

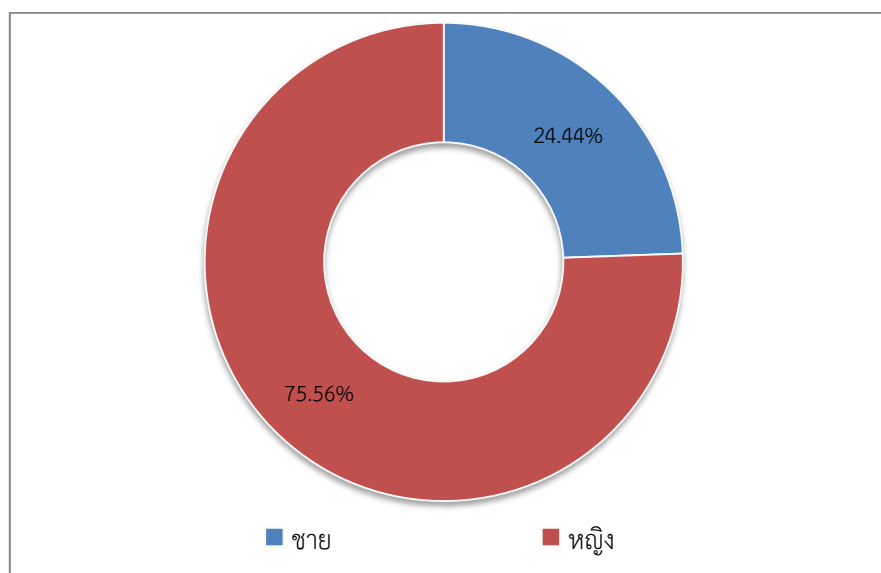
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของการบริหารจัดการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2565

สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี พ.ศ. 2565 ได้มีการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการของสำนักงานผู้อำนวยการ โดยการขอความร่วมมือไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบแบบประเมินออนไลน์ จำนวน 25 หน่วยงาน ในเดือนกันยายน 2565 และมีผู้ตอบแบบประเมินกลับ จำนวน 45 คน สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำนวนตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	24.44
หญิง	34	75.56
รวม	45	100.00

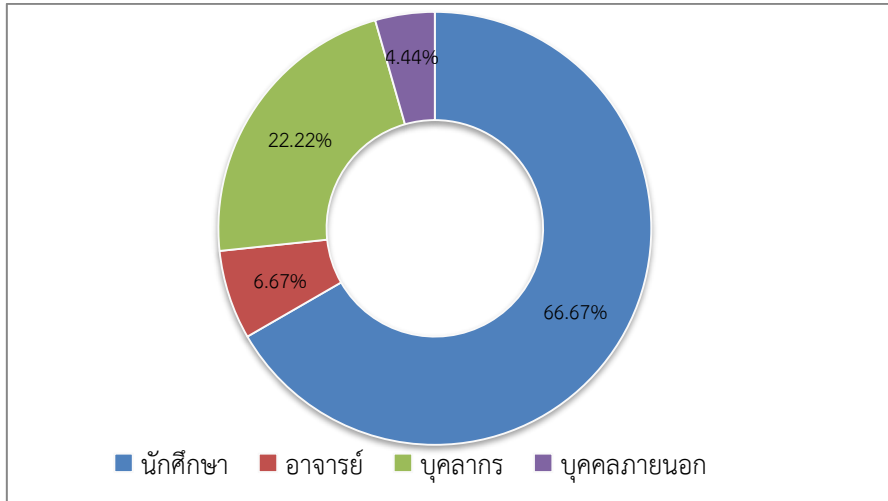


แผนภูมิที่ 1 แสดงเพศ

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 75.56 เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	30	66.67
อาจารย์	3	6.67
บุคลากร	10	22.22
บุคคลภายนอก	2	4.44
รวม	45	100.00

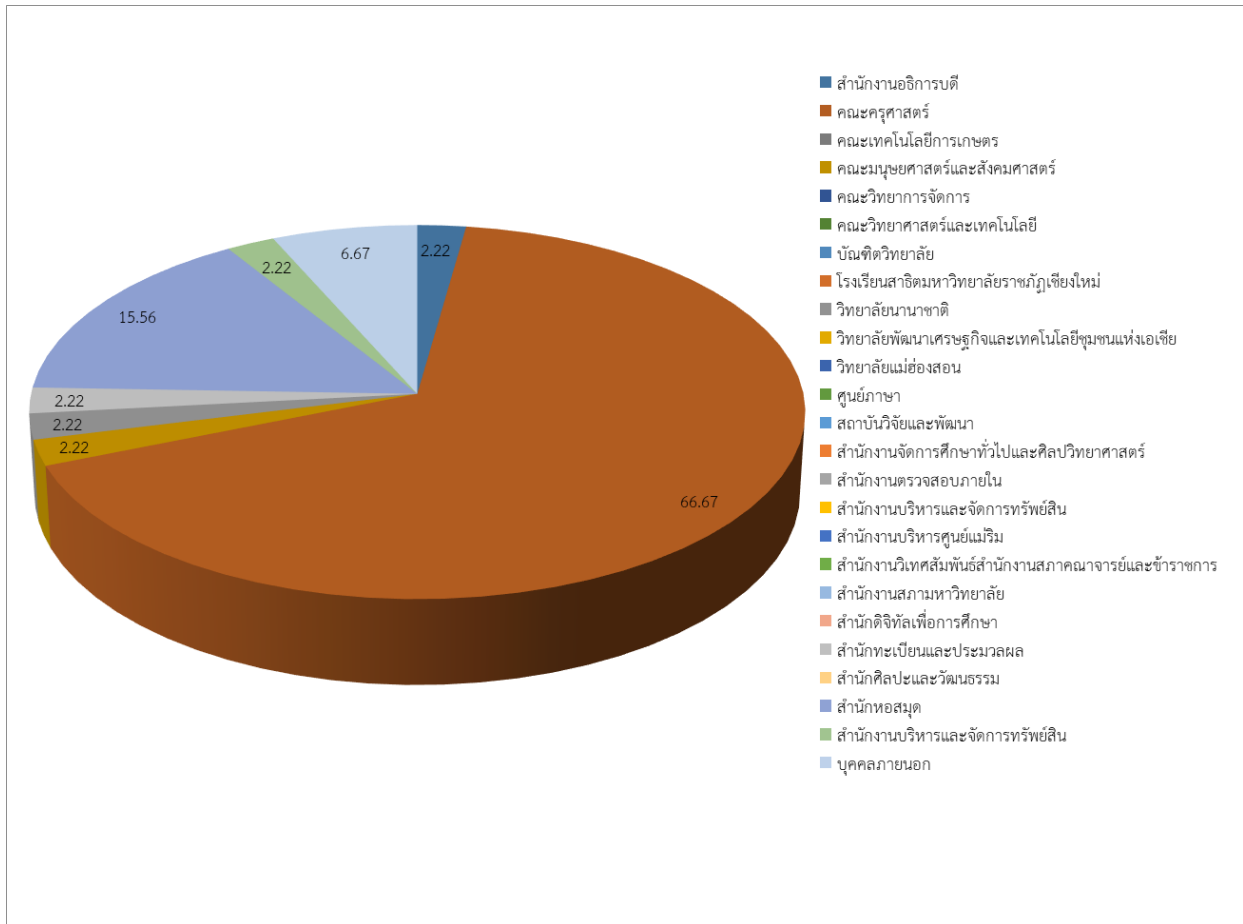


แผนภูมิที่ 2 แสดงสถานภาพ

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นอาจารย์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมา ได้แก่ บุคลากร และบุคคลภายนอก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 เท่ากัน และนักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 สังกัดหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบประเมิน

สังกัดหรือหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	1	2.22
คณะครุศาสตร์	30	66.67
คณะเทคโนโลยีการเกษตร		
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์		
คณะวิทยาการจัดการ		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		
บัณฑิตวิทยาลัย		
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่		
วิทยาลัยนานาชาติ	1	2.22
วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย		
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน		
ศูนย์ภาษา		
สถาบันวิจัยและพัฒนา		
สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไปและศิลปวิทยาศาสตร์		
สำนักงานตรวจสอบภายใน		
สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน		
สำนักงานบริหารศูนย์แมริม		
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์สำนักงานสภาคณาจารย์และข้าราชการ		
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย		
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา		
สำนักทะเบียนและประมวลผล	1	2.22
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม		
สำนักหอสมุด	7	15.56
สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน	1	2.22
บุคคลภายนอก	3	6.67
รวม	45	100.00



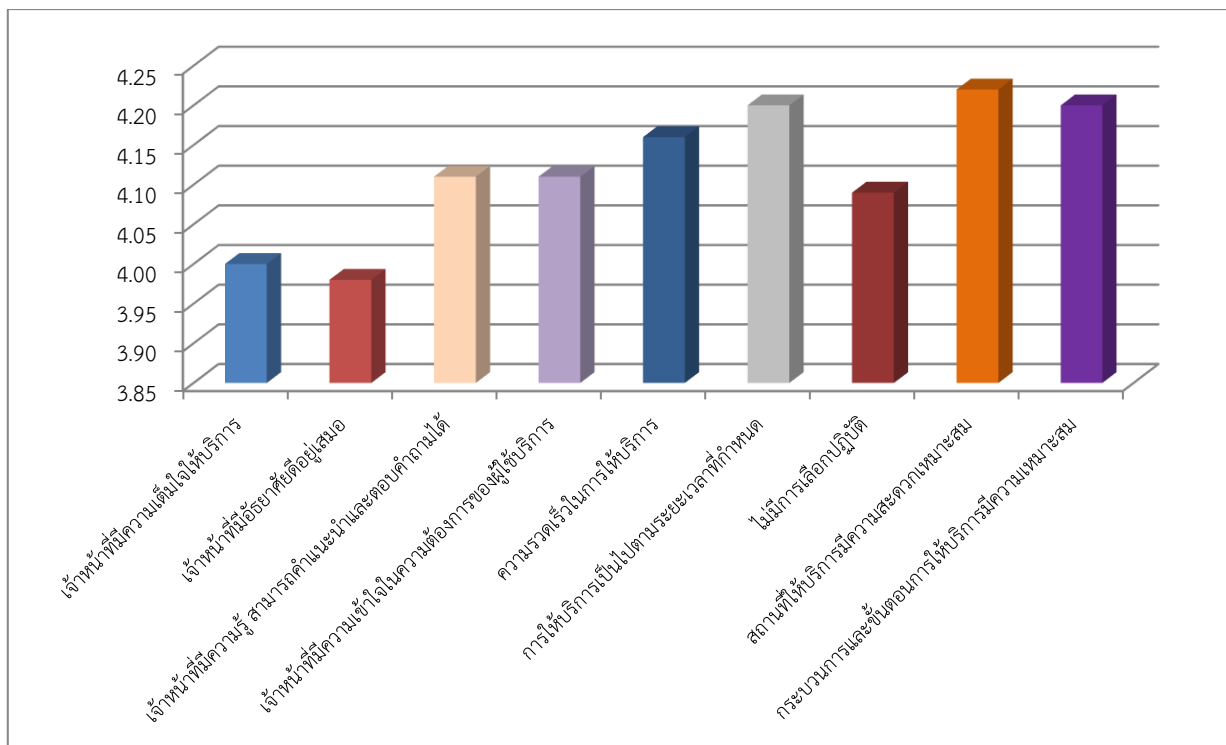
แผนภูมิที่ 3 แสดงสังกัดหรือหน่วยงาน

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็น คณะครุศาสตร์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา ได้แก่ สำนักหอสมุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.56 บุคคลภายนอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 สำนักงานอธิการบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ สำนักทะเบียนและประมวลผล สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 เท่ากันตามลำดับ

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ	4.00	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดีอยู่เสมอ	3.98	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถคำแนะนำและตอบคำถามได้	4.11	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.11	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.16	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.20	มาก
7. เจ้าหน้าที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.09	มาก
8. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเหมาะสม	4.22	มาก
9. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.20	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12	มาก



แผนภูมิที่ 4 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ประจำปี พ.ศ. 2565 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อตามลำดับ ดังนี้ มีสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถคำแนะนำและตอบคำถามได้ และ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 เท่ากัน เจ้าหน้าที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.09 เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ เจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดีอยู่เสมอ 3.98 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 : ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุง

ด้านความต้องการ

- 1) หนังสือใหม่ มีให้เลือกจำนวนน้อย ส่วนใหญ่มีแต่เล่มเก่า ๆ ไม่ทันสมัย (ศุณย์แมริม)
- 2) อยากมีหนังสือประจำสาขาวิชา เนื่องจากเวลาเข้าถึงสะดวก โกลเกินไประยะเวลา (ศุณย์แมริม)
- 3) อยากให้ห้องสมุดที่สะดวกมีหนังสือหลากหลายมากกว่านี้ครับ (ศุณย์แมริม)
- 4) อยากให้มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
- 5) อยากให้มีโซนนั่งกับพื้นเยอะ ๆ ที่ชั้น 1 (ศุณย์เวียงบัว)

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรเปิดบริการภาคค่ำด้วย
- 2) ห้องสมุดควรมีกิจกรรมที่ชักชวนคนเข้าห้องสมุด เช่น กิจกรรมนักเขียน กิจกรรมการอ่าน การวาดภาพ กับคนทุกช่วงวัย คนในและคนนอกมหาวิทยาลัย อยากเห็นบรรยากาศการเรียนรู้กลับมาค่ะ
- 3) หนังสือที่มาใหม่ ไม่มีการแนะนำประชาสัมพันธ์ ทาง Social

ข้อควรปรับปรุง

- 1) ทางเข้าชำรุดควรปรับปรุง (ศุณย์เวียงบัว)
- 2) ควรทำความสะอาดให้น่าอยู่มากยิ่งขึ้นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับนักศึกษา (ศุณย์แมริม)
- 3) เจ้าหน้าที่มีการใช้น้ำเสียงที่ไม่พอใจกับผู้ใช้บริการ


แบบประเมินผลความพึงพอใจของการบริหารจัดการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปี 2565

ประเมินความพึงพอใจของการบริหารจัดการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่ ประจำปี 2565

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพของการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและดีขึ้น

2. ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา บุคคลทั่วไป และบุคลากรของสำนักหอสมุด ที่มีรับบริการจากงานบริหารทั่วไป สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยตรง หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ หน่วยงานทั้งภาครัฐ หรือ เอกชน จึงใคร่ขอความร่วมมือท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

 jumras_oud@g.cmru.ac.th (ยัง ไม่แนร์) สลับบัญชี

*จำเป็น

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

เพศ *

- ชาย
 หญิง

ระดับการศึกษา *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 ปริญญาเอก

สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน *

- อาจารย์/ผู้สอน
 นักศึกษา
 บุคลากร
 บุคคลภายนอก

สังกัด *

- คณะครุศาสตร์
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะวิทยาการจัดการ
 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
 บัณฑิตวิทยาลัย
 วิทยาลัยนานาชาติ
 วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน
 วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีชุมชนแห่งเอเชีย
 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 ศูนย์ภาษา
 สำนักงานอธิการบดี
 สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
 สำนักทะเบียนและประมวลผล
 สำนักวิจัยและพัฒนา

- สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
- สำนักงานตรวจสอบภายใน
- สำนักงานบริหารและจัดการทรัพย์สิน
- สำนักงานวิเทศสัมพันธ์
- สำนักหอสมุด
- บริษัท/ร้านค้า
- อื่นๆ _____



ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยอยู่เสมอ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถ คำแนะนำและตอบคำถามได้	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 : ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุง

ความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อควรปรับปรุง *

คำขอของคุณ _____