



# รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559



## คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2559 ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินใน ครั้งนี้ คือ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยสำรวจตั้งแต่เดือน เมษายน - กรกฎาคม 2560 จำนวน 187 คน ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2559 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของแผนกงาน ห้องสมุดและพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

งานวิทยบริการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็น ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในครั้งต่อไป

งานวิทยบริการ

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
1. หลักการและเหตุผล	4
2. วัตถุประสงค์	4
3. วิธีดำเนินการ	5
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	9
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	9
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด	10
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	13
- แยกตามด้านการให้บริการ	16
- แยกตามสังกัด	17
- แยกตามสถานะ	18
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ	
ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559	19
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานวิทยบริการ	20
- ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม	21
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบสอบถาม	
- แผนพัฒนาการจัดบริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559	

# รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559

## 1. หลักการและเหตุผล

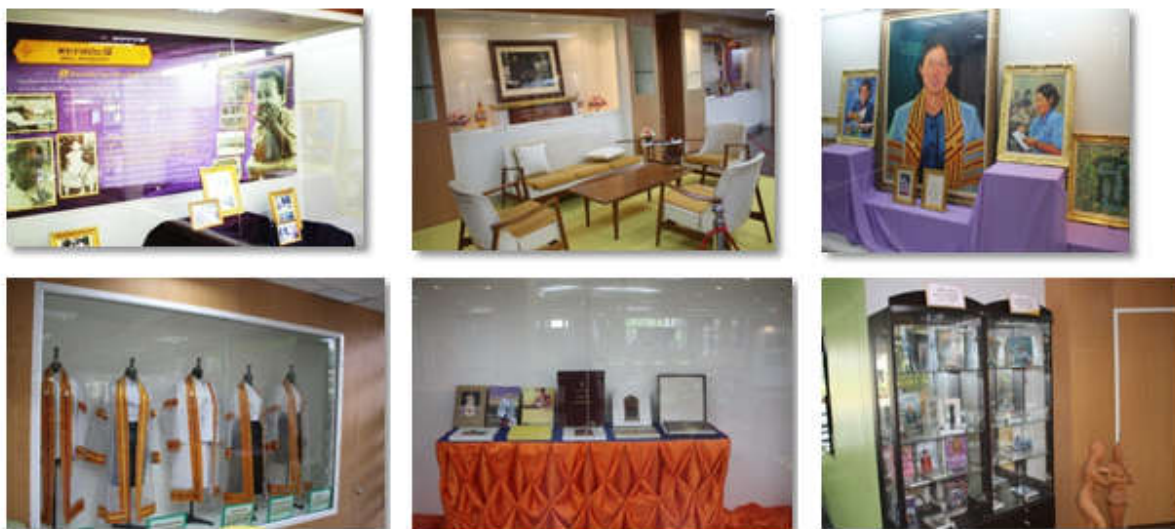
ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายความพึงพอใจของผู้รับบริการ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการ ฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” งานวิทยบริการซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับงานและสังกัด ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือน เมษายน-กรกฎาคม 2560 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในงานวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ โดยประกอบด้วยหน่วยงาน 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 วุฒิปริญญาบัตร วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้นพ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง(หนังสือพิมพ์วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ การให้บริการสารสนเทศท้องถิ่นให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 โดยให้บริการต่างๆ ดังนี้

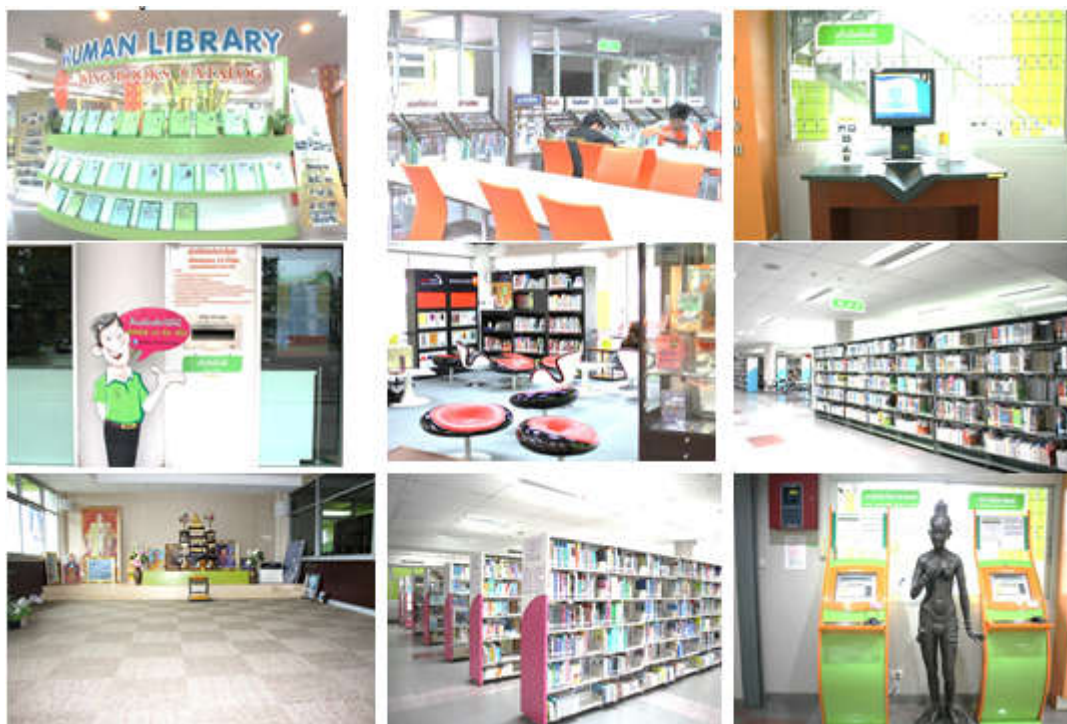
- จัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ได้แก่ ประวัติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ หนังสือพระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ประวัติความเป็นของมหาวิทยาลัย ทำเนียบผู้บริหาร ชุดครุฑคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มุมจัดแสดงชุดรับรองพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระบรมราชินีนาถ

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

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



ภาพที่ 4 พื้นที่การให้บริการจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น  
(<http://archives.oarit.rmuti.ac.th/>)



ภาพที่ 1 พื้นที่การให้บริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1-4  
([www.library.oarit.rmuti.ac.th](http://www.library.oarit.rmuti.ac.th))

2.2 แผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 5 และ 6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีภารกิจที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย และรูปแบบการบริการต่างๆ ดังนี้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เพื่อใช้ศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่นหมวดภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ภาพยนตร์ สารคดี บริการระบบภาษาต่างประเทศ โทรทัศน์เพื่อการศึกษา วีดิทัศน์แบบกลุ่ม วีดิทัศน์เฉพาะบุคคล

ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องเรียนอัจฉริยะ 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 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของนักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

### 3. วิธีดำเนินการ

#### 3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ประจำปี การศึกษา 2559 ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 386 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน 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 โดยวิธีการเทียบสัดส่วนโดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษา 350 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 36 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูลการรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้คือ เดือน พฤศจิกายน- ธันวาคม 2559

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

## 4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559

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

### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการ ประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2559 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 187\* คน ผลการสำรวจของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตารางที่ 1

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตาราง 1.1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านบุคคล	ความถี่ (N=187)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	109	58.29
- หญิง	78	41.71
2. สถานะ		
- นักศึกษาระดับปวส	0	0
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี	179	95.72

- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1	0.53
- อาจารย์	4	2.14
- เจ้าหน้าที่	3	1.60
- ผู้ใช้บริการภายนอก	0	0.00
<b>3. สังกัด</b>		
- คณะบริหารธุรกิจ	69	36.90
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และ	105	56.15
- คณะศิลปกรรมและออกแบบ	5	2.67
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	5	2.67
- อื่นๆ	3	1.60

\* เนื่องจากช่วงการสำรวจเครื่องปรับอากาศชำรุดทำให้มีผู้เข้าใช้บริการจำนวนน้อยลง จึงทำให้ขยายเวลาการสำรวจและยอดจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

#### 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด

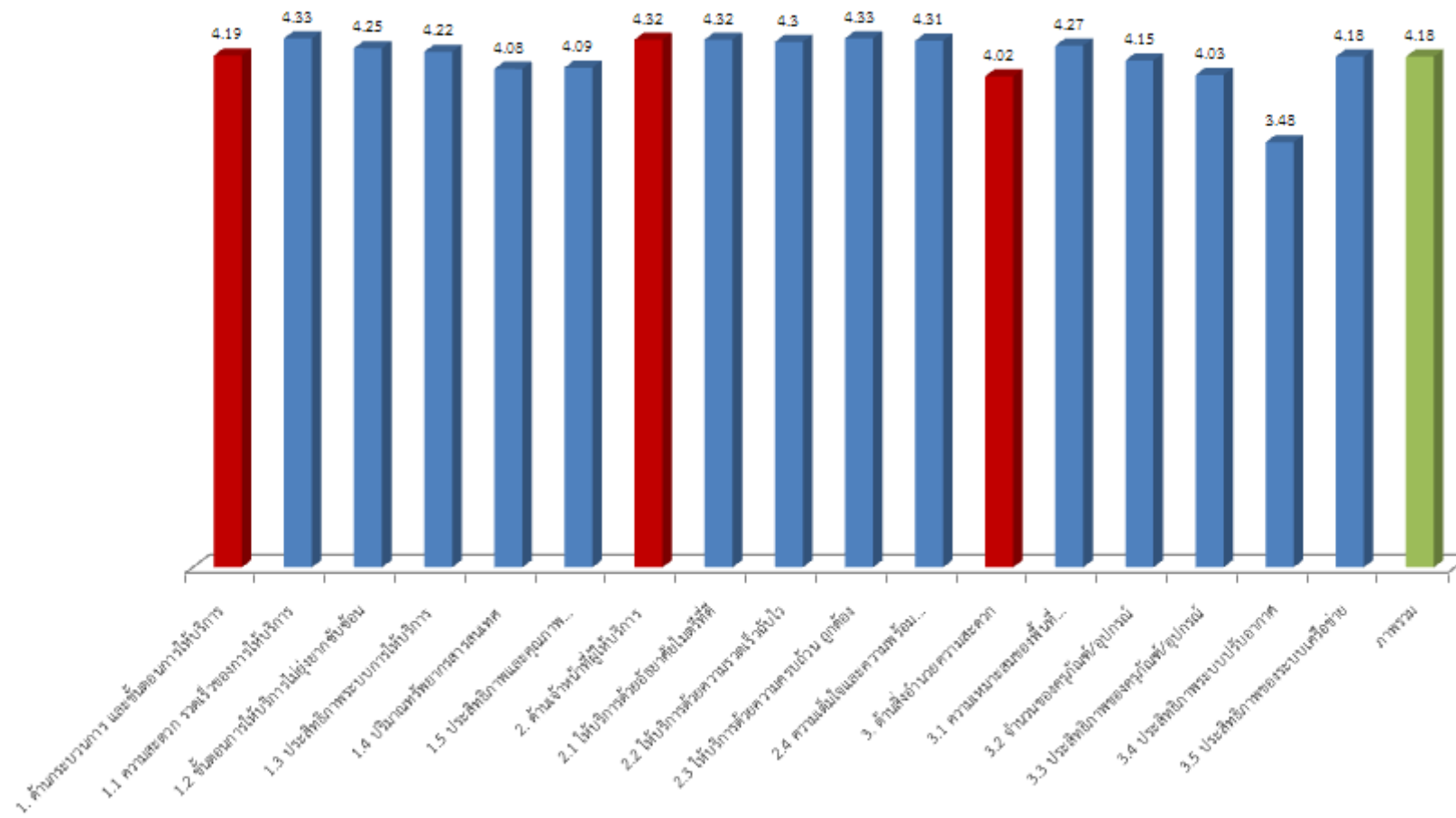
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.19</b>	<b>0.81</b>	<b>83.88</b>	<b>มาก</b>
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.33	0.86	86.60	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25	0.83	85.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติบริการสืบค้นผ่านระบบ : OPAC)	4.22	0.87	84.40	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุวารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกเก็ตบุ๊กอ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คุชกุณีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้)	4.08	0.92	81.60	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุวารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกเก็ตบุ๊กอ้างอิงภาษาไทย	4.09	0.92	81.80	มาก

– ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล ปริญญาบัตร วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)				
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.32</b>	<b>0.95</b>	<b>86.30</b>	<b>มาก</b>
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.32	0.94	86.40	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.3	0.93	86.00	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.33	0.89	86.60	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.31	0.86	86.20	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.02</b>	<b>0.89</b>	<b>80.44</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.27	0.94	85.40	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.15	0.85	83.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.03	0.90	80.60	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.48	0.84	69.60	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.18	0.84	83.60	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.92</b>	<b>83.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.60 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.30 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.88 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 80.44 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559

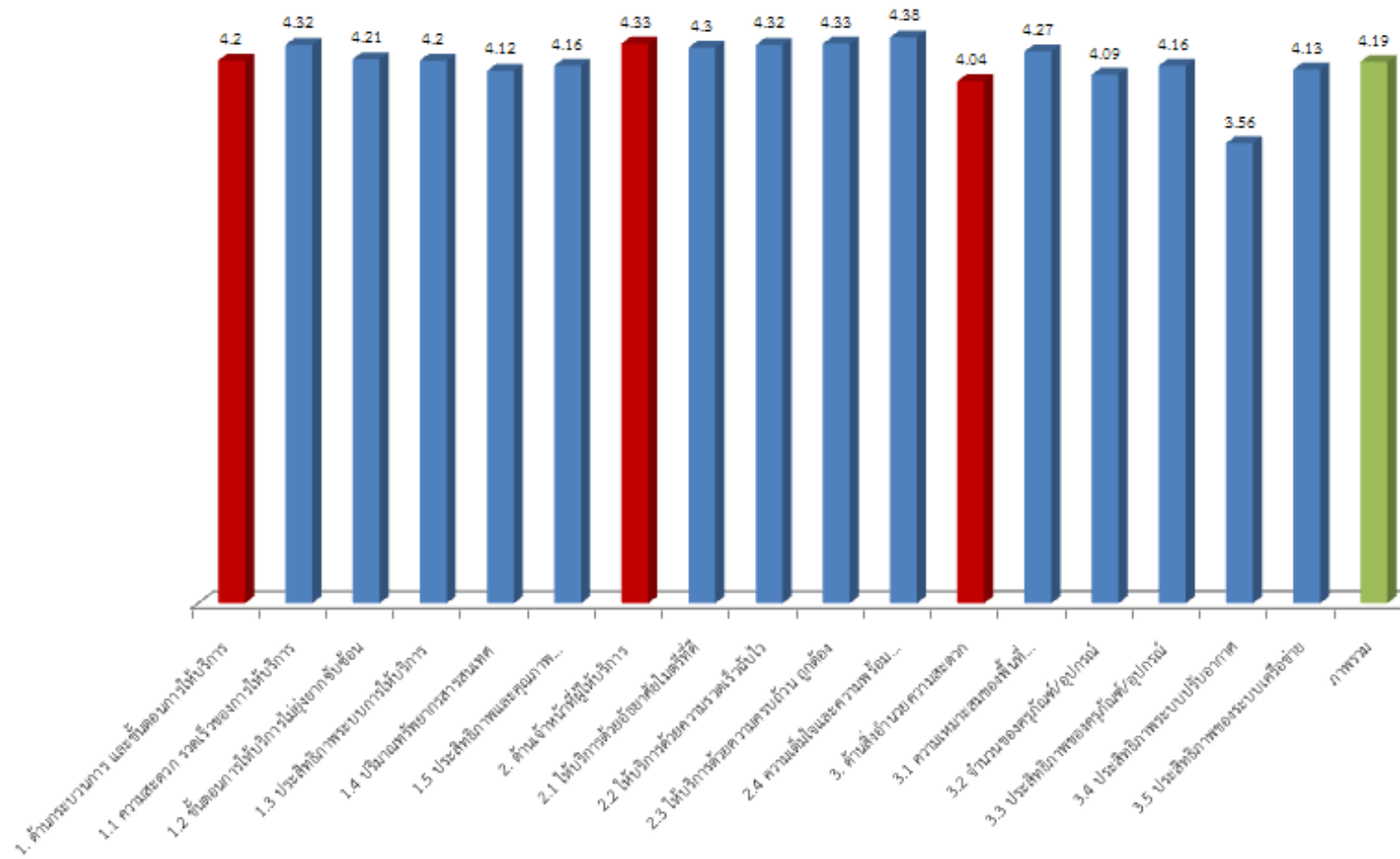
### 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.20</b>	<b>0.86</b>	<b>84.40</b>	<b>มาก</b>
1.1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.32	0.82	86.40	มาก
1.2 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสนับสนุนการเรียนรู้/ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)	4.21	0.85	84.20	มาก
1.3 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA/Surface / เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/หนังสือ/สื่อสตัททัศน์ ประเภท Blu-ray, CD-ROM, VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ)	4.20	0.84	84.00	มาก
1.4 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA /Surface /เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ /หนังสือ/สื่อสตัททัศน์ ประเภท Blu-ray, CD-ROM, VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ)	4.12	0.82	82.40	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA/Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/หนังสือ/สื่อสตัททัศน์ ประเภท Blu-ray,CD-ROM,VCD,DVD และสื่อการเรียนรู้ต่างๆ)	4.16	0.86	83.20	มาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.33</b>	<b>0.82</b>	<b>86.65</b>	<b>มาก</b>
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.30	0.84	86.00	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.32	0.88	86.40	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.33	0.81	86.60	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.38	0.86	87.60	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.04</b>	<b>0.85</b>	<b>83.08</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.27	0.80	85.40	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.09	0.89	81.80	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.16	0.90	83.20	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	3.56	0.85	82.40	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.13	0.92	82.60	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.92</b>	<b>83.84</b>	<b>มาก</b>

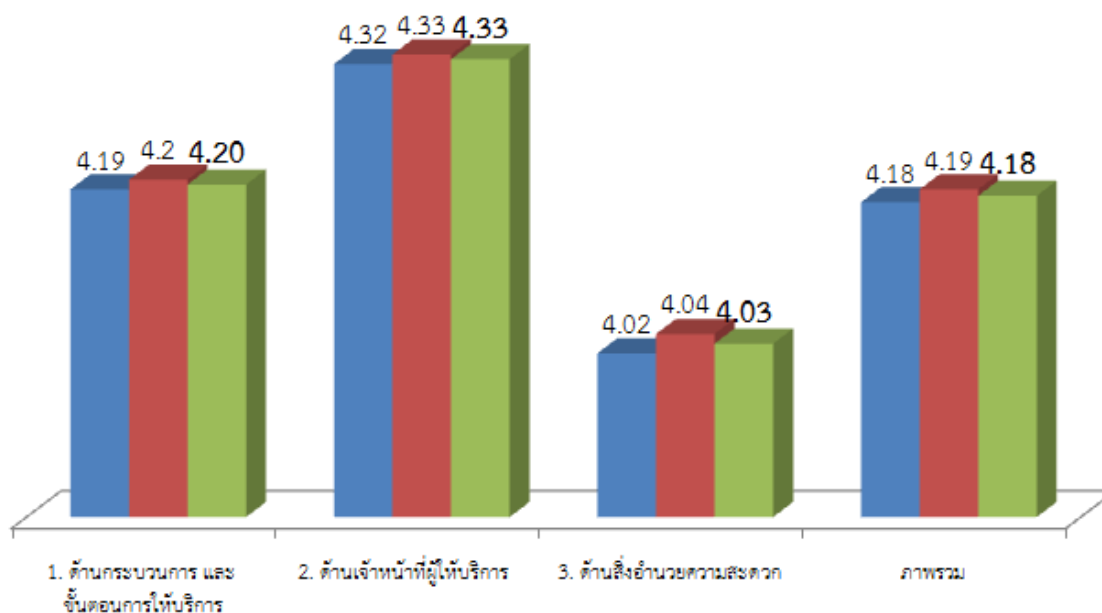
จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.84 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.60 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.40 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.08 อยู่ในระดับ “มาก” และดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามด้านการให้บริการ  
ตารางที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกด้านการให้บริการ

การให้บริการ	พื้นที่การบริการ			
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ตนเอง	งานวิทยบริการ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.19	4.2	4.20	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	4.33	4.33	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	4.04	4.03	มาก
ภาพรวม	4.18	4.19	4.18	มาก



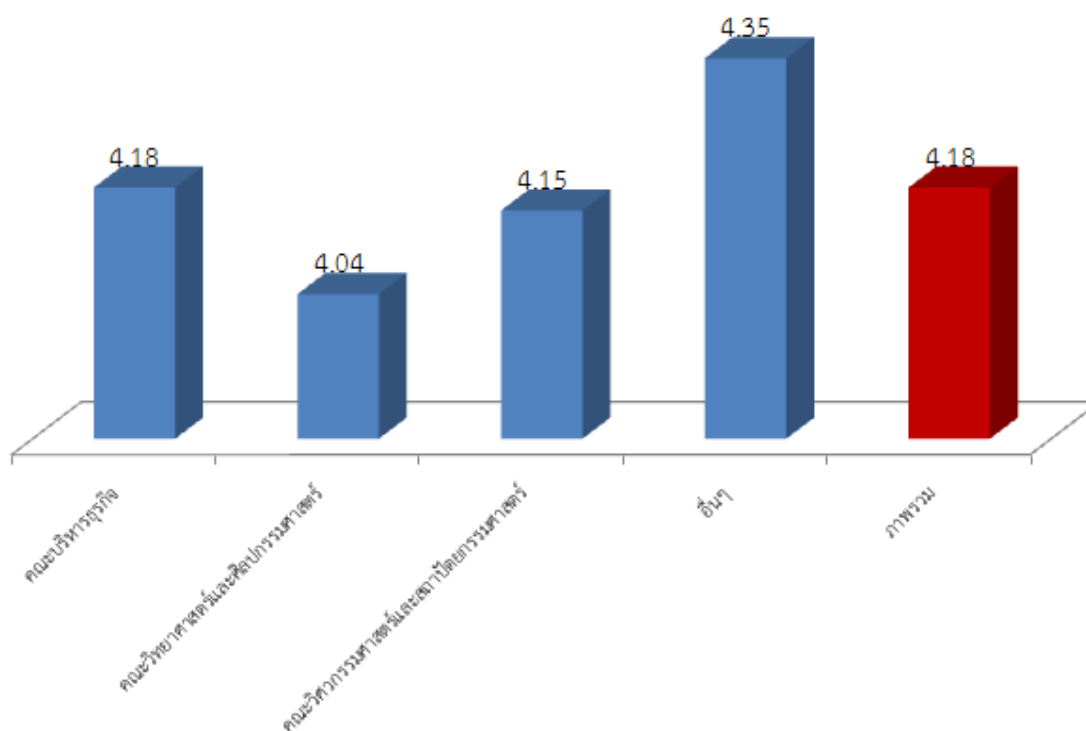
ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามพื้นที่บริการ



#### 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.18
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	4.04
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.15
อื่นๆ	4.35
ภาพรวม	4.18

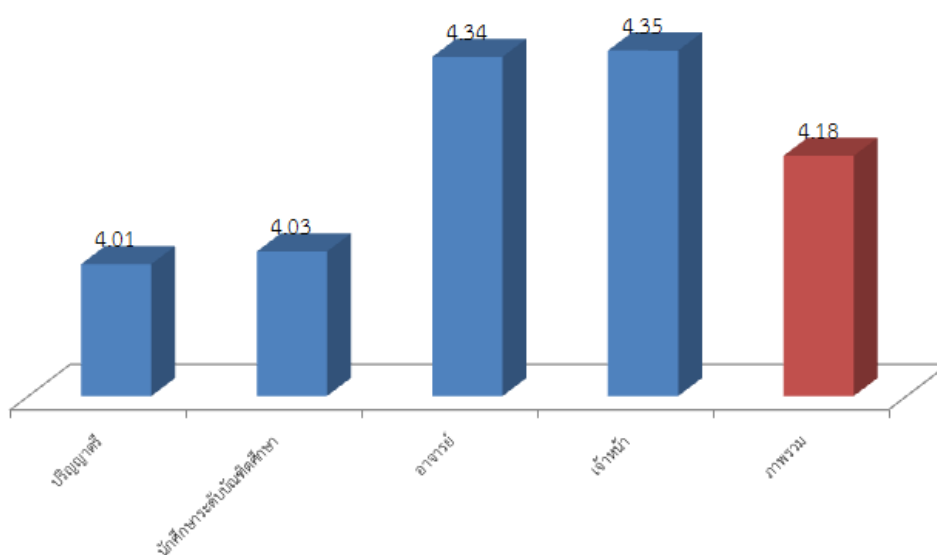


ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

#### 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

สถานะ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	0
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	4.01
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4.03
อาจารย์	4.34
เจ้าหน้าที่	4.35
ผู้ใช้ภายนอก	0
ภาพรวม	4.18



ภาพที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

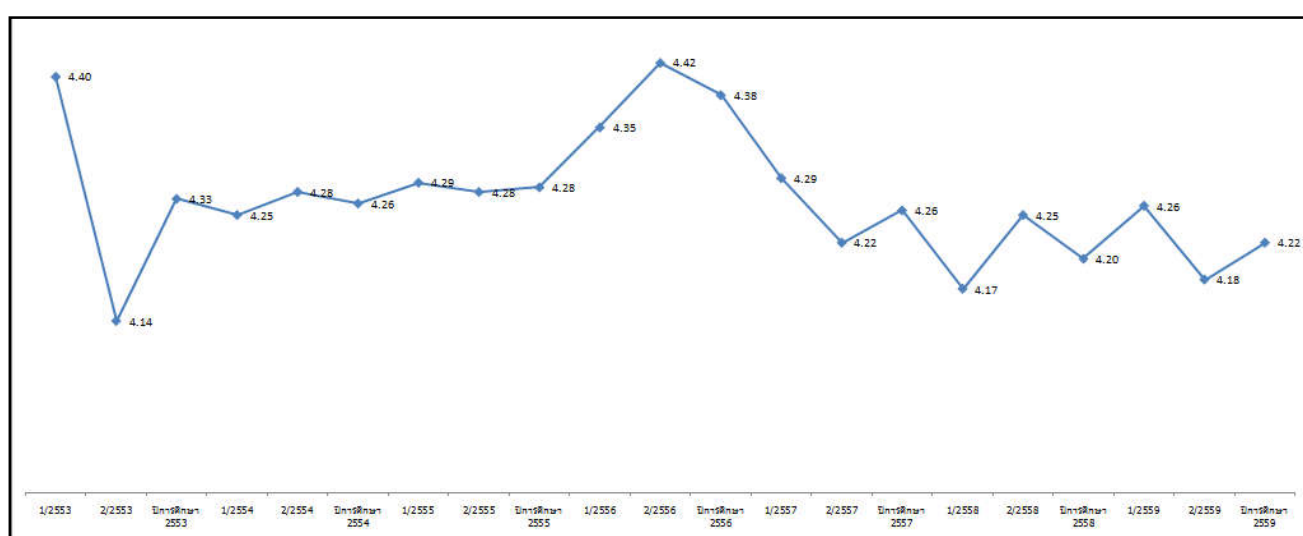
4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 - ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559

ตารางที่ 7 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 - ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ/ครั้งที่/ปีการศึกษา	การบริการ			
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ฯ	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 2557	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 2558	4.19	4.22	4.21	84.20
1/2559	4.25	4.27	4.26	85.20

2/2559	4.18	4.19	4.18	83.60
ปีการศึกษา 2559	4.22	4.23	4.22	84.40

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559 พบว่างานวิทยบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.40



ภาพที่ 13 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 –ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559

## 5. ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการงานวิทยบริการ

### 5.1 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

1. ดี่ๆคะ
2. ร้อนมากๆ
3. อยากให้เปิดนานกว่านี้
4. หูฟังแก้ไขด่วน
5. ร้อนคับ แก้ไขแอร์
6. แอร์ไม่เย็นค่ะ

### 5.2 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด

1. หนังสือมีน้อย ไม่อัปเดต

2. wifi ช้า
3. หนังสือเก่า ไม่อัปเดต
4. ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะชั้น 1
5. ดิๆมากคับ
6. ปิดเร็ว น่าจะเปิดเสาร์-อาทิตย์
7. ปิดเร็วเกินไป
8. อยากได้โต๊ะหรือปลั๊กเพิ่ม
9. แอร์เสีย ร้อนมากควรปรับปรุงด่วน
10. แอร์ไม่เย็นเลยครับ
11. โต๊ะนั่งไม่เพียงพอ
12. พี่เจ้าหน้าที่ควรให้บริการดีกว่านี้ค่ะ
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่โอเค
14. ปิดเร็วไปคับ
15. เสียงดังมากๆๆ
16. บางครั้งเสียงดัง
17. จำนวนหนังสือน้อยไป ควรมีการอัปเดตหนังสือใหม่ๆ
18. เจ้าหน้าที่บริการดีค่ะ ช่วยหาหนังสือให้ด้วย ประทับใจ (พี่ผู้ชายชั้น 2-4)
19. ดิๆๆคับ

#### 6. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม

1. แอร์ไม่เย็น
2. ปรับปรุงเรื่องเครื่องปรับอากาศ
3. เจ้าหน้าที่บริการดีค่ะ
4. หนังสือควรมีการนำเสนอที่มาใหม่
5. การบริการทุกๆไปดี
6. เปิดนานๆ ได้มัยค่ะ
7. ปิดเร็วเกินไป
8. สถานที่นั่งไม่เพียงพอ
9. อาจารย์ชอบพานศมาสอน รบกวนคนอื่นที่นั่งอ่านหนังสือคับ
10. ดิอยู่แล้ว
11. ร้อนคับ ทุกอย่างดีหมดยกเว้นแอร์
12. เจ้าหน้าที่บริการดี และแนะนำดีค่ะ
13. แอร์ไม่เย็น

## ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเข้าใช้บริการ  
งานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2559

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ

- ชาย  
 หญิง

2. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  
(ปวส.)  
นักศึกษาระดับปริญญาตรี  
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา  
อาจารย์  
เจ้าหน้าที่  
 ผู้ใช้ภายนอก

1. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ  
คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์  
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม  
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์  
อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมีสื่อเต็ม เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติบริการสืบค้นผ่านระบบ : OPAC)					
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุวารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - ทิ้งหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล ปริญญานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชกุ์นิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)					
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุวารสารนวนิยาย - เรื่องสั้น - ทิ้งหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษรายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล ปริญญานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชกุ์นิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ					
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย					

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.2 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ /ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)					
1.3 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA / Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/หนังสือ/สื่อสตรีมมิ่งประเภท Blu -ray, CD-ROM,VCD, DVDและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)					
1.4 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA / Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ / หนังสือ/สื่อสตรีมมิ่ง ประเภท Blu -ray, CD-ROM,VCD, DVDและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ					
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย					

### ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานวิทยบริการ

3.1 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ

.....

3.2 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ.....

.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม.....

.....

.....