

# รายงานผลสำรวจ

ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพัน

ของผู้รับบริการ

งานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561



## คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2561 ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้อย่างกว้างขวาง คือ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยสำรวจตั้งแต่เดือนมกราคม – มีนาคม 2562 จำนวน 395 คน ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2561 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานวิทยบริการ และพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

งานวิทยบริการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในครั้งต่อไป

งานวิทยบริการ

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	8
3. วิธีดำเนินการ	8
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	6
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด	7
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	10
- แยกตามด้านการให้บริการ	13
- แยกตามสังกัด	14
- แยกตามสถานะ	15
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ	
ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561	16
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนกงานห้องสมุด	17
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	17
- ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม	19
- ความผูกพันของของผู้รับบริการ	
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบสอบถาม	
- ข้อมูลแจกแจงของผู้ตอบแบบสอบถาม	

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ  
งานวิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561**

**1. หลักการและเหตุผล**

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการฉับไว ใส่ใจคุณภาพ ” งานวิทยบริการซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับงานและสังกัด ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงได้ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือนสิงหาคม- ตุลาคม 2561 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในงานวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการโดยประกอบด้วยหน่วยงาน 3 หน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 แผนกงานห้องสมุด ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 - 4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศหนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วุฒิปริญญาตรี วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้นพ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง(หนังสือพิมพ์วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ การให้บริการสารสนเทศท้องถิ่นให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 โดยให้บริการต่างๆ ดังนี้

- จัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ได้แก่ ประวัติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ หนังสือพระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ประวัติความเป็นของมหาวิทยาลัย ทำเนียบผู้บริหาร ชุดครุฑคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มุมจัดแสดงชุดรับรองพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระบรมราชินีนาถ

- บริการฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.อีสาน (<http://ir.rmuti.ac.th>) ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลชุมชนจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และชุมชนสารสนเทศท้องถิ่น นครราชสีมา ได้แก่ สื่อโสตทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ งานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมาและมหาวิทยาลัยฯ จุฬาสาร มทร.อีสาน

- บริการฐานข้อมูลสารสนเทศนครราชสีมา:เพื่อการสืบค้นข้อมูลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ สื่อโสตทัศน์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมา Narinet(<http://narinet.sut.ac.th:8080/narinet>)



ภาพที่ 4 พื้นที่การให้บริการจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น

(<http://archives.oarit.rmuti.ac.th/>)



ภาพที่ 1 พื้นที่การให้บริการแผนงานห้องสมุด ชั้น 1-4

([www.library.oarit.rmuti.ac.th](http://www.library.oarit.rmuti.ac.th))

2.2 แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 5 และ 6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีภารกิจที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย และรูปแบบการบริการต่างๆ ดังนี้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เพื่อใช้ศึกษา เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่นหมวดภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ภาพยนตร์ สารคดี ฯบริการระบบภาษาต่างประเทศ โทรทัศน์เพื่อการศึกษา วิทยุทัศน์แบบกลุ่ม วิทยุทัศน์เฉพาะบุคคล ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องเรียน

อัจฉริยะ ห้องมัลติมีเดีย บริการคอมพิวเตอร์พกพา คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น (Internet Zone) วิดีทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video) ระบบภาษาต่างประเทศฯลฯ



ภาพที่ 2 พื้นที่การให้บริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5-6

([www.sac.oarit.rmuti.ac.th](http://www.sac.oarit.rmuti.ac.th))

และให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ณ อาคาร 12 A และ ชั้น 2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูง (Premium Technology) อาทิเช่น มุมอินเทอร์เน็ต(Internet Corner) มุมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (Searching Learning Resources ) มุม ipad & AR Books ซึ่ง AR : Augmented Reality เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทำให้ภาพที่เห็นในจอภาพกลายเป็นวัตถุ 3 มิติลอยอยู่เหนือพื้นผิวจริง มุมประชาคมอาเซียน (ASEAN Community Corner) มุมวารสารอิเล็กทรอนิกส์(E-Magazines Corner) มุมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์(E-Books Corner) มุมโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (Satellite TV Corner) มุมสำหรับผู้พิการ (Blinds & Disables Corner) ห้องสมุดสร้างสุข (ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์)ฯลฯ



ภาพที่ 3 พื้นที่การให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ อาคาร 12 A และ C ชั้น 2  
(www.sac.oarit.rmuti.ac.th)

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการของนักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

### 3. วิธีดำเนินการ

#### 3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2561 ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 386 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวแบบสัดส่วน ดังนี้

#### ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักศึกษา	10,035	350
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	1,089	36
รวม	11,067	386

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยหลักการคำนวณของของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด 0.05 หรือร้อยละ 5 ดังสูตรต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + N(e^2)} \\ \text{กำหนดให้} \quad n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด (11,067คน)} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการศึกษาในครั้งนี้} \\ &\quad \text{ไม่เกิน 0.05} \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{11,067}{1 + 11,067 \times (0.05)^2} \\ &= 386 \end{aligned}$$

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วนโดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษา 350 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 36 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูลการรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



3.4 ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้คือ เดือน มกราคม- มีนาคม 2562

3.5 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$  : Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. : Standard Deviation)

3.6 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบอเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

3.6.1 คำถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.6.2 คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

3.7 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์(บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อย”
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

3.8 เกณฑ์การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ

การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง ของผู้ให้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการ ฯ มีต่อการบริการของงานวิทยบริการจากน้อย (1) ไปมากที่สุด (10) กำหนดเกณฑ์การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ (นภดล ร่มโพธิ์, 2555) ดังนี้

คะแนน 1-6	หมายถึง	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor)
คะแนน 7-8	หมายถึง	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive)
คะแนน 9-10	หมายถึง	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter)

#### 4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561

งานวิทยบริการ ประกอบด้วยไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงานได้แก่ แผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จากแบบสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อิเล็กทรอนิกส์ [http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/รหัสแบบประเมิน 96487](http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/รหัสแบบประเมิน%2096487) (ภาคผนวก ก.) โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการ ประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 395 คน ผลการสำรวจของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ความถี่ (N=395)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	130	32.91
- หญิง	265	67.09
2. สถานะ		
- นักศึกษาระดับปวส	49	12.41
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี	293	74.18
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	0	0
- อาจารย์	15	3.80
- เจ้าหน้าที่	38	9.62
- ผู้ใช้บริการภายนอก	0	0
3. สังกัด		
- คณะบริหารธุรกิจ	62	15.70
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	184	46.58
- คณะศิลปกรรมและออกแบบ	32	8.10
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	55	13.92
- วิทยาลัยนวัตกรรมการและอาชีพ	49	12.41
- อื่นๆ	13	3.29
4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
- ทุกวัน	14	3.54
- 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	244	61.77
- 1-4 ครั้งต่อสัปดาห์	104	26.33
- มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์	21	5.32

- น้อยกว่า 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา	12	3.04
- อื่นๆ	0	0

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

- เพศ พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 67.09 เป็นเพศชายจำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 32.91

- สถานะส่วนมากเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 293 คนคิดเป็นร้อยละ 74.18 รองลงมาคือนักศึกษาระดับปวส จำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 12.41 และเจ้าหน้าที่ จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 9.62 ตามลำดับ

- สังกัดส่วนมากสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์จำนวน 184 คนคิดเป็นร้อยละ 46.58 รองลงมาคือคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 15.70 และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 13.92

- ความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่าส่วนมากเข้าใช้บริการในช่วง 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 244 คนคิดเป็นร้อยละ 61.77 รองลงมาคือช่วง 1-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 26.33 และมาใช้มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 5.32

#### 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.14	0.92	82.80	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.19	0.88	83.75	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	1.03	82.28	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมีลติมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติบริการสืบค้นผ่านระบบ : OPAC)	4.10	0.93	81.97	มาก

1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุ วารสาร นวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล บริญญานินท์ วิทยานินท์ ดุษฎีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้)	4.15	0.91	83.04	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)มุมจดหมายเหตุวารสาร นวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย ฯ)	4.15	0.92	82.94	มาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.26</b>	<b>0.91</b>	<b>85.20</b>	<b>มาก</b>
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.24	0.97	84.76	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.21	0.94	84.25	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.28	0.90	85.57	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.30	0.88	85.92	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.12</b>	<b>0.88</b>	<b>82.40</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.22	0.91	84.35	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.16	0.97	83.24	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.18	0.97	83.59	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.97	1.09	79.44	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.07	1.04	81.37	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.94</b>	<b>83.40</b>	<b>มาก</b>

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของห้องสมุดภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 รองลงมาคือด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ดังแสดงในตารางที่ 4  
ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล

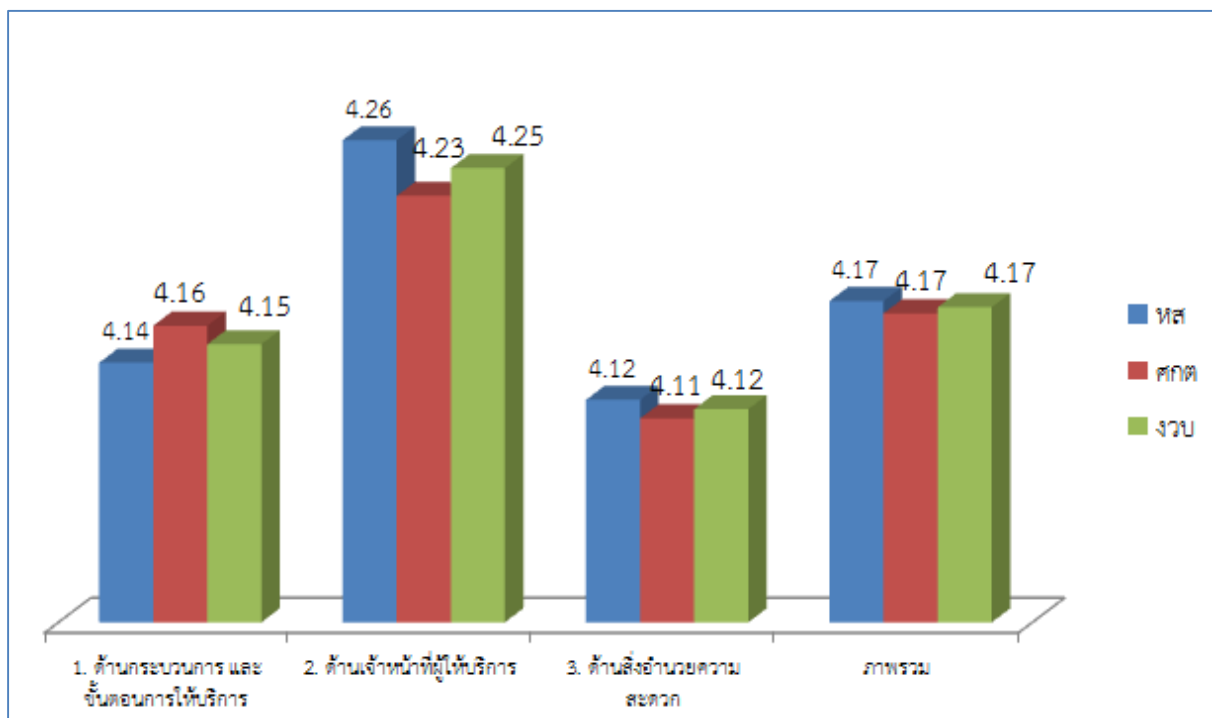
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.16	0.92	83.20	มาก
1.1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.15	0.97	82.99	มาก
1.2 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเพื่อการเรียนรู้ /ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)	4.11	0.95	82.28	มาก
1.3 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA / Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/หนังสือ/สื่อโสตทัศนประเภท Blu -ray, CD-ROM,VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.24	0.91	84.77	มาก
1.4 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA / Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ / หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu -ray, CD-ROM,VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.16	0.91	83.19	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA/Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu-ray,CD-ROM,VCD,DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.14	0.92	82.73	มาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	4.23	0.96	84.60	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.22	0.96	84.46	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.28	0.90	85.62	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.17	1.02	83.34	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.26	0.98	85.27	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	4.11	0.95	82.20	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.23	0.95	84.56	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.14	1.01	82.89	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.14	0.97	82.84	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.02	1.05	80.46	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.03	0.99	80.66	มาก
<b>ภาพรวม</b>	4.17	0.91	83.40	มาก
<b>ภาพรวมงานวิทยบริการ</b>	4.17	0.93	83.40	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 รองลงมาคือด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกด้านการให้บริการ

ด้าน	ทส	ศกต	งานวิทยบริการ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.14	4.16	4.15	83.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	4.23	4.25	84.90
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	4.11	4.12	82.30
ภาพรวม	4.17	4.17	4.17	83.40



ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามพื้นที่บริการ

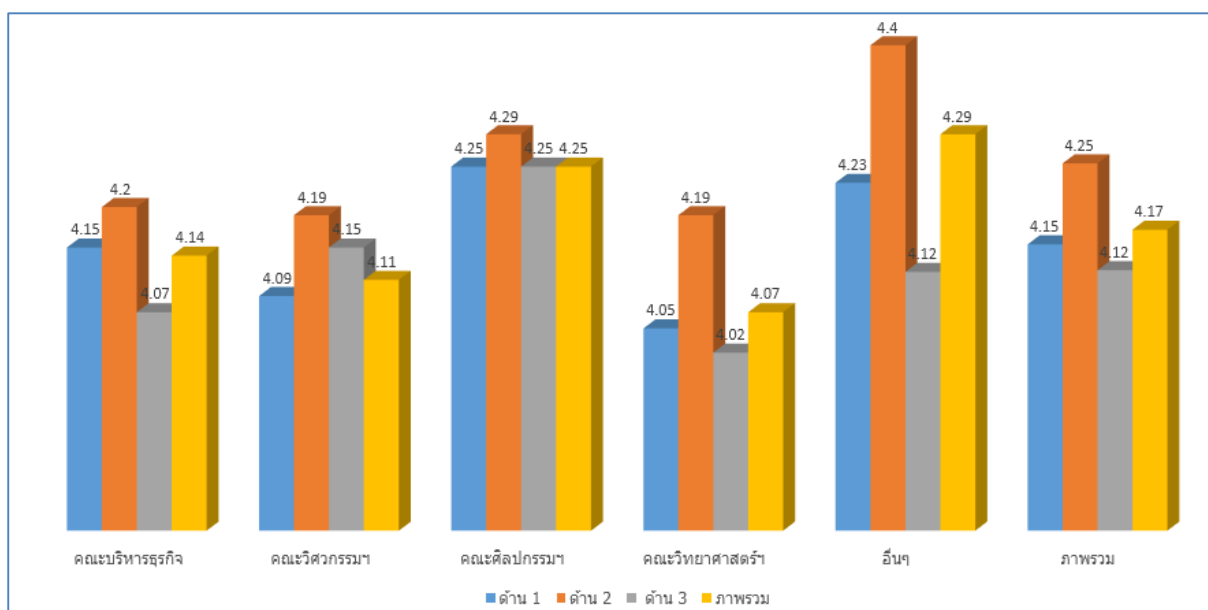
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 แยกตามแผนงาน และด้านที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 84.90 รองลงมาคือด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.30 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

ด้าน	1. ด้าน	2. ด้าน	3. ด้านสิ่ง	ภาพรวม
------	---------	---------	-------------	--------

	กระบวนการ และขั้นตอน การให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	อำนวยความสะดวก	
คณะบริหารธุรกิจ	4.15	4.2	4.07	4.14
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.09	4.19	4.15	4.11
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.25	4.29	4.25	4.25
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.05	4.19	4.02	4.07
อื่นๆ	4.23	4.4	4.12	4.29
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.15</b>	<b>4.25</b>	<b>4.12</b>	<b>4.17</b>



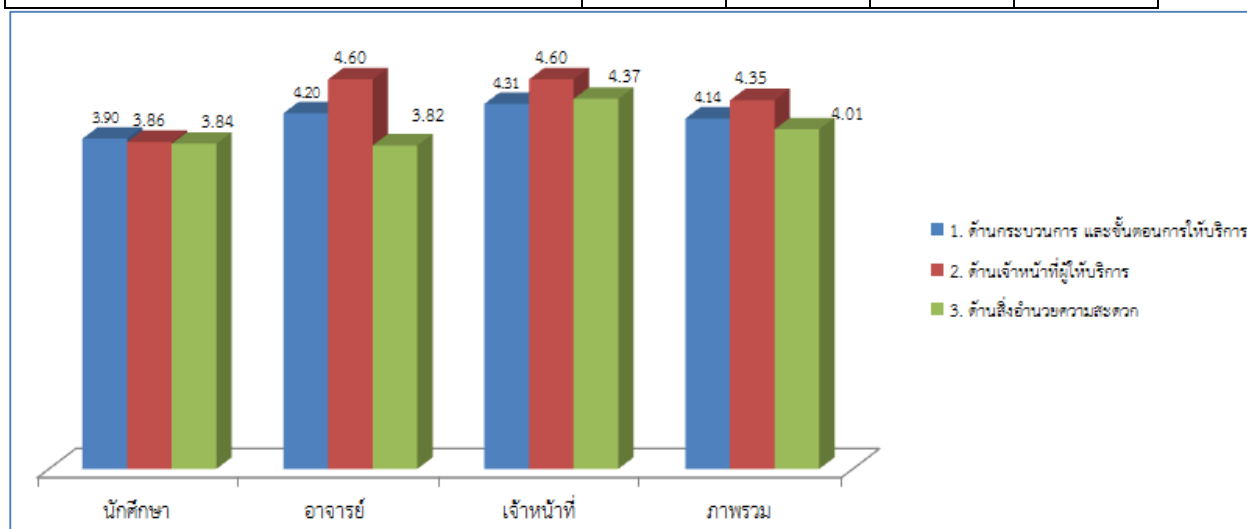
ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของงานวิทยบริการภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 86.40 พิจารณาแยกตามสังกัดพบว่าคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคืออื่นๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80 และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.80 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

ด้าน	นักศึกษา	อาจารย์	เจ้าหน้าที่	ภาพรวม
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.90	4.20	4.31	4.14
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	4.60	4.60	4.35
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	3.82	4.37	4.01
ภาพรวม	3.87	4.21	4.43	4.17



ภาพที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามคณะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ของงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ พบว่า เจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 พิจารณา รองลงมาคือ อาจารย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20 และนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 ตามลำดับ

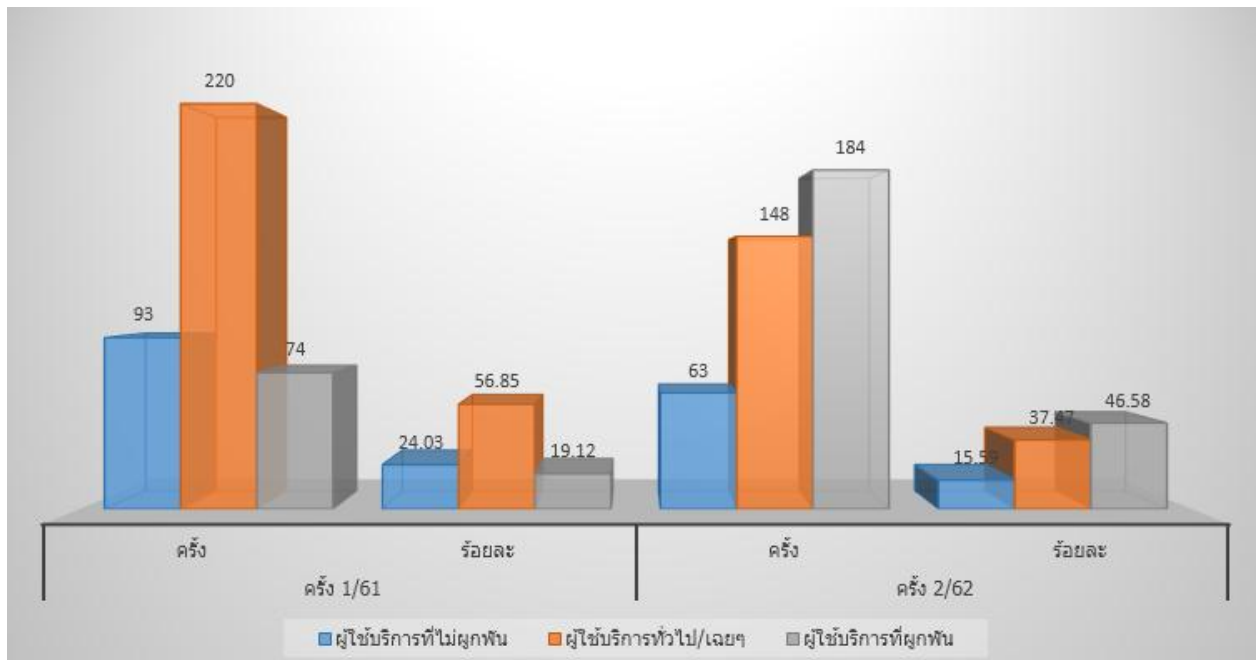
#### 4. การให้คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของงานวิทยบริการ

การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง ของผู้ใช้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการ ฯ มีต่อการบริการของงานวิทยบริการจากน้อย (1) ไปมากที่สุด (10)

คะแนน	ความถี่		แปลผล
	ครั้งที่ 1/61	ครั้งที่ 2/61	
1	0	0	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = 15.59 %
2	3	1	
3	13	4	
4	13	9	
5	13	19	



6	45	30	
7	155	44	
8	65	104	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = 37.47 %
9	68	62	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter)
10	6	122	= 46.58 %
ภาพรวม	7.96	8.21	



ภาพที่ 6 คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของงานวิทยบริการ

จากตาราง พบว่าการให้คะแนนความผูกพันของผู้รับบริการงานวิทยบริการ โดยส่วนมากจะเป็นกลุ่มผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) เท่ากับ 46.58 % คือผู้ให้บริการกลุ่มนี้จะไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรมากนัก และอาจจะถูกชักจูงจากคู่แข่งได้ง่าย

รองลงมาคือกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) เท่ากับ 37.47 % คือกลุ่มผู้ให้บริการนี้อาจจะยังคงมาใช้บริการจากองค์กรอยู่แต่ทำไปด้วยความจำเป็น เช่น ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นต้น

และผู้ให้บริการผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) เท่ากับ 15.59 % คือกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความซื่อสัตย์ แล้วยังจะเป็นผู้แนะนำการบริการให้องค์กรต่อไปได้ (นภตล ร่มโพธิ์, 2555)

ดังนั้นตัวชี้วัดความภักดีของผู้รับบริการ (Net Promoter Score : NPS) มีค่าเท่ากับ 30.99 %  
(%Promoters - % Detractors)

## 5. สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ

- เครื่องปรับอากาศไม่เย็น
- ค่อนข้างเสียงดัง
- คอมพิวเตอร์มีน้อย
- อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
- คอมพิวเตอร์ค้างบ่อย
- อุปกรณ์บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน
- ระบบซับซ้อนเกินไป
- ขาดหมอนและผ้าห่ม แอร์เย็นเกิน
- ยังไม่มีอะไรไม่พอใจ
- น่าจะมีหมอนให้กอดตอนดูหนังนะครับ

## 6. สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ

- เครื่องปรับอากาศไม่เย็น
- เจ้าหน้าที่ดูแลดี
- ที่นั่งและสิ่งของที่ให้บริการไม่เพียงพอในตอนพักเที่ยง
- หนังสือเล่มมีน้อย
- ผู้อื่นเสียงดัง
- ยังไม่มีข้อดี
- เครื่องปรับอากาศชั้น 1 และสัญญาณอินเทอร์เน็ตค่อนข้างไม่แรง
- พื้นที่น้อย
- อยากให้เว็บเข้าห้องสมุดหาง่ายกว่านี้ค่ะ เช่น [www.liblrmuti.ac.th](http://www.liblrmuti.ac.th) หรือถ้าเข้าทางเวบมหาวิทยาลัยก็ควรมีชื่อให้ชัดเจน เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงได้ง่ายด้วยค่ะ
- ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

## 7. ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ระบบขอบหลุด
- ควรเคร่งครัดเรื่องมารยาทในการใช้ห้องสมุด และเรื่องการเคารพสิทธิของผู้อื่นๆ ให้มากๆ
- อยากให้มีพื้นที่ให้บริการมากขึ้นและพื้นที่ให้พักผ่อนและที่นั่งให้พอให้บริการ
- อยากให้อินเทอร์เน็ตเร็วขึ้นค่ะ
- ทุกอย่างดีและมีครบถ้วนอำนวยความสะดวก
- อยากให้เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมกว่านี้
- การเข้าระบบซับซ้อนเกินไปครับ
- การเรียนสนุกดีครับ

- อยากWifiที่มทร.เร็วกว่านี้
- ควรมีเบาะนั่งเยอะ
- ขอแรงแอร์ให้แรงกว่านี้หน่อยได้ไหมครับ
- สบายใจถ้าได้ใช้บริการ
- แอร์เย็นเกินไป
- มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้ดีมากค่ะ

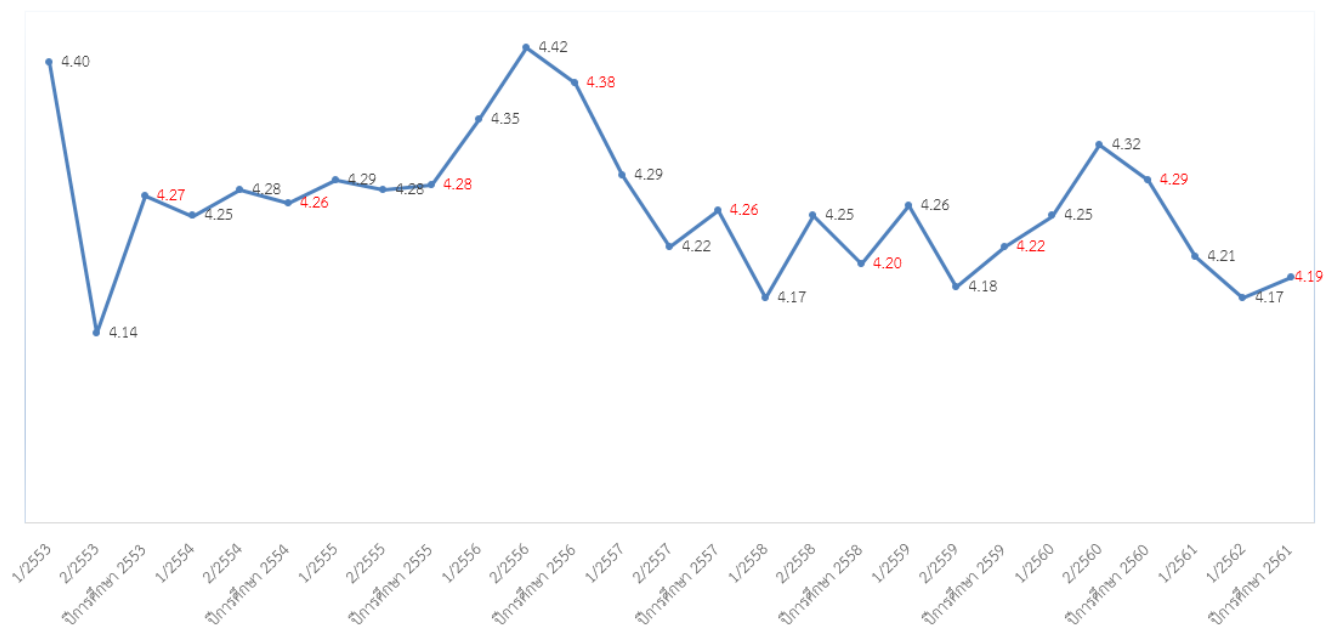
#### 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 7 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ครั้งที่/ปีการศึกษา	การบริการ			
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	เฉลี่ยรวม	ร้อยละ
1/2553	4.65	4.15	4.40	88.00
2/2553	4.27	4.00	4.14	82.70
<b>ปีการศึกษา 2553</b>	<b>4.46</b>	<b>4.08</b>	<b>4.27</b>	<b>85.35</b>
1/2554	4.31	4.19	4.25	85.00
2/2554	4.33	4.22	4.28	85.50
<b>ปีการศึกษา 2554</b>	<b>4.32</b>	<b>4.21</b>	<b>4.26</b>	<b>85.25</b>
1/2555	4.33	4.24	4.29	85.70
2/2555	4.25	4.3	4.28	85.50
<b>ปีการศึกษา 2555</b>	<b>4.29</b>	<b>4.27</b>	<b>4.28</b>	<b>85.60</b>
1/2556	4.32	4.37	4.35	86.90
2/2556	4.43	4.4	4.42	88.30
<b>ปีการศึกษา 2556</b>	<b>4.38</b>	<b>4.39</b>	<b>4.38</b>	<b>87.60</b>
1/2557	4.32	4.26	4.29	85.80
2/2557	4.23	4.21	4.22	84.40
<b>ปีการศึกษา 2557</b>	<b>4.28</b>	<b>4.24</b>	<b>4.26</b>	<b>85.10</b>

1/2558	4.12	4.22	4.17	83.40
2/2558	4.25	0	4.25	85.00
<b>ปีการศึกษา 2558</b>	<b>4.19</b>	<b>4.22</b>	<b>4.20</b>	<b>84.05</b>
1/2559	4.25	4.27	4.26	85.20
2/2559	4.18	4.19	4.18	83.60
<b>ปีการศึกษา 2559</b>	<b>4.22</b>	<b>4.23</b>	<b>4.22</b>	<b>84.40</b>
1/2560	4.26	4.25	4.25	85.00
2/2560	4.31	4.32	4.32	86.40
<b>ปีการศึกษา 2560</b>	<b>4.29</b>	<b>4.29</b>	<b>4.29</b>	<b>85.80</b>
1/2561	4.19	4.23	4.21	84.20
2/2561	4.17	4.17	4.17	83.40
<b>ปีการศึกษา 2561</b>	<b>4.18</b>	<b>4.20</b>	<b>4.19</b>	<b>83.80</b>

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 พบว่างานวิทยบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.20



ภาพที่ 7 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 –ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561