

**เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ใช้บริการภายใน) ย้อนหลัง 3 ครั้ง
ครั้งที่ 2/2567-ครั้งที่ 2/2568**

ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ใช้บริการภายใน) ย้อนหลัง 3 ครั้งคือ ครั้งที่ 2/2567 ครั้งที่ 1/2568 และครั้งที่ 2/2568 จากบุคลากรของสำนักฯ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ แบ่งตามหน่วยงาน ดังนี้ หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (บำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ) หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานนโยบายและแผน และงานประกันคุณภาพการศึกษา

**เปรียบเทียบจำนวนแบบประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง
(ผู้ใช้บริการภายใน)**

จำนวนแบบประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ใช้บริการภายใน) ตามหน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 เปรียบเทียบจำนวนแบบประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ใช้บริการภายใน) ตามหน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด)	7	9	8
หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	14	17	17
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	55	62	58
หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	9	7	8
งานบริหารและธุรการ	92	90	106
งานคลังและพัสดุ	85	90	73
งานนโยบายและแผน	25	22	43
งานประกันคุณภาพการศึกษา	36	45	35
รวม	323	342	348

จากตาราง 1 พบว่าจำนวนแบบประเมินของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ใช้บริการภายใน) ตามหน่วยงาน ย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่าครั้งที่ 2/2568 มีจำนวนแบบประเมินรวมมากที่สุด โดยหน่วยงานที่มีจำนวนแบบประเมินเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ งานบริหารและธุรการ และงานนโยบายและแผน

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง

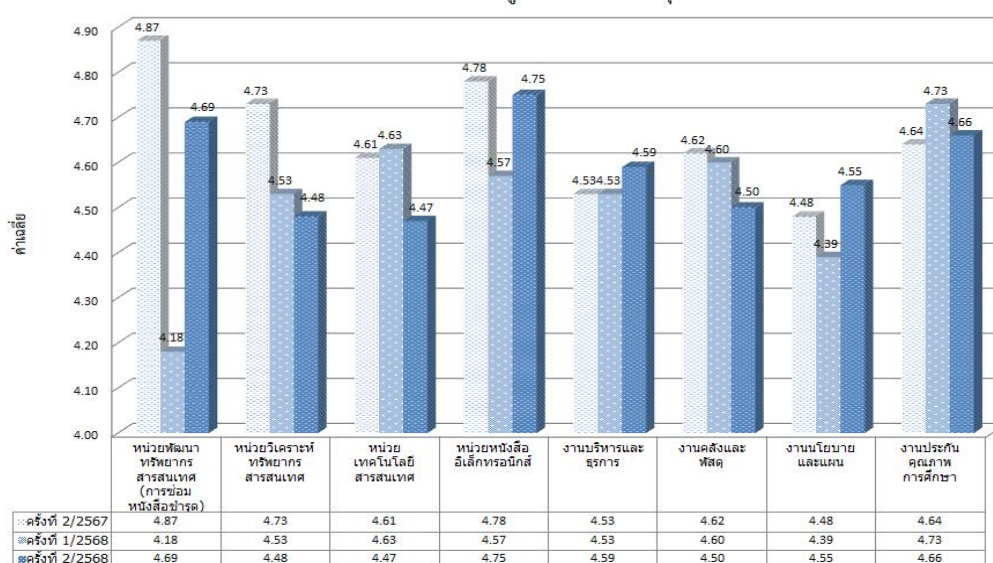
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ใช้บริการภายใน) สำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

ตาราง 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

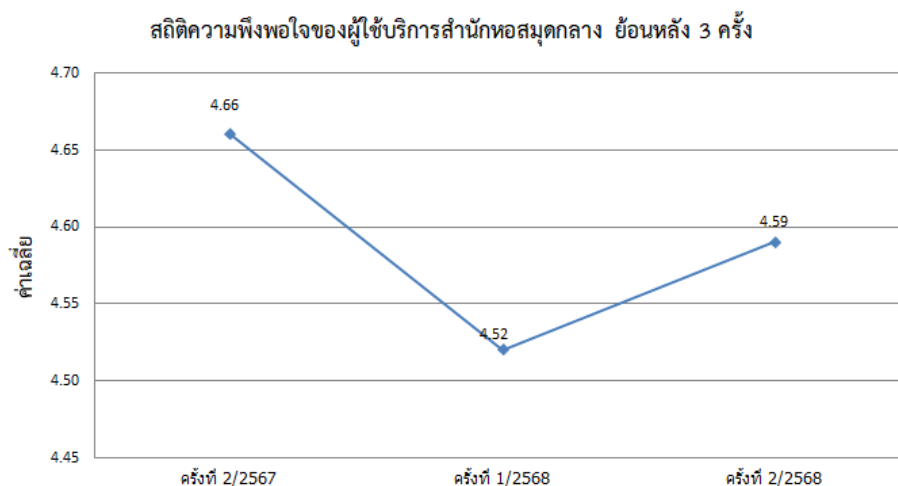
หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด)	4.87	4.18	4.69
หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	4.73	4.53	4.48
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.61	4.63	4.47
หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.78	4.57	4.75
งานบริหารและธุรการ	4.53	4.53	4.59
งานคลังและพัสดุ	4.62	4.60	4.50
งานนโยบายและแผน	4.48	4.39	4.55
งานประกันคุณภาพการศึกษา	4.64	4.73	4.66
ค่าเฉลี่ย	4.66	4.52	4.59

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง โดยรวมครั้งที่ 2/2567 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าครั้งที่ 2/2568 หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด) หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ งานบริหารและธุรการ และงานนโยบายและแผน ส่วนหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ งานคลังและพัสดุ และงานประกันคุณภาพการศึกษา (ดังแผนภูมิ 1)

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 2 แสดงผลสถิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

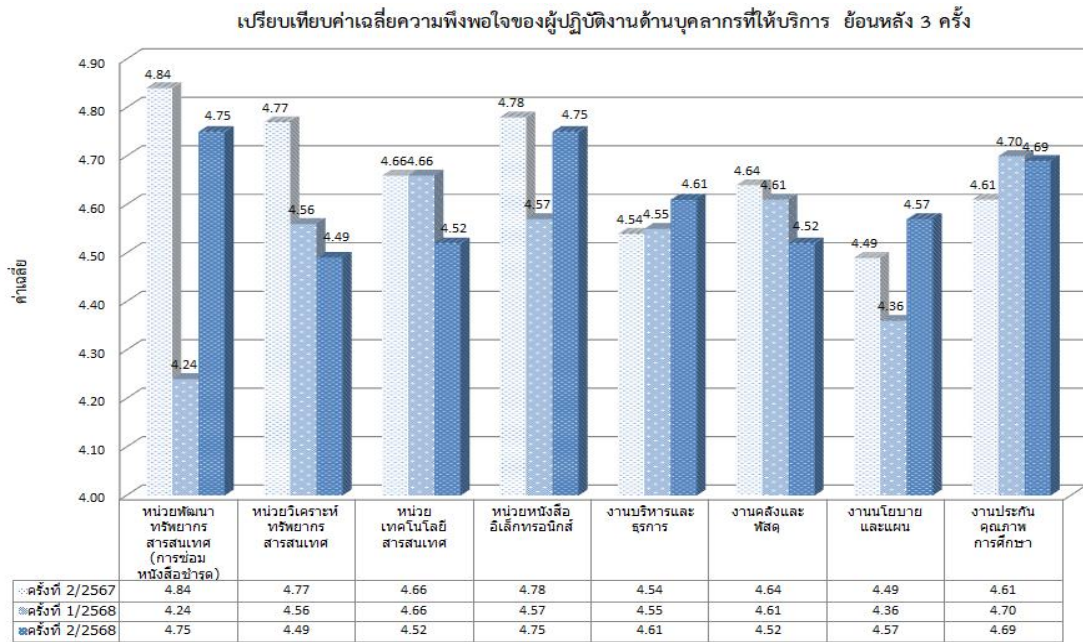
จากแผนภูมิ 2 แสดงผลสถิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่า ครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 1/2568 มีค่าเฉลี่ยลดลง และเพิ่มขึ้นในครั้งที่ 2/2568 ค่าเฉลี่ย 0.07

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ให้บริการ

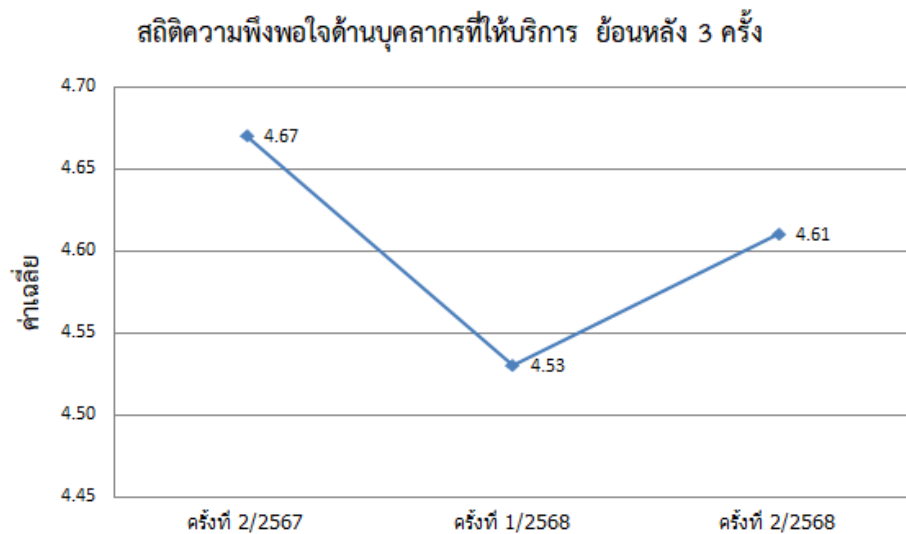
ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้ ตาราง 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด)	4.84	4.24	4.75
หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	4.77	4.56	4.49
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.66	4.66	4.52
หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.78	4.57	4.75
งานบริหารและธุรการ	4.54	4.55	4.61
งานคลังและพัสดุ	4.64	4.61	4.52
งานนโยบายและแผน	4.49	4.36	4.57
งานประกันคุณภาพการศึกษา	4.61	4.70	4.69
ค่าเฉลี่ย	4.67	4.53	4.61

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมครั้งที่ 2/2567 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าครั้งที่ 2/2568 หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด) หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ งานบริหารและธุรการ และงานนโยบายและแผน ส่วนหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ งานคลังและพัสดุ และงานประกันคุณภาพการศึกษา (ดังแผนภูมิ 3)



แผนภูมิ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 4 แสดงผลสถิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

จากแผนภูมิ 4 แสดงผลสถิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบุคลากรที่ให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่า ครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 1/2568 มีค่าเฉลี่ยลดลง และเพิ่มขึ้นในครั้งที่ 2/2568 ค่าเฉลี่ย 0.08

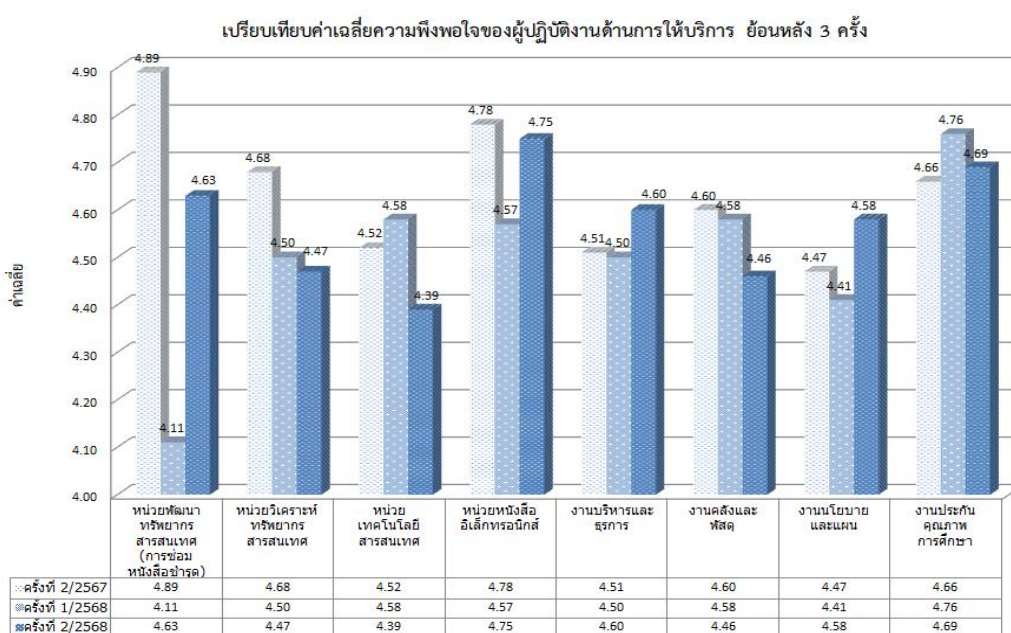
เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

ตาราง 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

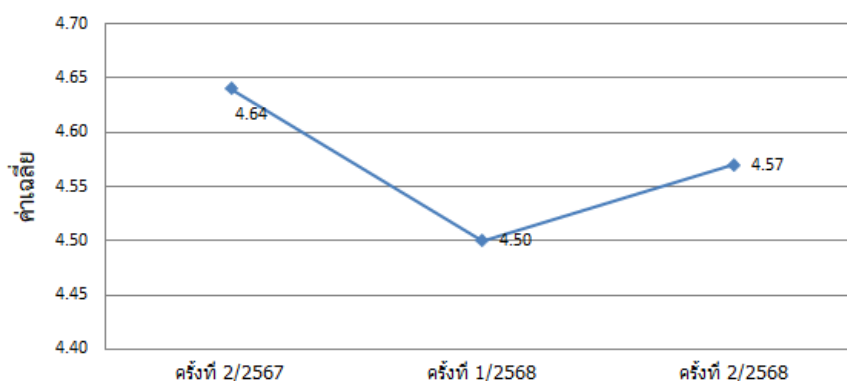
หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		
	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด)	4.89	4.11	4.63
หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	4.68	4.50	4.47
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.52	4.58	4.39
หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	4.78	4.57	4.75
งานบริหารและธุรการ	4.51	4.50	4.60
งานคลังและพัสดุ	4.60	4.58	4.46
งานนโยบายและแผน	4.47	4.41	4.58
งานประกันคุณภาพการศึกษา	4.66	4.76	4.69
ค่าเฉลี่ย	4.64	4.50	4.57

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ โดยรวมครั้งที่ 2/2567 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าครั้งที่ 2/2568 หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ได้แก่ หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด) หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ งานบริหารและธุรการ และงานนโยบายและแผน ส่วนหน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยลดลง ได้แก่ หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ งานคลังและพัสดุ และงานประกันคุณภาพการศึกษา (ดังแผนภูมิ 5)



แผนภูมิ 5 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

สถิติความพึงพอใจด้านการบริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง



แผนภูมิ 6 แสดงผลสถิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง

จากแผนภูมิ 6 แสดงผลสถิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ย้อนหลัง 3 ครั้ง พบว่า ครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 1/2568 มีค่าเฉลี่ยลดลง และเพิ่มขึ้นในครั้งที่ 2/2568 ค่าเฉลี่ย 0.07

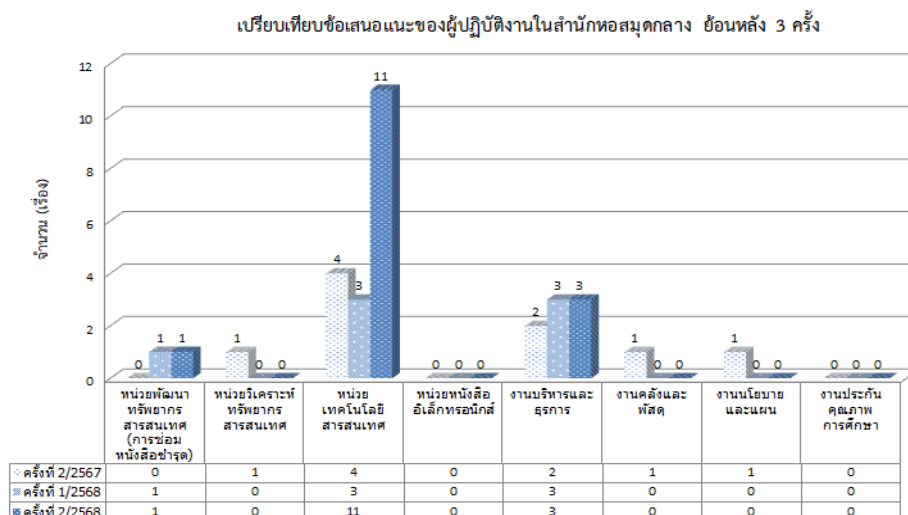
เปรียบเทียบข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง

เปรียบเทียบข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

ตาราง 5 เปรียบเทียบข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาศูนย์บริการสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด)	0	1	1
หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	1	0	0
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	3	11
หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	0	0	0
งานบริหารและธุรการ	2	3	3
งานคลังและพัสดุ	1	0	0
งานนโยบายและแผน	1	0	0
งานประกันคุณภาพการศึกษา	0	0	0
รวม	9	7	15

จากตาราง 5 พบว่าเปรียบเทียบข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง โดยรวมครั้งที่ 2/2568 มีจำนวนมากที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่าหน่วยงานที่มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (ดังแผนภูมิ 7)



แผนภูมิ 7 แสดงผลการเปรียบเทียบข้อเสนอแนะของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

ตาราง 6 ข้อเสนอแนะของหน่วยงานในสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด)	
1. ควรปรับปรุงคุณภาพของการซ่อมหนังสือชำรุด เนื่องจากยังไม่ค่อยมีคุณภาพ เช่น ลักษณะตัวอักษร (ฟอนต์) และขนาดตัวอักษรที่ใช้ไม่เหมือนกันทุกครั้ง มีคราบขาวติดกับกระดาษจนทำให้ยึดติดกัน	2
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	
1. อยากให้ฝึกบุคลากรทดแทนคุณธนาคาร ศรีคลัง ในการแก้ปัญหา และติดตามปัญหา	1
2. อยากให้บุคลากรท่านอื่นหมุนเวียนมาดำเนินการบ้าง เพราะทุกครั้งที่แจ้งไป มีแต่คุณธนาคาร - ศรีคลัง ที่มาคนเดียว	1
3. พุดจาไม่ดี ใช้อารมณ์ส่วนตัว ถ้าหากแก้ปัญหาได้เอง ก็คงไม่ต้องรบกวนเจ้าหน้าที่ของฝ่ายนี้ เชื่อว่าบุคลากรมีความสามารถ แต่อยากให้ใช้ความสามารถที่มีพัฒนาประโยชน์ต่อองค์กร	1
4. เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ค่อยอยู่ ใส่กางเกงยีนส์มาทำงาน	1
5. บุคลากรในหน่วยงานควรเต็มใจในการให้บริการมากกว่านี้ เวลาที่ระบบล่ม หรืออะไรที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีห้องสมุดมีปัญหา ควรระดมบุคลากรมาช่วยกันทำ ไม่ใช่ปล่อยให้ใครคนใดคนหนึ่ง ทำให้เกิดความล่าช้าในปฏิบัติงาน	1
6. อยากให้ทางฝ่ายเทคโนโลยี เตรียมพร้อมบุคลากรเพื่อให้บริการ หากคอมพิวเตอร์หรือระบบเกิดปัญหาตั้งแต่เวลา 8.30 น. เนื่องจากห้องสมุดเปิดให้บริการเวลา 8.30 น. เวลามีปัญหาในตอนเช้า ก่อนเปิดบริการ รอนานทุกครั้ง ขอให้พิจารณาในเรื่องนี้ด้วย	1
7. อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อ กรณีต้องแจ้งปัญหามองเวลาราชการให้สะดวกมากขึ้น นอกจากการแจ้งไลน์ส่วนตัวเพื่อแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบ	1
8. อยากให้มีการวางแผนเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการใช้งานทางด้านระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ผังอาคาร 3 ไม่สามารถใช้งาน internet ได้เกือบ 2 สัปดาห์แล้ว ก็ยังแก้ปัญหาไม่เรียบร้อย นักศึกษารอที่จะใช้บริการห้องสืบค้น ชั้น 3 ก็ผิดหวัง เข้ามาเรียนออนไลน์ เรียนย้อนหลังไม่ได้	1

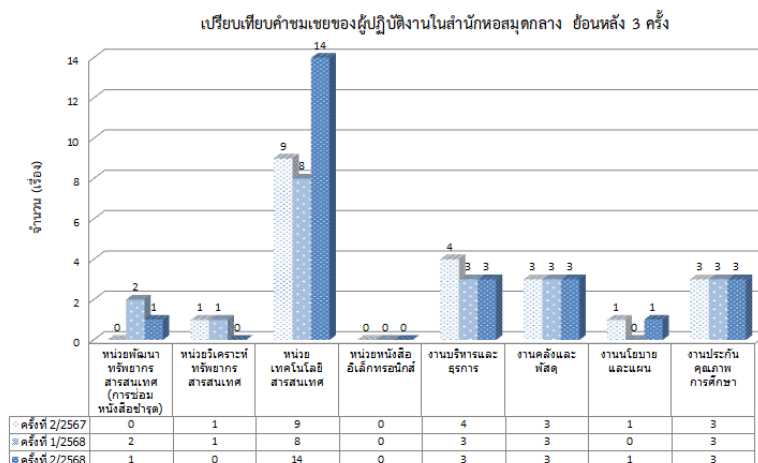
ตาราง 6 (ต่อ) ข้อเสนอแนะของหน่วยงานในสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
9. เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลางใช้ยากและมีความล้าสมัย รูปแบบไม่เหมาะสมกับการใช้งานบนเว็บไซต์ห้องสมุดระดับสถาบันอุดมศึกษา ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1
10. อยากให้บริการรวดเร็วฉับไว เหมือนคุณธนาคาร ศรีคลัง ทุกคน	1
11. หากหน่วยเทคโนโลยีฯ ไม่มีคุณธนาคาร ศรีคลัง ระดับความพึงพอใจจะน่าอยู่ในระดับที่น่าเป็นห่วง	1
งานบริหารและธุรการ	
1. อยากให้หน่วยการเจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลประโยชน์ของบุคลากร ไม่ต้องให้บุคลากรไปติดต่อเอง	1
2. ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานภายใน ในกรณีมีเอกสารเร่งด่วนและสำคัญ ไม่ควรใส่ตู้เอกสาร เช่น อัจโทรแจ้งให้มารับเอกสาร	1
3. อยากให้เวียนเอกสารรวดเร็วกว่านี้ เอกสารบางเรื่องมีระยะเวลาในการปิด กว่าที่จะเวียนมาถึงทั้งหมดเวลาแล้ว ทำให้เสียโอกาส	1

ตาราง 7 เปรียบเทียบคำชมเชยของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

หน่วยงาน	ครั้งที่ 2/2567	ครั้งที่ 1/2568	ครั้งที่ 2/2568
หน่วยพัฒนาศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด)	0	2	1
หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	1	1	0
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	9	8	14
หน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	0	0	0
งานบริหารและธุรการ	4	3	3
งานคลังและพัสดุ	3	3	3
งานนโยบายและแผน	1	0	1
งานประกันคุณภาพการศึกษา	3	3	3
รวม	21	20	25

จากตาราง 7 พบว่าเปรียบเทียบคำชมเชยของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง โดยรวมครั้งที่ 2/2568 มีคำชมเชยสูงที่สุด และเมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีคำชมเชยมากที่สุด คือ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ



แผนภูมิ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าชมเชยของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง ย้อนหลัง 3 ครั้ง

ตาราง 8 ค่าชมเชยของหน่วยงานในสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

คำชมเชย	จำนวน (คน)
หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด)	
1. บริการดี	1
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	
1. ขอชมเชย คุณธนาคาร ศรีคลัง มีทุกด้านเกี่ยวกับการมี service mind ประทับใจทุกครั้ง ในการขอความช่วยเหลือ ให้บริการด้วยความเต็มใจดีมาก ไม่เคยปฏิเสธเมื่อมีปัญหา แก้ปัญหาได้ และแนะนำดีมาก ให้บริการได้รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ติดต่อง่าย แก้ไขเร็ว ติดตามผลหลังจากแก้ไข	9
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	6
3. บริการดี	5
4. ให้ความใส่ใจดี เป็นกันเอง	5
5. บุคลากรในหน่วยงานเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ สามารถแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว	3
6. ขอชื่นชม คุณธนาคาร ศรีคลัง และคุณฐาปณี เลขาพันธ์ มีความกระตือรือร้นในการช่วย แก้ปัญหา แจ้งปัญหาอะไรไปไม่เคยปฏิเสธ แก้ปัญหาตรงจุด พร้อม Support การทำงาน อันไหนแก้ไม่ได้ก็แจ้งว่าเพราะอะไร อธิบายเข้าใจง่าย ช่วยให้การงานสะดวกราบรื่นขึ้น บริการดี รวดเร็ว ใส่ใจ ไม่ใส่อารมณ์ Support การทำงานได้ดี	2
7. บุคลากรให้คำปรึกษาอย่างละเอียด เข้าใจง่าย ได้รับคำแนะนำที่เป็นประโยชน์	2
8. คุณธนาคาร ศรีคลัง ดำเนินการแก้ไขปัญหาดีเยี่ยม รวดเร็ว ถึงแม้บางอย่างแก้ไม่ได้ก็ พยายามที่จะแก้ มุ่งมั่นตั้งใจที่จะแก้ไข หรือคุณสุวิษ ไตรยพันธ์ ที่บริการดี (ขณะที่บางคน มาดำเนินการแต่มีท่าทีไม่เต็มใจ แจ้งว่า ทำอะไรไม่ได้ แล้วก็กลับไป)	1
9. คุณธนพรรณ ธนนทา มีความกระตือรือร้น และใส่ใจในการให้บริการดีมาก ๆ	1
10. คุณกฤษดา สุทิวรณ ทำงานไวมาก เก่งมาก แม้บางครั้งสีหน้าอาจดูนิ่งเฉยเวลาถามทำให้ คนที่ขอความช่วยเหลือรู้สึกเกร็ง	1

ตาราง 8 (ต่อ) คำชมเชยของหน่วยงานในสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

คำชมเชย	จำนวน (คน)
11. เก่ง เลิศ พึ่งพาได้	1
12. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	1
13. ขอขอบคุณที่ช่วยซัพพอร์ต แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการใช้เทคโนโลยี	1
14. แก้ปัญหาได้ตรงจุด	1
งานบริหารและธุรการ	
1. บุคลากรให้ความช่วยเหลือ บริการสุภาพ และมีความเต็มใจให้บริการดี	9
2. ขอชื่นชมทุกคนที่ช่วยเหลือ ประสานงาน ใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร	3
3. หน่วยอาคารและสถานที่ ปฏิบัติหน้าที่ได้รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ดูแลสาธารณูปโภคดีมาก	3
งานคลังและพัสดุ	
1. บุคลากรบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส	6
2. บริการดี	3
3. บริการด้วยความรวดเร็ว	2
4. ประสานงานกับหัวหน้างานคลังเกี่ยวกับการจัดหา/จัดซื้อหนังสือพิมพ์ ฝายห้องสมุดวิทยาเขตบางนา ได้รับความร่วมมือดีมาก	1
งานนโยบายและแผน	
1. ขอขอบคุณที่ให้คำแนะนำ	1
งานประกันคุณภาพการศึกษา	
1. บุคลากรทุกคนมีความรู้ความสามารถ คอยรับฟังปัญหา และช่วยแก้ปัญหาให้เป็นอย่างดี	2
2. บุคลากรเต็มใจให้บริการ	1
3. ให้บริการดี	1

ตาราง 9 ความต้องการและความคาดหวังของหน่วยงานในสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ความต้องการและความคาดหวัง	จำนวน (คน)
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	
1. อยากให้มีการปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง ให้มีความทันสมัย นำใช้งานเข้าถึงทรัพยากรฯ ฐานข้อมูลได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ บริการใหม่ ๆ ให้ผู้ใช้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน	4
2. คาดหวังการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่าย หรืองานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยเทคโนโลยีฯ ได้อย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นเรื่องเอกสาร บางเรื่องหากรอแต่บันทึกข้อความ อาจทำให้งานล่าช้า ส่งผลกระทบได้	3
3. คาดหวังคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ อุปกรณ์ (HW) ที่มีประสิทธิภาพ มาใช้ในการทำงาน	3

ตาราง 9 ความต้องการและความคาดหวังของหน่วยงานในสำนักหอสมุดกลาง ครั้งที่ 2/2568

ความต้องการและความคาดหวัง	จำนวน (คน)
4. คาดหวังการได้รับบริการที่ดีจากบุคลากร พร้อมและเต็มใจให้บริการ จากทุกคน	2
5. คาดหวังว่าจะมีบุคลากรพร้อมให้บริการในเวลา 08.30 น. ในกรณีที่คอมพิวเตอร์และระบบมีปัญหา เนื่องจากหอสมุดเปิดบริการตั้งแต่วันที่ 08.30 น.	1
6. คาดหวังระบบอินเทอร์เน็ตจะมีความเสถียรมากกว่านี้	1
7. ต้องการโปรแกรม SPSS โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	1
งานบริหารและธุรการ	
1. อยากให้หน่วยการเจ้าหน้าที่ใส่ใจ ติดตามผลประโยชน์ให้กับบุคลากรและสื่อสารให้ทั่วทั้งหน่วยงาน ทั้งเรื่องเร่งด่วน หรือเรื่องที่ทุกคนควรจะต้องรู้	3
2. คาดหวังให้บุคลากรสามารถตอบข้อซักถามและข้อสงสัยพื้นฐานได้ชัดเจนและรวดเร็ว ทุกคนสามารถทำงานได้ เพราะบางครั้งติดต่อกับคนหนึ่งได้รับคำแนะนำ แต่สอบถามอีกคนไม่ทราบอะไรเลย	2
3. อยากให้หน่วยสารบรรณเพิ่มการส่งข้อมูลลงใน Line กลุ่มสำนักหอสมุดกลาง	1
4. คาดหวังให้บุคลากรหน่วยสารบรรณที่รับส่งหนังสือ มีความตระหนักและใส่ใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ การรับเอกสารที่เข้ามาในสำนักฯ ไม่ว่าจะมาจากหนังสือหรือเอกสารที่ติดอริการบติ และโดยเฉพาะหนังสือและเอกสารที่ทางไปรษณีย์หรือบริษัทขนส่ง นำมาส่งในสำนักหอสมุดโดยเฉพาะที่ระบุถึงผู้อำนวยการ หรือสำนักหอสมุดกลาง ไม่ควรวางเอกสารไว้หลายวันเพราะบางครั้งอาจเป็นเอกสารเร่งด่วนและสำคัญ หรือทำให้เอกสารสูญหายได้	1
งานคลังและพัสดุ	
1. อยากให้รักษามาตรฐานการบริการที่ดีเช่นนี้ต่อไป	1

สรุป

ผลการเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ใช้บริการภายใน) ย้อนหลัง 3 ครั้งคือ ครั้งที่ 2/2567 ครั้งที่ 1/2568 และครั้งที่ 2/2568 พบว่าครั้งที่ 2/2567 ถึงครั้งที่ 1/2568 มีค่าเฉลี่ยลดลง และเพิ่มขึ้นในครั้งที่ 2/2568 ทั้งในด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านการให้บริการ เนื่องจากหน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (การซ่อมหนังสือชำรุด) มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นอย่างมาก (จากค่าเฉลี่ย 4.11 ปรับเป็นค่าเฉลี่ย 4.63) โดยหน่วยงานได้มีการดักเตือนผู้ปฏิบัติงานและเพิ่มมาตรการการทวนสอบการซ่อมหนังสือชำรุด อีกทั้งหน่วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ งานบริหารและธุรการ และงานนโยบายและแผนมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ทำให้ค่าเฉลี่ยโดยรวมความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ผู้ใช้บริการภายใน) เพิ่มขึ้น