

**เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ให้บริการภายนอก) ย้อนหลัง 3 ครั้ง
ครั้งที่ 2/2567-ครั้งที่ 2/2568**

ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ให้บริการภายนอก) ย้อนหลัง 3 ครั้งคือ ครั้งที่ 2/2567 ครั้งที่ 1/2568 และครั้งที่ 2/2568 จากผู้เข้าใช้บริการที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง อาจารย์/บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง นักเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง และบุคคลภายนอก โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ และแบบกระดาษ แบ่งเป็นหน่วยงาน ดังนี้
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการวารสารและเอกสาร หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ดังนี้

**เปรียบเทียบจำนวนแบบประเมินของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง
(ผู้ให้บริการภายนอก)**

จำนวนแบบประเมินของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ให้บริการภายนอก) ตามหน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 เปรียบเทียบจำนวนแบบประเมินของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ให้บริการภายนอก) ตามหน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	7	21	7
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	116	168	130
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	101	127	207
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	160	94	102
หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา	212	128	194
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	40	57	128
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	114	131	114
รวม	750	726	882

จากตาราง 1 พบว่าจำนวนแบบประเมินของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ให้บริการภายนอก) ตามหน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่าครั้งที่ 2/2568 มีจำนวนแบบประเมินมากที่สุด หน่วยงานที่มีจำนวนแบบประเมินเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการวารสารและเอกสาร หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา และหน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล

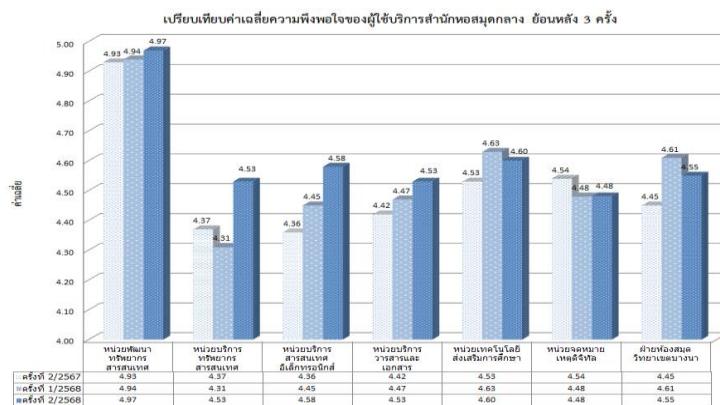
เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

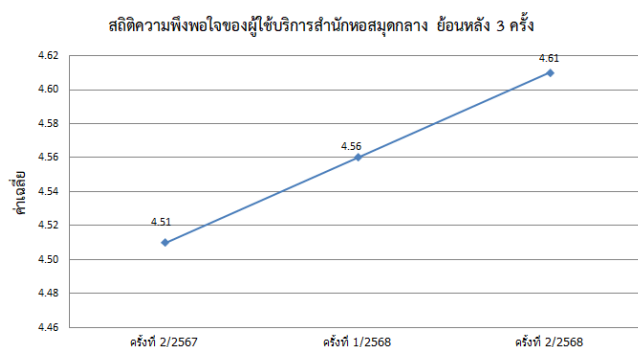
ตาราง 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	4.93	4.94	4.97
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	4.37	4.31	4.53
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.36	4.45	4.58
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	4.42	4.47	4.53
หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา	4.53	4.63	4.60
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	4.54	4.48	4.48
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	4.45	4.61	4.55
ค่าเฉลี่ย	4.51	4.56	4.61

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมครั้งที่ 2/2568 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าครั้งที่ 2/2568 หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการวารสารและเอกสาร ส่วนหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา



แผนภูมิ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 2 แสดงผลสถิติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

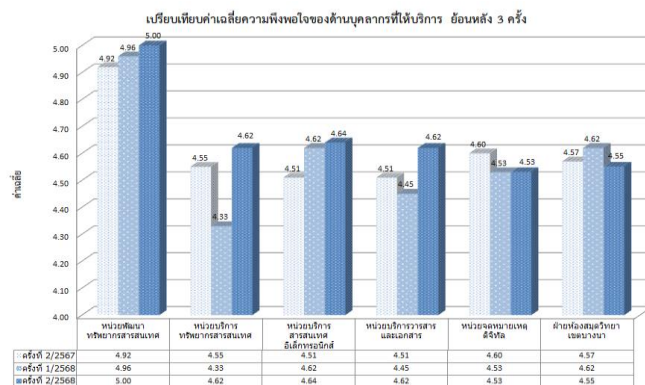
จากแผนภูมิ 2 แสดงผลสถิติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่า ครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 2/2568 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นจากในครั้งที่ 1/2568 ค่าเฉลี่ย 0.05

เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ

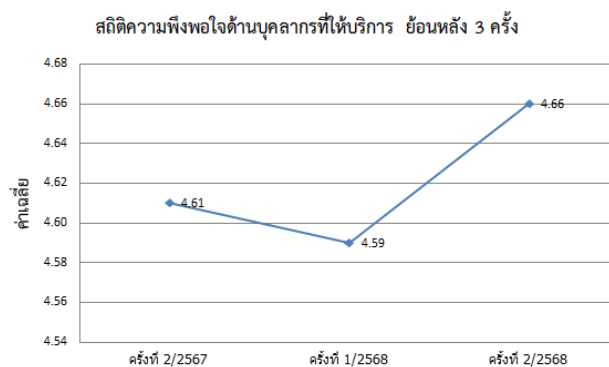
ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้
ตาราง 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาศูนย์บริการสารสนเทศ	4.92	4.96	5.00
หน่วยบริการศูนย์บริการสารสนเทศ	4.55	4.33	4.62
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.51	4.62	4.64
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	4.51	4.45	4.62
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	4.60	4.53	4.53
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	4.57	4.62	4.55
ค่าเฉลี่ย	4.61	4.59	4.66

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมครั้งที่ 2/2568 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าครั้งที่ 2/2568 หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยพัฒนาศูนย์บริการสารสนเทศ หน่วยบริการศูนย์บริการสารสนเทศ หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการวารสารและเอกสาร ส่วนหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา (ดังแผนภูมิ 3)



แผนภูมิ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 4 แสดงผลสถิติความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

จากแผนภูมิ 4 แสดงผลสถิติความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่า ครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 1/2568 มีค่าเฉลี่ยลดลง และเพิ่มขึ้นในครั้งที่ 2/2568 ค่าเฉลี่ย 0.07

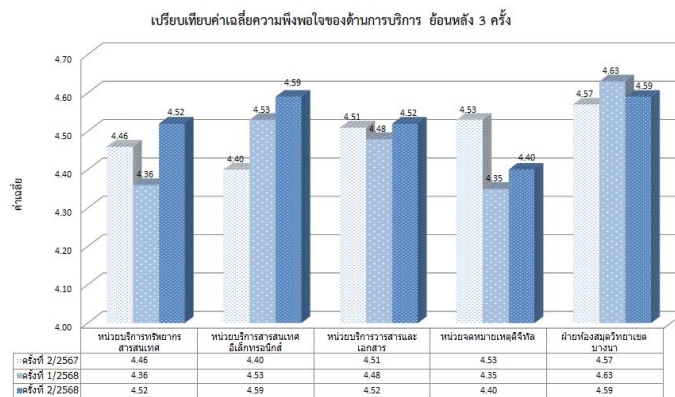
เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

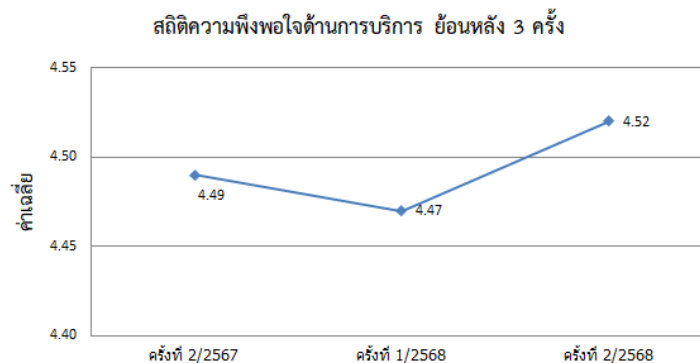
ตาราง 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการบริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	4.46	4.36	4.52
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.40	4.53	4.59
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	4.51	4.48	4.52
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	4.53	4.35	4.40
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	4.57	4.63	4.59
ค่าเฉลี่ย	4.49	4.47	4.52

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของด้านการบริการ โดยรวมครั้งที่ 2/2568 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าครั้งที่ 2/2568 หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยบริการวารสารและเอกสาร และหน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา (ดังแผนภูมิ 5)



แผนภูมิ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของด้านการบริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 6 แสดงผลสถิติความพึงพอใจด้านการบริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

จากแผนภูมิ 6 แสดงผลสถิติความพึงพอใจด้านการบริการย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่า ครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 1/2568 มีค่าเฉลี่ยลดลง และเพิ่มขึ้นในครั้งที่ 2/2568 ค่าเฉลี่ย 0.05

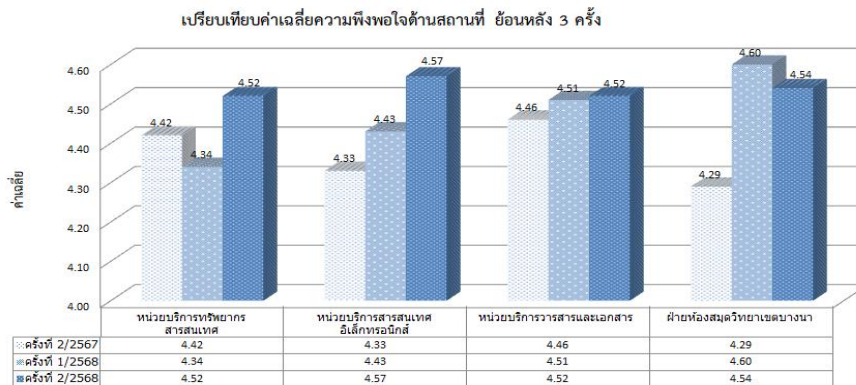
เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านสถานที่ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

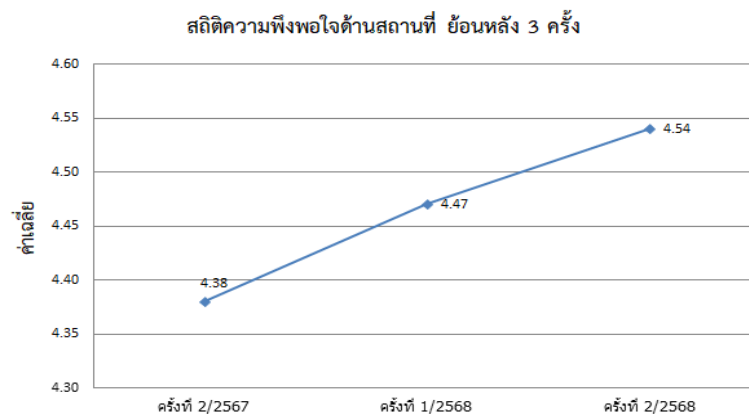
ตาราง 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	4.42	4.34	4.52
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.33	4.43	4.57
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	4.46	4.51	4.52
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	4.29	4.60	4.54
ค่าเฉลี่ย	4.38	4.47	4.54

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจด้านสถานที่ โดยรวมครั้งที่ 2/2568 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าครั้งที่ 2/2568 หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยบริการวารสารและเอกสาร หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา (ดังแผนภูมิ 7)



แผนภูมิ 7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่ ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 8 แสดงผลสถิติความพึงพอใจด้านสถานที่ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

จากแผนภูมิ 8 แสดงผลสถิติความพึงพอใจด้านสถานที่ย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่า ครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 2/2568 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นจากในครั้งที่ 1/2568 ค่าเฉลี่ย 0.07

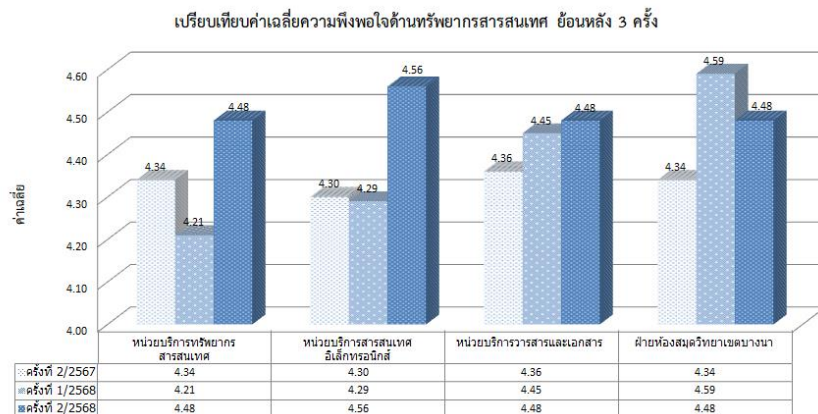
เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

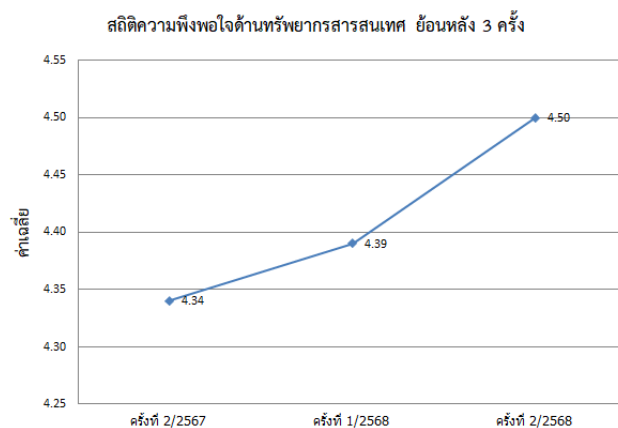
ตาราง 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	4.34	4.21	4.48
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.30	4.29	4.56
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	4.36	4.45	4.48
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	4.34	4.59	4.48
ค่าเฉลี่ย	4.34	4.39	4.50

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมครั้งที่ 2/2568 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าครั้งที่ 2/2568 หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยบริการวารสารและเอกสาร หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา (ดังแผนภูมิ 9)



แผนภูมิ 9 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 10 แสดงผลสถิติความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

จากแผนภูมิ 10 แสดงผลสถิติความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่า ครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 2/2568 มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นจากในครั้งที่ 1/2568 ค่าเฉลี่ย 0.11

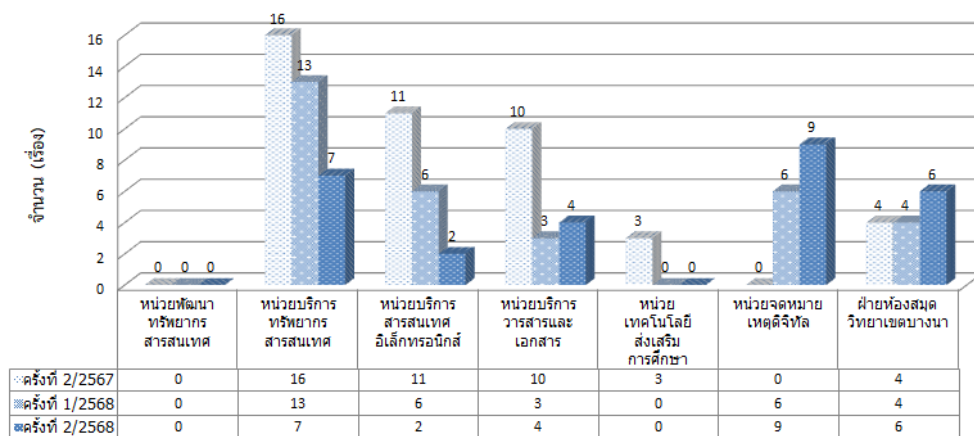
เปรียบเทียบข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง

เปรียบเทียบข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้ ตาราง 8 เปรียบเทียบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	0	0	0
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	16	13	7
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	11	6	2
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	10	3	4
หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา	3	0	0
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	0	6	9
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	4	4	6
รวม	44	32	28

จากตาราง 8 พบว่าเปรียบเทียบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้งโดยรวม ครั้งที่ 2/2568 มีข้อเสนอแนะน้อยที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2568 พบว่า หน่วยงานที่มีข้อเสนอแนะเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยบริการวารสารและเอกสาร หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา หน่วยงานที่มีข้อเสนอแนะลดลง ได้แก่ หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ และหน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ดังแผนภูมิ 11)

เปรียบเทียบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
1. เครื่องปรับอากาศเย็นไม่ทั่วถึง ชั้น 4 ชั้น 5 ร้อน	4
2. สัญญาณ WIFI ไม่ครอบคลุม บางครั้งใช้งานไม่ได้	3
3. ควรอัปเดตตำราเรียนให้สอดคล้องกับหลักสูตรในปัจจุบัน	1
4. อยากให้ช่วยจัดการสอดส่องกลุ่มที่นั่งคุยกันเสียงดังรบกวนคนที่นั่งอ่านหนังสือบ้าง เพราะเสียสมาธิในการอ่าน แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่มาคอยเดินเตือนเลย	1
5. ควรให้จัดที่นั่งให้มีความน่าสนใจมากขึ้น นอกจากโต๊ะกับชั้นหนังสือแล้ว ถ้าเพิ่มอะไรบางอย่าง อาจจะทำให้ที่นั่งกว้างกว่าเดิม เช่น จัดมุมอ่านหนังสือแบบกลุ่ม เป็นต้น	1
6. บางครั้งต้องการหาหนังสือ จึงสอบถามไปออนไลน์ เมื่อได้ที่อยู่ของหนังสือจึงเดินไปหาที่ชั้นวางหนังสือแต่ปรากฏว่าไม่มี เป็นไปได้ว่าอาจจะมีใครยืมไป อยากให้บอกนอกจากที่อยู่ของหนังสือแล้วคือสถานะหนังสือด้วยว่าตอนนี้ยังอยู่หรือไม่ (ถ้าเป็นไปได้)	1
7. เสียงเครื่องปรับอากาศดังเกินไป	1
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	
1. ห้องบอร์ดเกมเสียงดังมาก ควรปรับปรุงห้องให้เก็บเสียงมากกว่านี้	3
2. ขอเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานท่านหนึ่งในห้องสมุดอาคาร 3 ชั้น 1 ข้าพเจ้าได้เข้าไปใช้บริการภายในห้องสมุด และได้สอบถามข้อมูล กับพนักงานท่านหนึ่ง แต่กลับได้รับการตอบกลับด้วยน้ำเสียงที่ไม่สุภาพ ขาดความเป็นมิตร และไม่แสดงความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกไม่สบายใจ และไม่เหมาะสมกับสถานที่ที่ควรให้ความรู้สึกเป็นมิตร และส่งเสริมการเรียนรู้เช่นห้องสมุด ข้าพเจ้าเข้าใจดีว่าทุกท่านมีภาระงานจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ดี การให้บริการด้วยคุณภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียังคงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรยึดถือ จึงใคร่ขอให้ทางผู้ดูแลโปรดพิจารณาตรวจสอบ และให้คำแนะนำกับพนักงานท่านดังกล่าว เพื่อให้การให้บริการของห้องสมุดเป็นไปในทิศทางที่ดีและน่าประทับใจยิ่งขึ้นต่อผู้บริการทุกท่าน	2
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	
1. ควรลดความเย็นและเสียงของเครื่องปรับอากาศ	6
2. ควรปรับปรุง สัญญาณ RU Wi-Fi ให้มีความเสถียรมากขึ้น	2
3. ควรมีวารสารรายปักษ์	1
4. ควรปรับปรุงให้กลิ่นในห้องค้นคว้ากลุ่มอาคาร 2 มีกลิ่นที่พึงประสงค์กว่านี้ เพราะห้องเหม็นอับนิดหน่อย	1
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	
1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และทำคอนเทนต์ที่น่าสนใจชวนให้ติดตาม	1
2. ทำเป็นดิจิทัลอให้มากและเร็ว จะเป็นประโยชน์สูงสุด	1
3. อยากเห็นนิทรรศการเกี่ยวกับประวัติศาสตร์	1

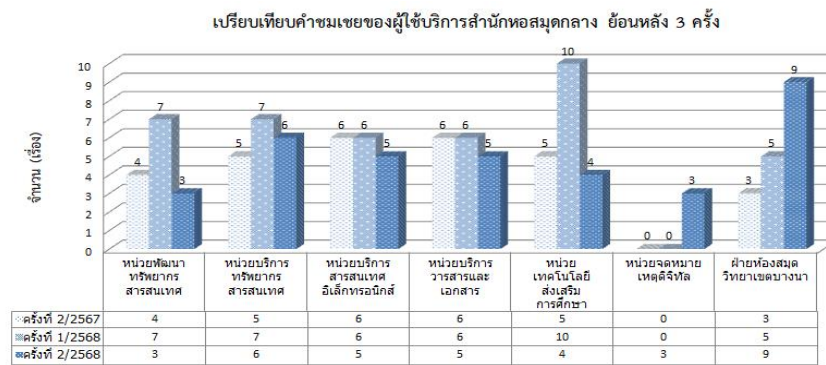
ตาราง 9 (ต่อ) ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
4. ควรคืนที่ไปที่ไป เจาะลึก ให้ถึงแก่นแต่ละภาพ	1
5. ควรมีคลังข้อมูลศิษย์เก่าดีเด่นแต่ละปีนำเสนอด้วย	1
6. ควรนำคอนเทนต์มาเผยแพร่ที่เพจของสำนักหอสมุดกลางด้วยจะได้เข้าถึงผู้ใช้งานมากขึ้น	1
7. อยากให้ศิษย์เก่าส่งภาพเก่า ๆ มาลงในเพจเยอะ ๆ	1
8. อยากให้มีสัมภาษณ์บุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัยบ้าง	1
9. อยากให้จัดเสวนาอาจารย์ที่มีชื่อเสียงอีก	1
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	
1. ควรทำการซ่อมแซมห้องน้ำเพื่อให้ใช้บริการได้ครบทุกห้อง	5
2. ควรซ่อมแซมพื้นที่กระเบื้องที่หลุดออก เพื่อความปลอดภัยแก่ผู้มาใช้บริการ	3
3. ควรเพิ่มปลั๊กห้องบอร์ดเกม	2
4. อยากให้ปรับปรุงเครื่องสแกนเข้าใช้บริการให้มีความเสถียรกว่านี้ เพราะบางครั้งขอมมีปัญหาในการสแกนออกยากหรือบางครั้งสแกนออกไม่ติดเลย	1
5. เจ้าหน้าที่ควรคุยกันเสียงเบากว่านี้ เพราะบางคนคุยกับเสียงดังมาก อ่านหนังสือไม่รู้เรื่องเลย	1
6. ควรมีการอัปเดตหนังสือบ่อย ๆ อาจจะไม่ต้องปีต่อปีแต่ควรมีปีที่พิมพ์ล่าสุดของหนังสือ	1

ตาราง 10 เปรียบเทียบคำชมเชยของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	4	7	3
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	5	7	6
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	6	6	5
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	6	6	5
หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา	5	10	4
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	0	0	3
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	3	5	9
รวม	29	41	35

จากตาราง 10 พบว่าเปรียบเทียบคำชมเชยของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง โดยรวมครั้งที่ 1/2568 มีคำชมเชยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2568 พบว่า หน่วยงานมีคำชมเชยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา หน่วยงานมีคำชมเชยลดลง ได้แก่ หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการวารสารและเอกสาร และหน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา (ดังแผนภูมิ 12)



แผนภูมิ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบคำชมเชยของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

ตาราง 11 คำชมเชยของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

คำชมเชย	จำนวน (คน)
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	
1. มีกระบวนการจัดหาที่ชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3
2. บุคลากรให้บริการเป็นอย่างดี	2
3. บุคลากรมีความสุภาพและพร้อมช่วยเหลือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี	1
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
1. เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำและตอบคำถามด้วยความสุภาพ	24
2. บรรยากาศเงียบสงบ สะอาด แอร์เย็นสบาย เหมาะสำหรับการอ่านหนังสือและนั่งทำงาน	20
3. ขอบคุนที่ดูแลผู้ให้บริการและการให้บริการอย่างดี คอยตักเตือนนักศึกษาที่พูดคุยเสียงดัง	2
4. หนังสือหาง่าย มีป้ายบอกสถานะของหนังสือแต่ละชั้น	1
5. จัดวางหนังสือแนะนำรายวันให้อ่านดี	1
6. มีวรรณกรรมและนวนิยายมาใหม่เรื่อย ๆ เลย หนังสือน่าอ่านทั้งนั้น ชอบมาก	1
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำดี มีมนุษยสัมพันธ์	12
2. กิจกรรมสนุกดี	4
3. เครื่องปรับอากาศเย็นสบายดี	2
4. ห้องน้ำสะอาด	1
5. ขอชื่นชมผู้ให้บริการ นางสาวพิลาสลักษณ์ นามเทพ ให้คำแนะนำดีมาก คุยด้วยเป็นชั่วโมงก็ยังยิ้ม	1
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ให้คำแนะนำได้ตรงกับความต้องการ และสอดส่องดูแลทรัพย์สินของ ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	14
2. สถานที่เงียบสงบ เหมาะกับการอ่านหนังสือ	10
3. เครื่องปรับอากาศเย็นสบายดี	8
4. สะอาดเรียบร้อยดี	6
5. ห้องค้นคว้ากลุ่มมีประโยชน์มาก สามารถทำงานกลุ่มได้ 3 ชั่วโมง ประทับใจ	2

ตาราง 11 (ต่อ) คำชมเชยของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

คำชมเชย	จำนวน (คน)
หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา	
1. เจ้าหน้าที่น่ารัก พุดจาติ เป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ แนะนำดี ให้กำลังใจ	15
2. ช่วยส่งเสริมทักษะความสามารถ ฝึกสมาธิ เรียนรู้ภาษา	8
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์	5
4. พุดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้เรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น	3
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	
1. ให้บริการดีและรวดเร็ว	4
2. ให้กำลังใจทีมงาน เสนอผลงานมีประโยชน์ต่อไป	1
3. นำเสนอข้อมูลได้ดีมาก ๆ	1
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี น่ารักเป็นกันเอง แนะนำดี บริการด้วยความเต็มใจ	30
2. บรรยากาศดี เงียบสงบ สภาพแวดล้อมเหมาะแก่การอ่านหนังสือและพักผ่อน	13
3. ห้องสมุดแอร์เย็นสบายดี	12
4. สถานที่สะอาดเรียบร้อยดี	7
5. มีหนังสือหนังสือเยอะครออบคลุมทุกเนื้อหาที่ต้องการค้นคว้า	6
6. การจัดที่นั่งเหมาะสม สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัว และผู้ใช้ที่มาเป็นกลุ่ม	4
7. ใช้บริการสะดวกดี มีการแบ่งมุมต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3
8. บริการต่างๆ หลากหลายดี	2
9. ขอชื่นชมพี่ ๆ บุคลากรในห้องสมุดทุกคนเลย เพราะทุกครั้งที่มาใช้บริการ จะได้รับการต้อนรับอย่างดี ยิ้มแย้มและเต็มใจช่วยเหลือเสมอ ไม่ว่าจะถามเรื่องหนังสือหาไม่เจอ หรือมีปัญหาเรื่องการใช้งานต่าง ๆ ก็ได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเป็นกันเองมาก ทำให้รู้สึกว่าจะเข้ามาใช้บริการแล้วไม่เกร็งเลย ส่วนบริการของห้องสมุดก็ถือว่าครบถ้วนและตอบโจทย์มาก ทั้งมุมอ่านหนังสือที่สงบ มีพื้นที่ให้นั่งทำงาน รวมถึงระบบยืม-คืนที่ใช้งานง่ายและสะดวก รู้สึกว่าห้องสมุดเป็นอีกหนึ่งพื้นที่ที่น่าอยู่มากในมหาวิทยาลัย ขอขอบคุณที่คอยดูแลและให้บริการดี ๆ แบบนี้	2

เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง

เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

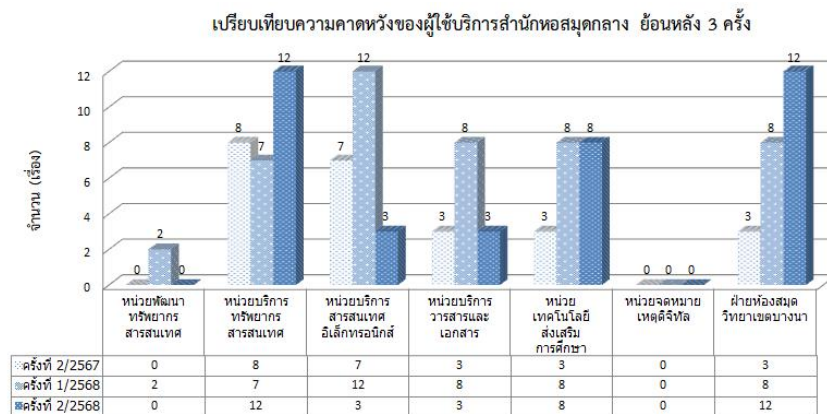
ตาราง 12 เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	0	2	0
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	8	7	12
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	7	12	3

ตาราง 12 (ต่อ) เปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	3	8	3
หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา	3	8	8
หน่วยจดหมายเหตุดิจิทัล	0	0	0
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	3	8	12
รวม	24	45	38

จากตาราง 12 พบว่าเปรียบเทียบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง โดยรวมครั้งที่ 1/2568 มีความคาดหวังสูงสุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน ครั้งที่ 2/2568 พบว่า หน่วยงานมีความคาดหวังเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ และฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา (ดังแผนภูมิ 13)



แผนภูมิ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

ตาราง 13 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ความต้องการและความคาดหวัง	จำนวน (คน)
หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ	
1. อยากให้ห้องสมุดขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการช่วงก่อนสอบและช่วงสอบ รวมถึงเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ด้วย	8
2. อยากให้มีปลั๊กไฟมากกว่านี้บริเวณใกล้ ๆ โต๊ะ และจัดพื้นที่ไม่ให้รบกวนคนอ่านหนังสือ	3
3. อยากให้ปรับปรุงเก้าอี้และโต๊ะอ่านหนังสือ ให้นั่งสบายไม่แข็ง	2
4. อยากให้มีพื้นที่ละหมาดเล็กๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้นักศึกษามุสลิม	1
5. เก้าและคูโถม อยากให้ปรับปรุงให้ทันสมัยกว่านี้	1
6. หน้าห้องสมุดควรมีถังขยะใกล้ ๆ	1
7. ในห้องน้ำควรมีสบู่เหลวล้างมือ ตอนนี้มีแบบก้อนซึ่งดูไม่สะอาดเพราะผู้ใช้ต้องสัมผัสโดยตรง	1
8. อยากให้มีพัดลมในห้องน้ำ เพื่อระบายอากาศและลดความร้อน	1
9. อยากให้มีที่ขูในห้องน้ำ	1
10. อยากให้มีจุดพักตรงชั้น 1	1

ตาราง 12 (ต่อ) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ความต้องการและความคาดหวัง	จำนวน (คน)
11. อยากให้มีโต๊ะพร้อมปลั๊กไฟ	1
12. อยากให้มีหนังสือประเภทจำพวกหนังสือการ์ตูนมังงะญี่ปุ่น	1
หน่วยบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	
1. อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง	2
2. อยากให้มีกล้องวงจรปิด	1
3. อยากให้พนักงานติดป้ายชื่อ และจัดให้มีรางวัลพนักงานดีเด่น	1
หน่วยบริการวารสารและเอกสาร	
1. อยากให้ขยายเวลาการอ่านหนังสือในช่วงสอบ และเพื่อให้นักศึกษาที่ทำงานได้มีเวลาอ่านหนังสือช่วงเลิกงานได้	6
2. อยากให้เพิ่มจุดบริการปลั๊กไฟ/พื้นที่สำหรับผู้ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	2
3. อยากได้ตู้กดน้ำเย็นอยู่ในห้องสมุด	1
หน่วยเทคโนโลยีส่งเสริมการศึกษา	
1. อยากให้มีอีก อยากให้จัดหลาย ๆ วัน	3
2. อยากให้มีวิดีโอสรุปเนื้อหา	2
3. ควรมีของที่ระลึก ของรางวัล ให้สำหรับคนลงทะเบียน	2
4. คาดหวังว่าปีหน้าอาจจะได้ทำกิจกรรมที่ตึกคณะ	1
5. พื้นที่ควรใหญ่ขึ้น	1
6. ให้รักษาคุณภาพแบบนี้ต่อไป	1
7. มีระดับชั้นด้วย	1
8. อยากให้เปิด 24 ชม.	1
ฝ่ายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา	
1. อยากให้มีโซนพักผ่อนหรือผ่อนคลายเพิ่มขึ้น ซึ่งในบางช่วงเวลา เช่น ระหว่างเรียน หรือช่วงที่อ่านหนังสือต่อเนื่องกันนาน ๆ บางทีก็รู้สึกล้าและต้องการพื้นที่สำหรับพักสายตา พุดคุยเบา ๆ หรือผ่อนคลายสมองก่อนกลับไปเรียนหรือทำงานต่อ เช่น โต๊ะญี่ปุ่นเล็ก ๆ หมอนอิง เบาะรองนั่ง วั นิ่งเล่น นอนเล่นได้ จะช่วยให้บรรยากาศดูผ่อนคลายและไม่เคร่งเครียดเกินไป	6
2. อยากให้มีที่เสียบปลั๊กในหลาย ๆ จุด	4
3. อยากได้พื้นที่นั่งเพิ่มในช่วงสอบ และสามารถนั่งเป็นกลุ่มได้	3
4. อยากให้มีบริการชีพที่ใช้เข้า-ออกห้องสมุดสำหรับนักศึกษา เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้บริการ	2
5. ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีที่น่ารักแก่นักศึกษาหรือคนที่มาใช้บริการแบบนี้ตลอดไป	1
6. อยากให้มีหนังสือหนังสือเยอะกว่านี้ โดยเฉพาะจำพวกหนังสือภาษาต่างประเทศ (แบบที่ไม่แปลเป็นไทย) หากเป็นไปได้ที่จะมีหนังสือภาษาเยอะกว่านี้ก็จะดีมาก	1
7. อยากให้มีหนังสือการ์ตูน	1

ตาราง 12 (ต่อ) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ความต้องการและความคาดหวัง	จำนวน (คน)
8. อยากได้บอร์ดเกมที่หลากหลาย	1
9. อยากให้เพิ่มเกมออนไลน์	1
10. อยากได้หนังสือ the maze runner ถ้าเป็นไปได้อยากได้ทุกภาคเลย หรือพวกหนังสือนิยายอ่านยาว ๆ ใหม่ ๆ	1
11. อยากให้มีที่ตั้งหนังสือ และรองแก้วให้ยืม	1
12. อยากให้มีหนังสือแนวฮิวใจ	1

สรุป

ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ให้บริการภายนอก) ย้อนหลัง 3 ครั้งคือ ครั้งที่ 2/2567 ครั้งที่ 1/2568 และครั้งที่ 2/2568 พบว่าโดยภาพรวมมีสถิติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถิติความพึงพอใจสูงขึ้นทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนสถิติข้อเสนอแนะลดลงกว่า 2 ครั้งที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เสนอแนะในเรื่อง ความเย็นและเสียงของเครื่องปรับอากาศ (รวม 1) และควรทำการซ่อมแซมห้องน้ำเพื่อให้ใช้บริการได้ครบทุกห้อง (รวม 2) ส่วนสถิติคำชมเชยลดลงจากครั้งที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ชมเชยเรื่องเจ้าหน้าที่บริการดี แนะนำดี บริการด้วยความเต็มใจ ส่วนสถิติความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ อยากให้ห้องสมุดขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการช่วงก่อนสอบและช่วงสอบ รวมถึงเปิดให้บริการในวันอาทิตย์ด้วย (รวม 1) และอยากให้มีโซนพักผ่อนหรือผ่อนคลายเพิ่มขึ้น (รวม 2)