

# รายงานผลสำรวจ

## ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560



## คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2560 ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้นี้ คือ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยสำรวจตั้งแต่เดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2560 จำนวน 414 คน ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2560 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานวิทยบริการ และพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

งานวิทยบริการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในครั้งต่อไป

งานวิทยบริการ

## สารบัญ

### หน้า

### คำนำ

### สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	4
3. วิธีดำเนินการ	5
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	6
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด	7
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	10
- แยกตามด้านการให้บริการ	13
- แยกตามสังกัด	14
- แยกตามสถานะ	15
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560	16
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนกงานห้องสมุด	17
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	17
- ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม	19

### ภาคผนวก

- แบบสอบถาม
- ข้อมูลแจกแจงของผู้ตอบแบบสอบถาม

## รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560

### 1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการ ฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” งานวิทยบริการซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับงานและสังกัด ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560 ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือนสิงหาคม- ตุลาคม 2560 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ 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 วุฒินิติศาสตร์ วุฒินิติศาสตร์ นวนิยาย เรื่องสั้นพ็อคเก็ตบุ๊ก สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง(หนังสือพิมพ์วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ การให้บริการสารสนเทศท้องถิ่นให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 โดยให้บริการต่างๆ ดังนี้

- จัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ได้แก่ ประวัติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา หนังสือพระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ประวัติความเป็นของมหาวิทยาลัย ทำเนียบผู้บริหาร ชุดครุฑคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มุมจัดแสดงชุดรับรองพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระบรมราชินีนาถ

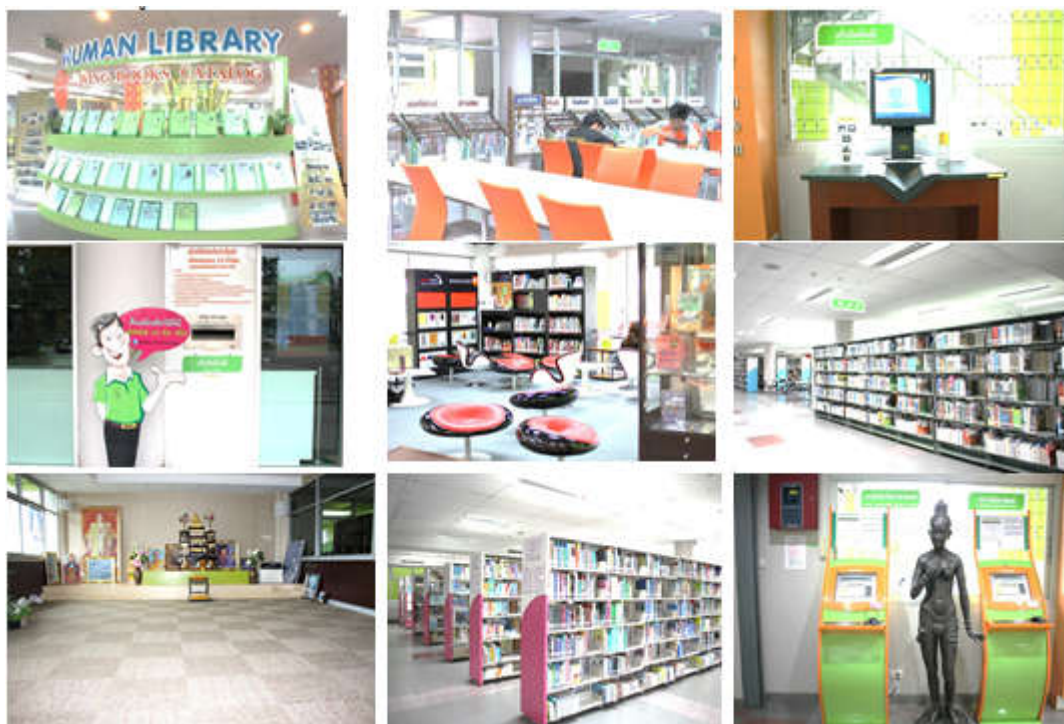
- บริการฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.อีสาน (<http://ir.rmuti.ac.th>) ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลชุมชนจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และชุมชนสารสนเทศท้องถิ่น นครราชสีมา ได้แก่ สื่อโสตทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ งานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมาและมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ 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](http://www.sac.oarit.rmuti.ac.th))

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจและไม่พอใจของผู้รับบริการของนักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการประจำภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

### 3. วิธีดำเนินการ

#### 3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2560ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 386คน 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

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

กำหนดให้

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากรทั้งหมด (11,067คน)
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ไม่เกิน 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{11,067}{1 + 11,067 \times (0.05)^2}$$

$$= 386$$

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วนโดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษา350 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 36 คน

3.2เครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้



3.3 วิธีรวบรวมข้อมูลการรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้คือ เดือน สิงหาคม- ตุลาคม 2560

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

3.6 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ 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”

4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1ปีการศึกษา 2560

งานวิทยบริการ ประกอบด้วยไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงานได้แก่ แผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จากแบบสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/>รหัสแบบประเมิน 96487(ภาคผนวก ก.)โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการ ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 414คน ผลการสำรวจของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ความถี่ (N=414)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
- ชาย	153	36.96
- หญิง	261	63.04
<b>2. สถานะ</b>		
- นักศึกษาระดับปวส	23	5.56
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี	360	86.96
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1	0.24
- อาจารย์	13	3.14
- เจ้าหน้าที่	17	4.11
- ผู้ใช้บริการภายนอก	0	0.00
<b>3. สังกัด</b>		
- คณะบริหารธุรกิจ	41	9.90
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และ	153	36.96
- คณะศิลปกรรมและออกแบบ	36	8.70
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	167	40.34
- อื่นๆ	17	4.11

## 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด

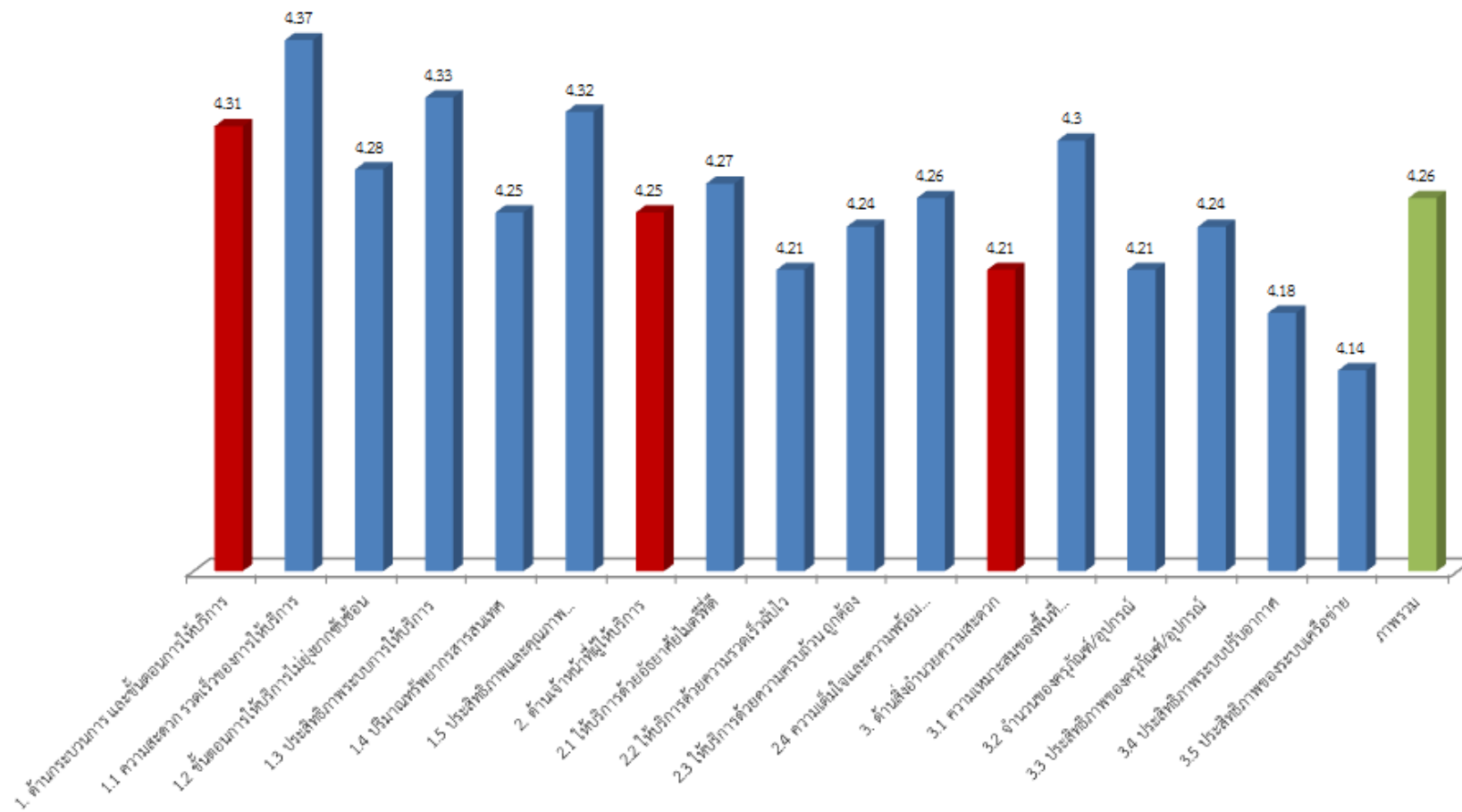
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.31</b>	<b>0.76</b>	<b>86.20</b>	<b>มาก</b>
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.37	0.72	87.40	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.28	0.78	85.60	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติบริการสืบค้นผ่านระบบ : OPAC)	4.33	0.78	86.60	มาก

1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุวารสาร นวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล ปรินต์นิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้)	4.25	0.82	85.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(หนังสือพิมพ์ใหม่ ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุวารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล ปรินต์นิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)	4.32	0.79	86.40	มาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.25</b>	<b>0.72</b>	<b>85.00</b>	<b>มาก</b>
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.27	0.71	85.40	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.21	0.77	84.20	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.24	0.73	84.80	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.26	0.72	85.20	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.21</b>	<b>0.75</b>	<b>84.20</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.30	0.65	86.00	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.21	0.74	84.20	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.24	0.71	84.80	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.18	0.85	83.60	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.14	0.80	82.80	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.75</b>	<b>85.20</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.20 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.20 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.00 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.20 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560



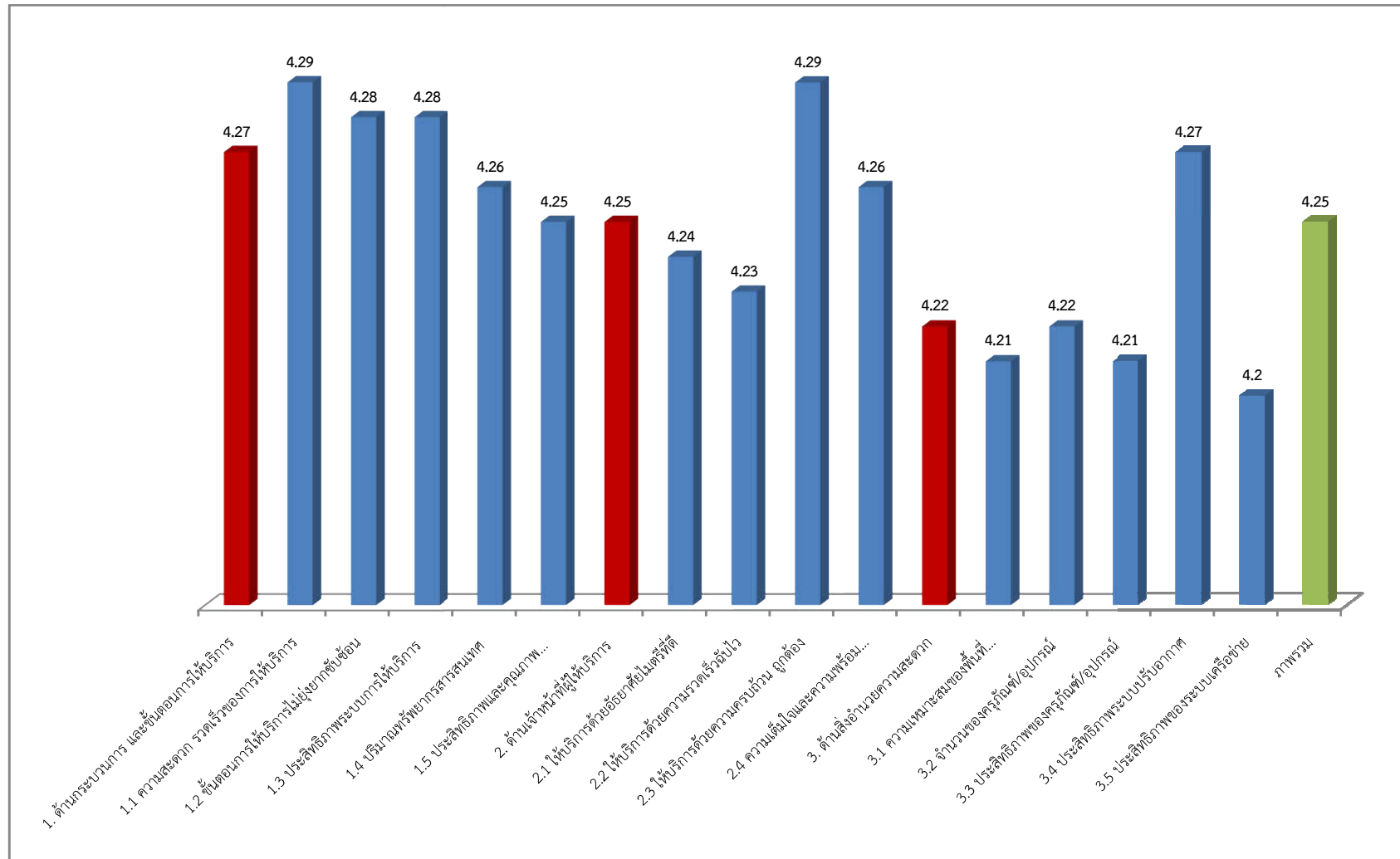
### 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.27</b>	<b>0.73</b>	<b>85.40</b>	<b>มาก</b>
1.1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.29	0.73	85.80	มาก
1.2 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร สันทนาการเพื่อการเรียนรู้ /ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)	4.28	0.73	85.60	มาก
1.3 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA / Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu-ray, CD-ROM,VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.28	0.77	85.60	มาก
1.4 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA / Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ /หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu-ray, CD-ROM,VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.26	0.75	85.20	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA/Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu-ray,CD-ROM,VCD,DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.25	0.75	85.00	มาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.25</b>	<b>0.72</b>	<b>85.00</b>	<b>มาก</b>
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.24	0.75	84.80	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.23	0.75	84.60	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.29	0.74	85.80	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.26	0.66	85.20	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.22</b>	<b>0.75</b>	<b>84.40</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.21	0.72	84.20	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.22	0.71	84.40	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.21	0.82	84.20	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.27	0.77	85.40	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.20	0.74	84.00	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.73</b>	<b>85.00</b>	<b>มาก</b>
<b>ภาพรวมงานวิทยบริการ</b>	<b>4.25</b>	<b>0.73</b>	<b>85.00</b>	<b>มาก</b>

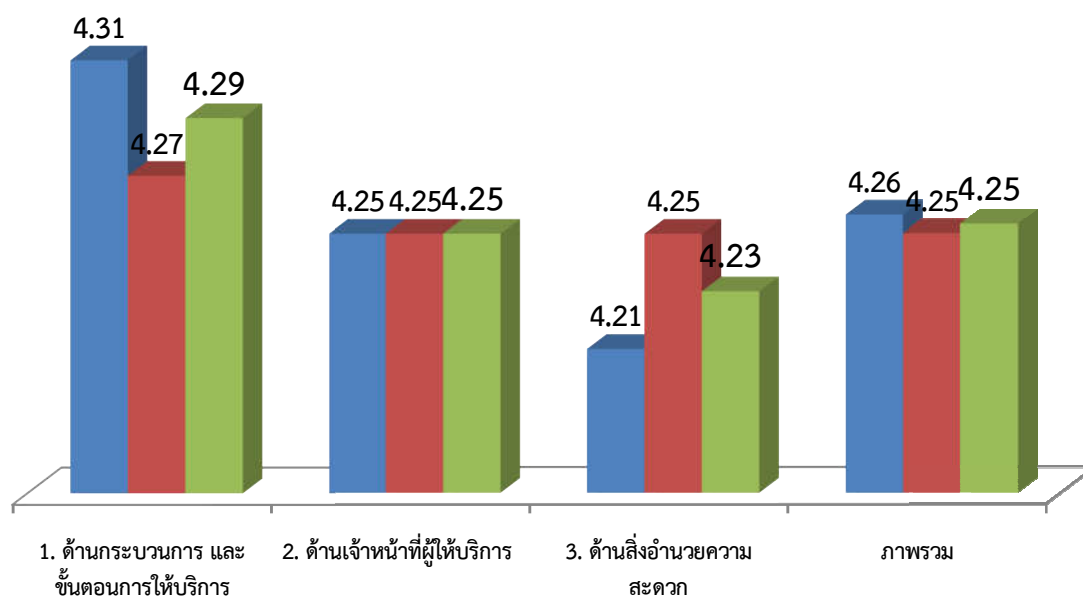
จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.00 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.40 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.00 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกก็มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.40 อยู่ในระดับ “มาก” และดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามด้านการให้บริการ  
ตารางที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกด้านการให้บริการ

การให้บริการ	พื้นที่การบริการ			
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ เรียนตนเอง	งานวิทย บริการ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.31	4.27	4.29	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.25	4.25	4.25	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	4.25	4.23	มาก
ภาพรวม	4.26	4.25	4.25	มาก



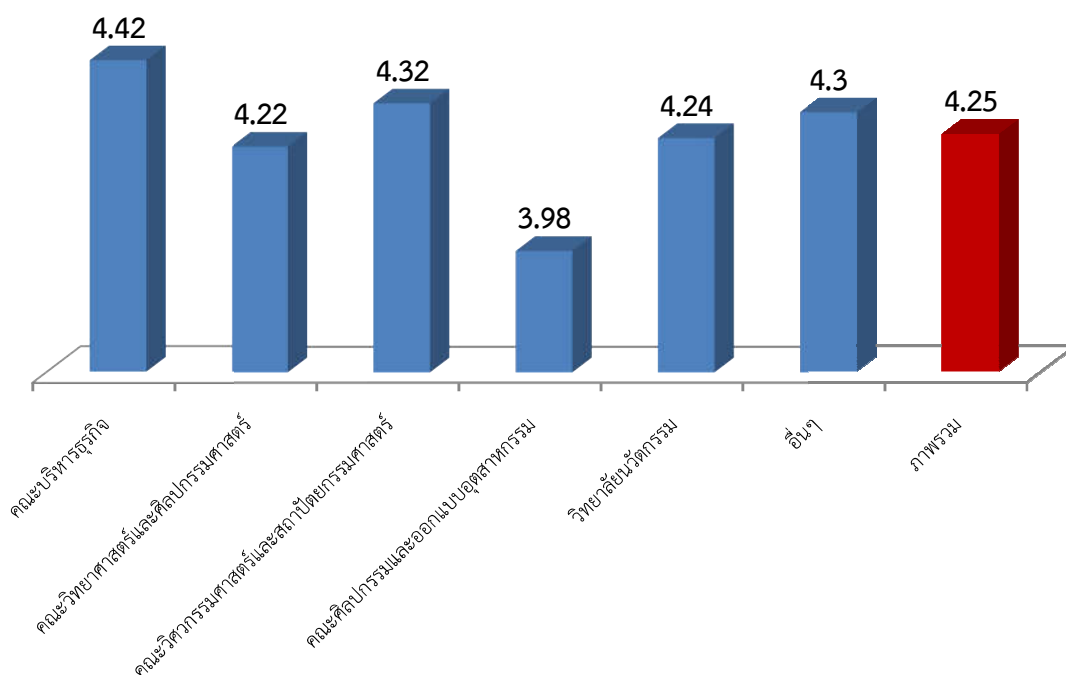
ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามพื้นที่บริการ



#### 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.42
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	4.22
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.32
คณะศิลปกรรมและออกแบบ	3.98
วิทยาลัยนวัตกรรม	4.24
อื่นๆ	4.30
ภาพรวม	4.25

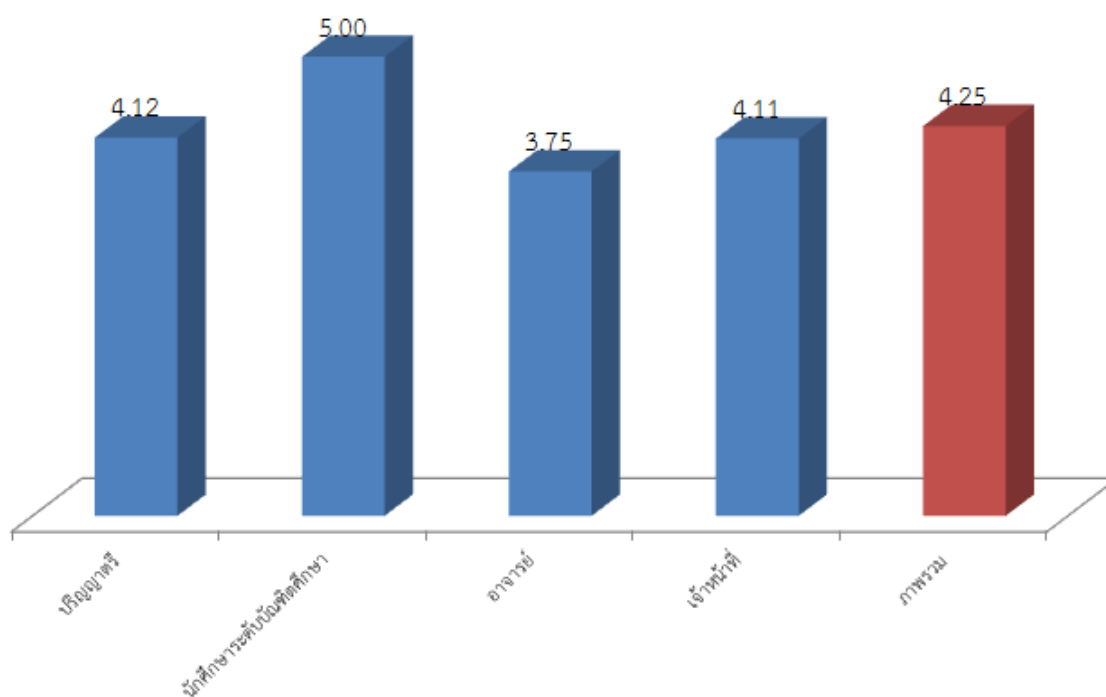


ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

#### 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

สถานะ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	4.27
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	4.12
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	5.00
อาจารย์	3.75
เจ้าหน้าที่	4.11
ผู้ใช้ภายนอก	4.25
ภาพรวม	4.27



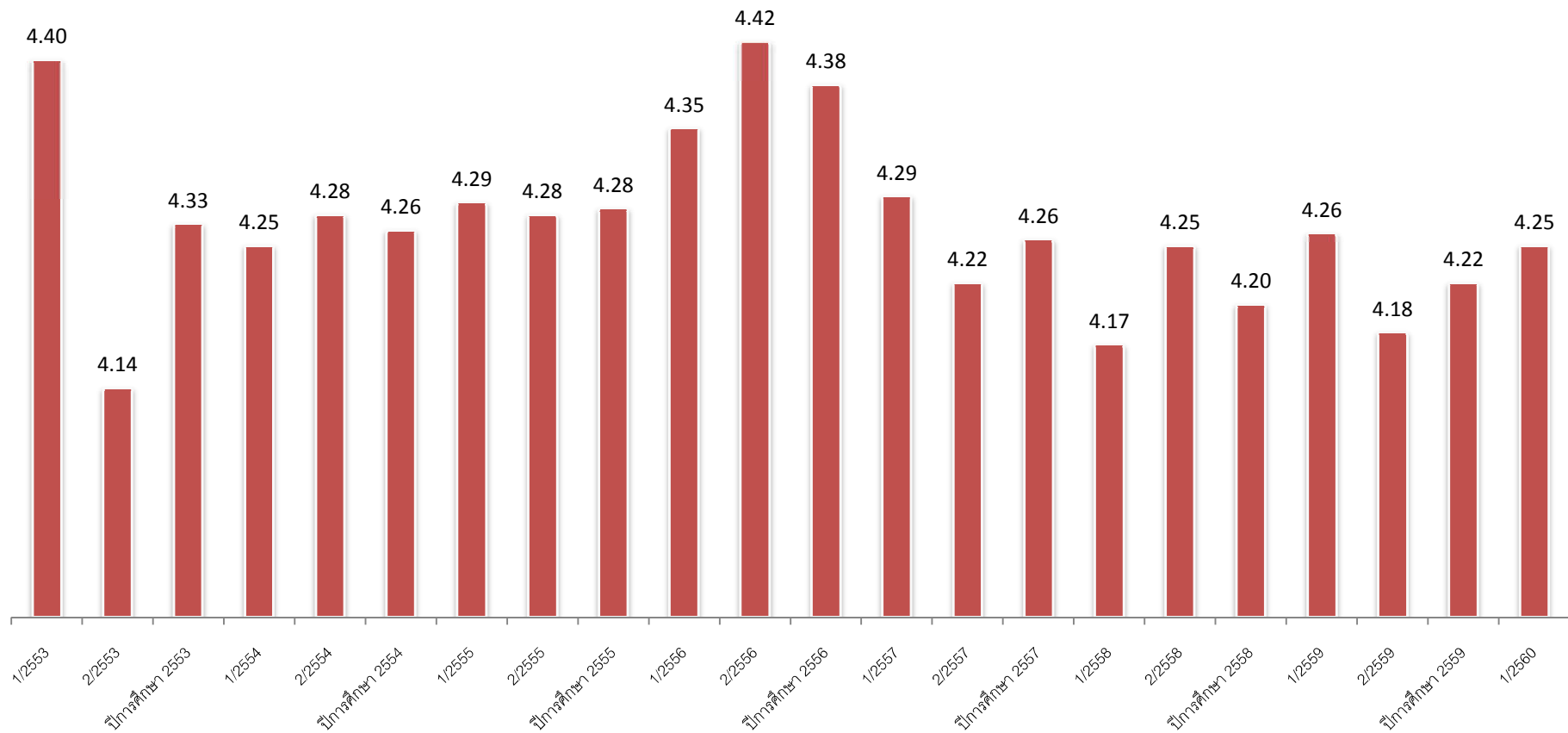
ภาพที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

#### 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560

ตารางที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ครั้งที่/ปีการศึกษา	การบริการ			
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	เฉลี่ยรวม	ร้อยละ
1/2553	4.65	4.15	4.44	88.80
2/2553	4.27	4.00	4.23	84.60
1/2554	4.31	4.19	4.34	86.80
2/2554	4.33	4.22	4.30	86.00
1/2555	4.33	4.24	4.31	86.20
2/2555	4.25	4.3	4.34	86.80
1/2556	4.32	4.37	4.40	88.00
2/2556	4.43	4.4	4.45	89.00
1/2557	4.32	4.26	4.36	87.20
2/2557	4.23	4.21	4.22	84.40
ปีการศึกษา 2558	4.28	4.24	4.29	85.80
1/2558	4.12	4.22	4.17	83.40
2/2558	4.25	*-	4.25	85.00
ปีการศึกษา 2560				
1/2560	4.26	4.25	4.25	85.00

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2560 พบว่างานวิทยบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.00



ภาพที่ 13 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ  
ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1ปีการศึกษา 2560



5.1 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ

1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

-

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาการให้บริการ

เก้าอี้ไม่เพียงพอ

เสียงรบกวนจากผู้เข้าใช้บริการท่านอื่น

5.2 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ

1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

- ทรัพยากรประเภทหนังสือมีน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ เช่นหนังสือวิทยาศาสตร์

- ขั้นตอนการยืม-คืนหนังสือยุ่งยาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาการให้บริการปิดเร็วเกินไป

เครื่องปรับอากาศ

เสียงรบกวนจากผู้เข้าใช้บริการท่านอื่น

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม

- อยากให้ขยายเวลาการเปิดบริการ

- ระยะเวลาซ่อมแอร์ซ่อมลิฟ

- เพิ่มโต๊ะญี่ปุ่นสำหรับนั่งพื้นของชั้น 1

- ควรปรับปรุงหนังสือที่เก่าไปมีการชำรุดเสียหาย

- หนังสือบางเล่มจัดไม่ตรงหมวดหมู่ ทำให้ค้นหายาก

- การคืนหนังสือ ควรเป็นระบบมากกว่านี้

- ปิดเร็วเกินไป เนื่องจากจะเปิดในช่วงกลางวันซึ่งผู้ใช้บริการส่วนมากมีการเรียนการสอน ไม่สามารถมาใช้บริการได้อยู่แล้ว

- มักปิดปรับปรุงในช่วงใกล้สอบ ซึ่งนักศึกษาน่าจะต้องการสถานที่ในการอ่านหนังสือสอบ และมักปิดในช่วงก่อนเปิดเทอมซึ่งอาจารย์อาจต้องการหนังสือในการเตรียมตัวสอน จึงไม่ค่อยอำนวยความสะดวกการเรียนการสอนมากเท่าที่ควร

- อยากให้พัฒนาในส่วนของความสะอาดของห้องน้ำค่ะ

- ความรวดเร็วของการบริการ

- ที่นั่งไม่ค่อยพอ

- การค้นหาหนังสือผ่านระบบ หากมีภาพ (image) ของหนังสือจะสะดวกในการไปยืมหนังสือมากขึ้น
- อยากให้เวลาปิดตึกช้ากว่านี้ ชักประมาณ 20.00น. เพราะที่ไม่มีที่นั่งทำงานที่สะดวก
- ควรปรับปรุงเรื่องอินเทอร์เน็ต ให้เข้าถึงและใช้งานง่ายในทุกบริเวณ

#### คำชม

- เจ้าหน้าที่ใช้ความช่วยเหลือดีมากค่ะ
- ทุกบริการทุกขั้นตอน ดำเนินการได้ดีมากเลยครับ
- มีความสะอาดน่าใช้งานมาก
- ดีมากๆบริการดีมาก

