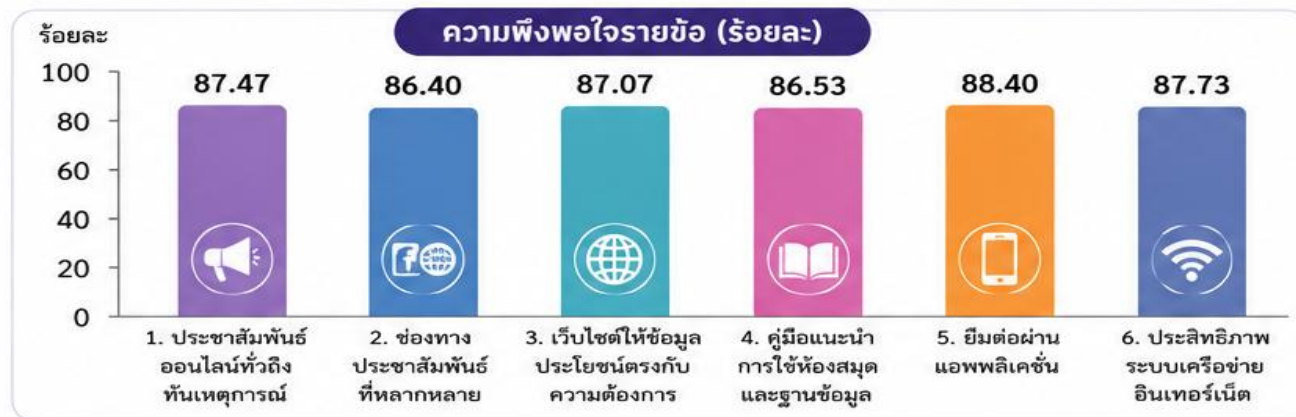


 **ข้อค้นพบสำคัญ**

- ✓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการในระดับ “มาก” โดยรวม (ร้อยละ 86.11)
- ✓ รายการที่ได้คะแนนสูงสุด คือ “มีความกระตือรือร้นและพร้อมให้บริการ” (ร้อยละ 88.13)
- ✓ รายการที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ “สุขภาพ เรียบร้อย และมีอัธยาศัยไมตรีจิตดี” (ร้อยละ 82.93) ซึ่งยังอยู่ในระดับ “มาก”

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก		ความพึงพอใจ (n = 150 คน)			
		รวม (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	SD	แปลความ
	1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารการบริการ ผ่านช่องทางออนไลน์ อย่างทั่วถึง และทันเหตุการณ์	87.47	4.37	0.49	มาก
	2. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ पोสเตอร์	86.40	4.32	0.48	มาก
	3. มีเว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ตรงกับความต้องการ	87.07	4.35	0.48	มาก
	4. มีคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลต่างๆ ทั้งแบบออนไลน์ และเอกสาร	86.53	4.33	0.48	มาก
	5. มีการติดต่อทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านแอปพลิเคชัน	88.40	4.42	0.51	มาก
	6. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	87.73	4.39	0.50	มาก
ภาพรวม		87.27	4.36	0.49	มาก



ข้อค้นพบสำคัญ

- ✓ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านการสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ “มาก” (ร้อยละ 87.27)
- ✓ รายการที่ได้คะแนนสูงสุด คือ “มีการติดต่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน” (ร้อยละ 88.40)
- ✓ รายการที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ “มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ पोสเตอร์” (ร้อยละ 86.40) ยังอยู่ในระดับ “มาก”



สรุปผลและข้อค้นพบสำคัญ



ความพึงพอใจระดับมาก

ภาพรวมร้อยละ 86.60 ทุกด้านผ่านเกณฑ์ระดับมากทั้งหมด



จุดเด่น: กระบวนการให้บริการ

ได้คะแนนสูงสุด ร้อยละ 87.53 โดยเฉพาะการบริการตรงตามความต้องการ



ดิจิทัลโดดเด่น

การเชื่อมต่อผ่านแอปพลิเคชันได้คะแนนสูงสุดในทุกรายการ ร้อยละ 88.40



โอกาสพัฒนา

ด้านทรัพยากรสารสนเทศยังมีคะแนนต่ำสุด ควรเพิ่มความทันสมัยของหนังสือ

SCAN ME



อ่านข้อมูลสถิติ
ฉบับเต็ม
ที่ QR CODE นะคะ

