

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ประกอบด้วย การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ระยะเวลาในสำรวจระหว่างเดือนธันวาคม 2558 – มกราคม 2559 ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ งานวิทยบริการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดทำรายงานสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ในครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาการบริการงานวิทยบริการใน ภาคการศึกษาต่อ ๆ ไป

งานวิทยบริการ
พฤษภาคม 2559

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	4
3. วิธีดำเนินการ	4
4. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	6
4.1 แผนงานห้องสมุด	6
4.2 แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	13
4.3 ภาพรวมงานวิทยบริการ	19
4.3.1 ผลสำรวจพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะผู้ใช้บริการ	22
4.3.2 ผลสำรวจพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แยกตามสังกัด	25
4.3.3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แยกพื้นที่การให้บริการ	27
4.3.4 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558	28
5. ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม	29
6. ภาคผนวก	
- แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558	
- แผนพัฒนาการจัดการจัดบริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558	

รายงานการสำรวจคุณภาพบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการ ฉับไว ใสใจคุณภาพ” งานวิทยบริการ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับงานและสังกัด ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือนธันวาคม 2558 – มกราคม 2559 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 หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วุฒินิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ ฯลฯ



ภาพที่ 1 พื้นที่การให้บริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1-4

(www.library.oarit.rmuti.ac.th)

2.2 แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 5 และ 6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีภารกิจที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย และรูปแบบการบริการต่างๆ ดังนี้ บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เพื่อใช้ศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่นหมวดภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ภาพยนตร์ สารคดี ฯ บริการระบบภาษาต่างประเทศ โทรทัศน์เพื่อการศึกษา วีดิทัศน์แบบกลุ่ม วีดิทัศน์เฉพาะบุคคล ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องเรียนอัจฉริยะ ห้องมัลติมีเดีย บริการคอมพิวเตอร์พกพา คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น (Internet Zone) วีดิทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video) ระบบภาษาต่างประเทศ ฯลฯ



ภาพที่ 2 พื้นที่การให้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5-6
(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) ห้องสมุดสร้างสรรค์ (ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์) ฯลฯ



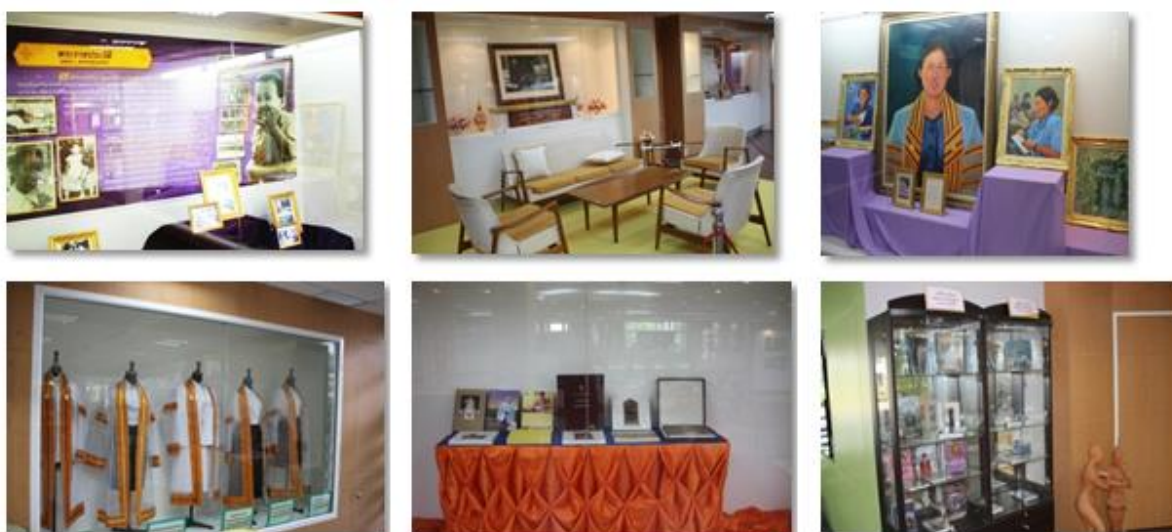
ภาพที่ 3 พื้นที่การให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ อาคาร 12 A และ C ชั้น 2
(www.sac.oarit.rmuti.ac.th)

2.3 แผนงานจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ก่อตั้งเมื่อเดือนตุลาคม 2558) โดยให้บริการ

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

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

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



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

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของนักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการ ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2558 ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 386 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ดังนี้

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักศึกษา	9,692	344
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	1,175	42
รวม	10,867	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 (10,263 คน)
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ไม่เกิน 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{10,867}{1 + 10,867 \times (0.05)^2}$$

$$= 386$$

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษา 344 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 42 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้ คือ เดือน ธันวาคม 2558 – มกราคม 2559

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

3.6 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการ 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. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

งานวิทยบริการ ประกอบด้วยไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงานได้แก่ แผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จาก แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 565577 (ภาคผนวก) โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของแต่ละแผนกงาน ดังนี้

4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกงานห้องสมุด

4.1.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกงานห้องสมุดภาพรวม ผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 338 คน โดยมีผลการสำรวจดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 88.76
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.24
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 65.09
 - หญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 34.91
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.88
 - ปริญญาตรี จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 86.39
 - ปริญญาโท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.44
 - ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 36.39
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.27

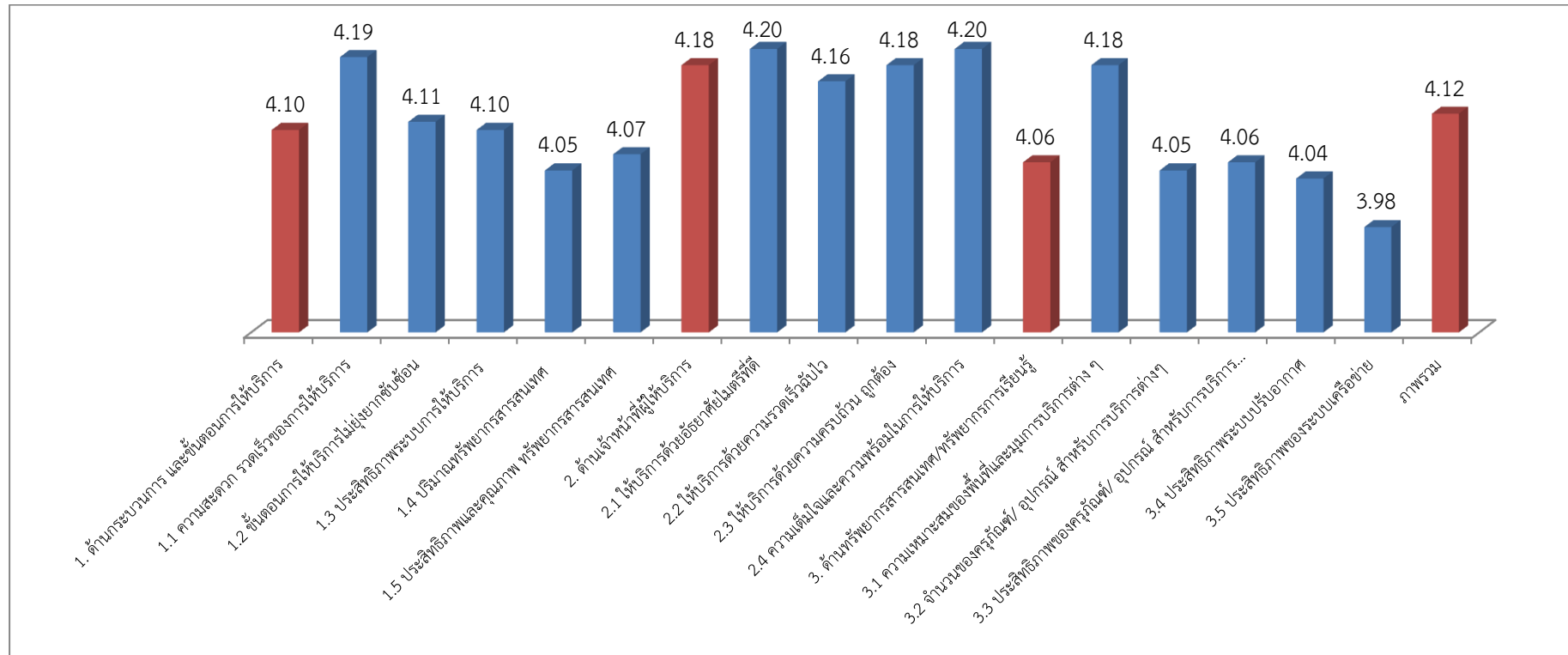
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 34.32
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.28
- อื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.73

● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด

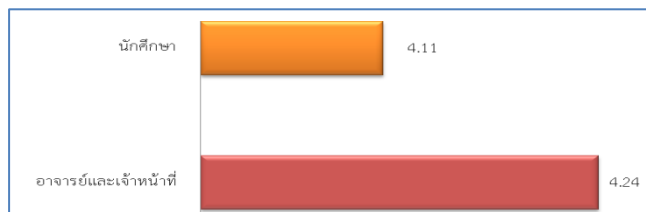
หัวข้อประเมิน	ผลการสำรวจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.93	82.07	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.19	0.91	83.72	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.11	0.93	82.25	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)	4.10	0.91	82.10	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (ชั้น1-4)	4.05	0.98	80.96	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(ชั้น1-4)	4.07	0.94	81.33	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	0.89	83.68	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.20	0.90	84.10	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.16	0.90	83.14	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.18	0.88	83.51	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.89	83.96	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.06	0.98	81.27	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.18	0.93	83.69	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.05	0.96	81.02	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.06	0.94	81.22	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.04	1.03	80.77	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.98	1.04	79.63	มาก
เฉลี่ย	4.12	0.94	82.34	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจผู้ใช้บริการแผนงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.34 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.68 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.07 อยู่ในระดับ “มาก” และ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 81.27 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

4.1.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานห้องสมุด แยกตามสถานะ

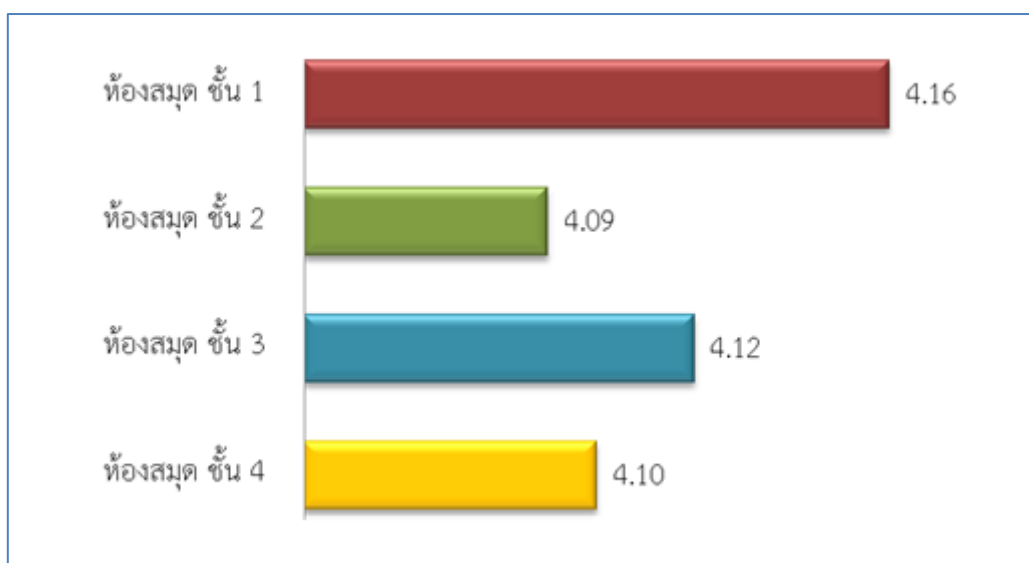


ภาพที่ 6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด แยกตามสถานะ

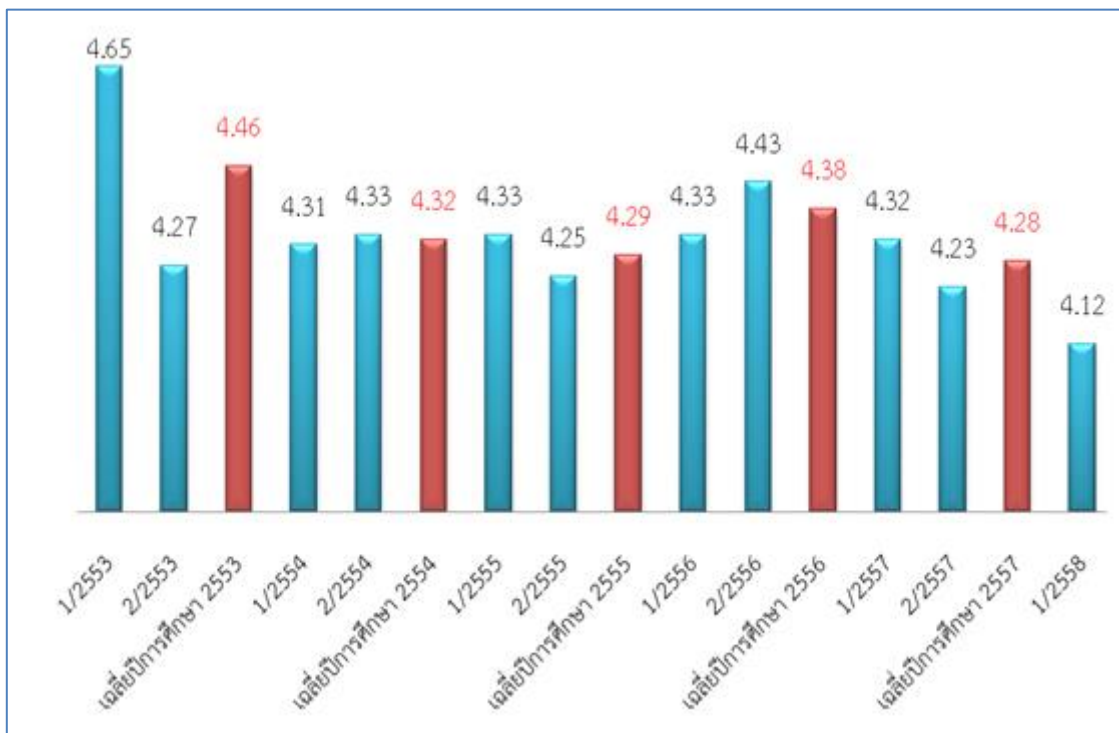
4.1.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แยกตามสังกัด



ภาพที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานห้องสมุด แยกตามสังกัดผู้ตอบ



ภาพที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนงานห้องสมุด แยกตามพื้นที่ให้บริการ



ภาพที่ 9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 9 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ แผนกงานห้องสมุด ลดลงจาก 4.23 ในครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เป็น 4.12 ในครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 2.60

4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

4.2.1 ผลการสำรวจสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วย

ตนเองภาพรวม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 330 คน

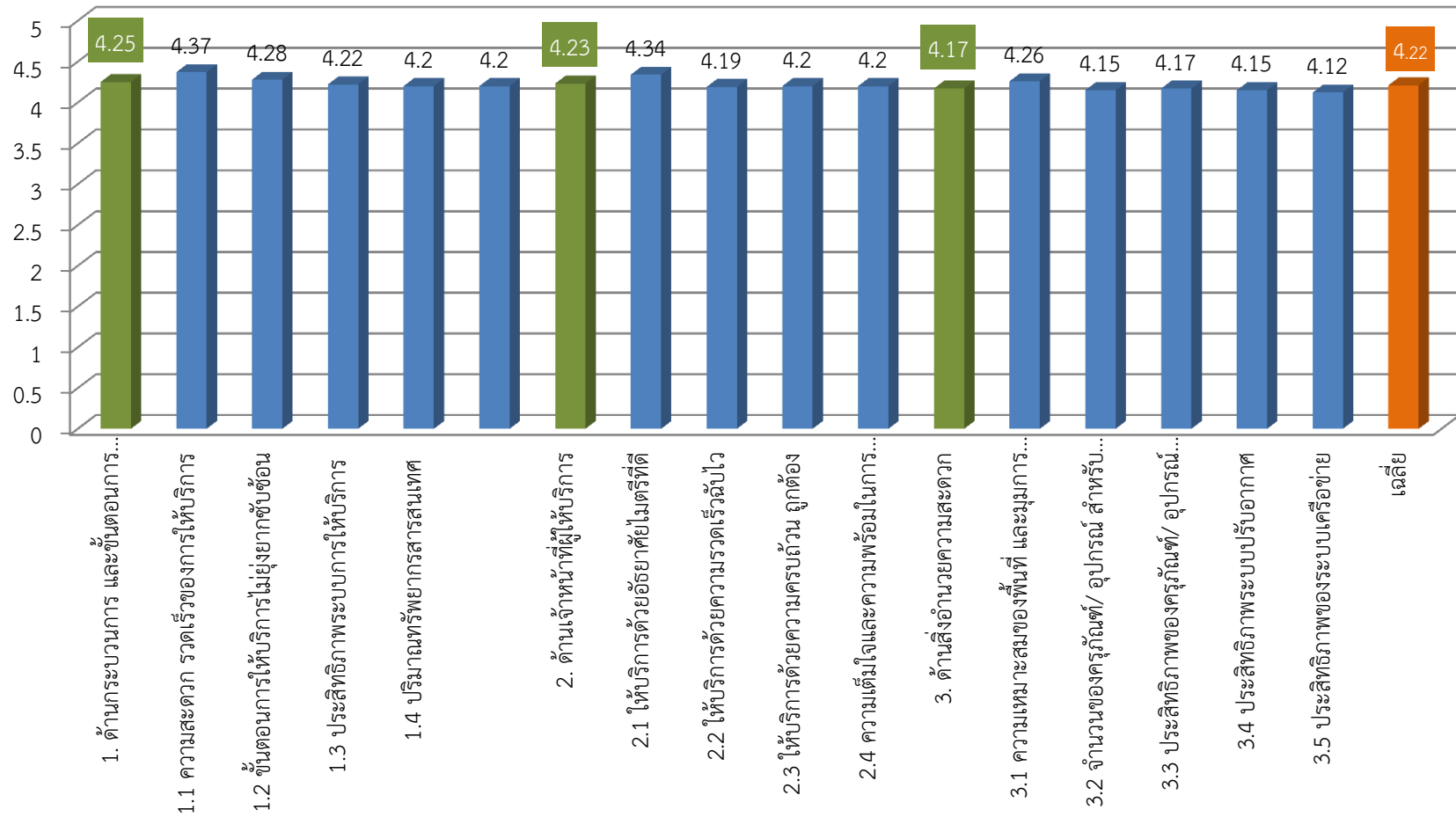
● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. เพศ
 - ชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 36.06
 - หญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 63.94
2. สถานะผู้ตอบ
 - นักศึกษา 301 จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 91.21
 - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.79
3. กำลังศึกษาระดับ/ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61
 - ปริญญาตรี จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 85.45
 - ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.64
 - ปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 37.27
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.73
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 35.76
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00
 - อื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.24

● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ
 ตารางที่ 3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

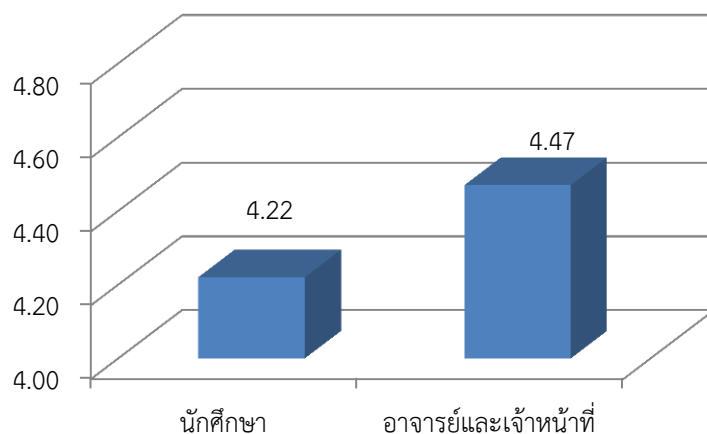
รายการ	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.86	85.00	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.37	0.84	87.40	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.28	0.85	85.60	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.22	0.84	84.40	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ	4.20	0.90	84.00	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ	4.20	0.86	84.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.84	84.60	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.34	0.83	86.80	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.19	0.85	83.80	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.20	0.84	84.00	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.83	84.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.95	83.40	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมบริการต่างๆ	4.26	0.89	85.20	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับบริการต่างๆ	4.15	0.92	83.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับบริการ บริการต่างๆ	4.17	0.94	83.40	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.15	0.99	83.00	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.12	1.00	82.40	มาก
เฉลี่ย	4.22	0.88	84.40	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.40 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.60 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.40 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงภาพที่ 12



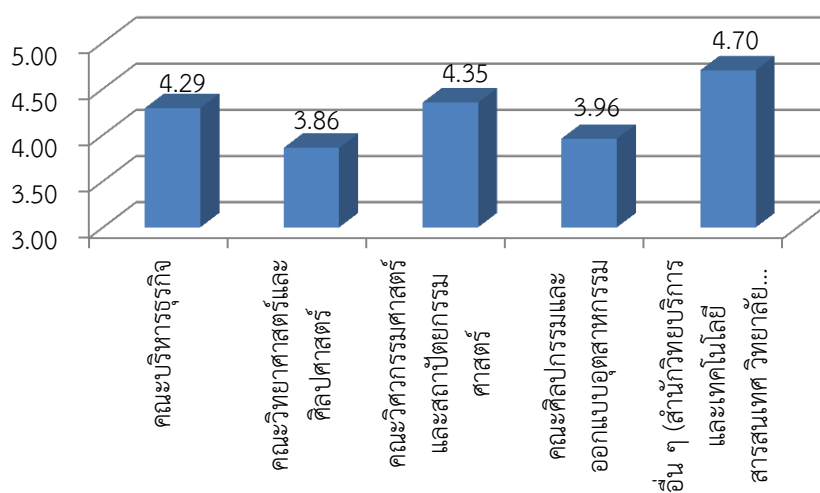
ภาพที่ 10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

4.2.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตามสถานะ



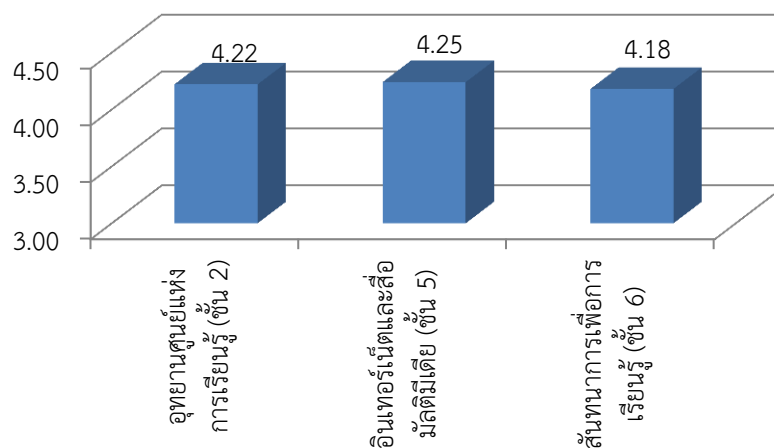
ภาพที่ 11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกประเภทสถานะ

4.2.3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตามสังกัด



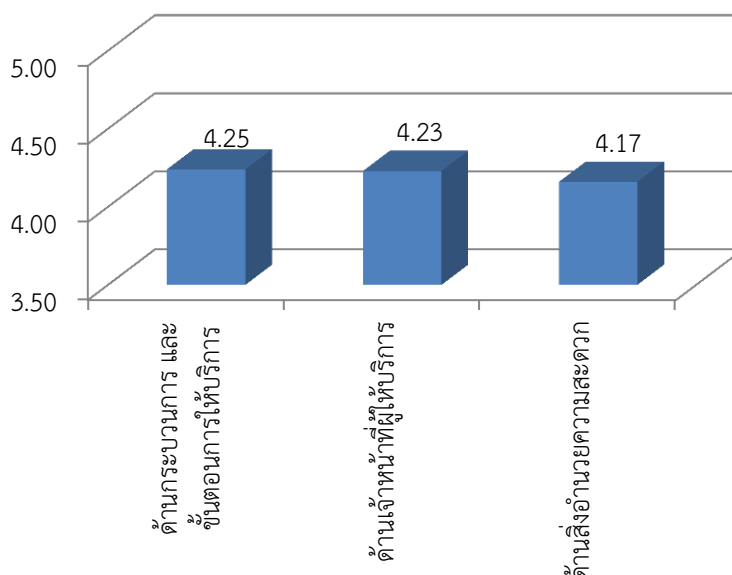
ภาพที่ 12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองแยกตามสังกัด

4.2.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตาม พื้นที่ให้บริการ



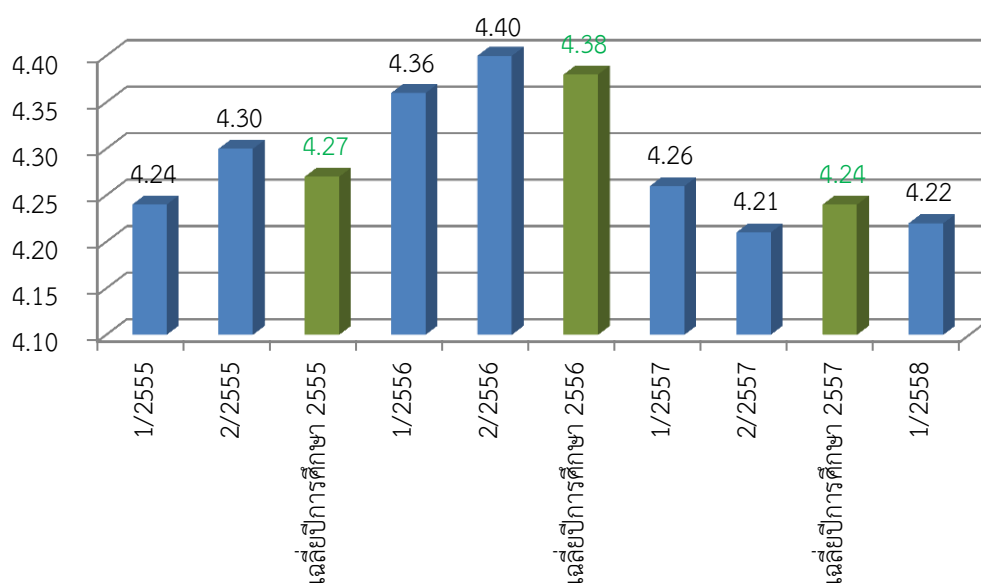
ภาพที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
แยกตามพื้นที่ให้บริการ

4.2.5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตาม ด้านการให้บริการ



ภาพที่ 14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตามด้านการให้บริการ

4.2.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2555 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558



ภาพที่ 15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2555 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

จากภาพที่ 15 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เพิ่มขึ้น 0.01 จาก 4.21 ในครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557 เป็น 4.22 ในครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558 คิดเป็นร้อยละ 0.24

4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภาพรวมงานวิทยบริการ

งานวิทยบริการ ประกอบด้วยไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงานได้แก่ แผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแต่ละแผนกงาน แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดและแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการภาพรวมมีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 419 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

ตารางที่ 4 ข้อมูลผู้ตอบ

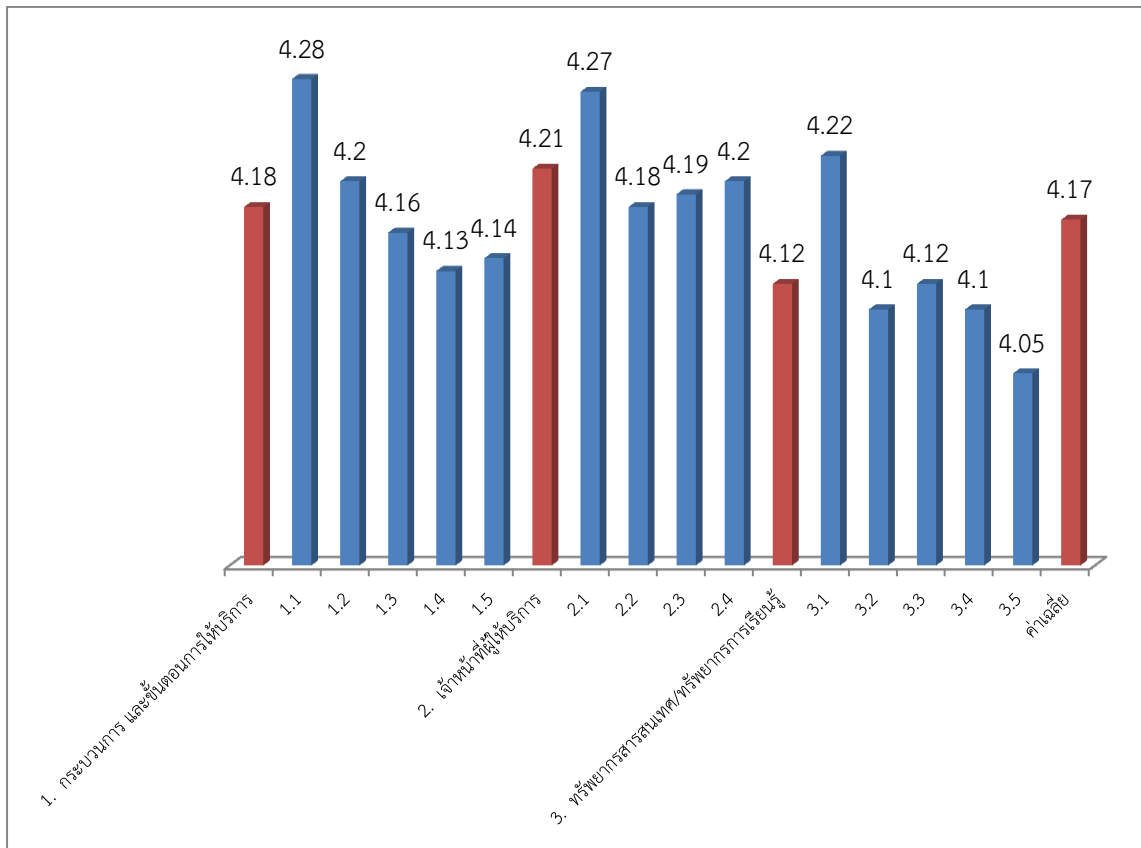
ข้อมูลผู้ตอบ	จำนวน (n=419)	ร้อยละ
สถานะ		
นักศึกษา	377	89.98
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	42	10.02
เพศ		
ชาย	152	36.28
หญิง	267	63.72
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	10.26
ปริญญาตรี	360	85.92
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.82
สังกัด		
คณะบริหารธุรกิจ	148	35.32
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	67	15.99
คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์	147	35.08
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	35	8.35
อื่น ๆ	22	5.25

จากตารางที่ 4 พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการภาพรวม จำนวน 419 คน เป็นนักศึกษา 377 คนคิดเป็นร้อยละ 89.98 เป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่จำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 10.02 ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 267 คนคิดเป็นร้อยละ 63.72 และเพศชาย จำนวน 152 คนคิดเป็นร้อยละ 36.28 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 360 คนคิดเป็นร้อยละ 85.92 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 10.26 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.82 ส่วนมากสังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 148 คิดเป็นร้อยละ 35.32 รองลงมาเป็น คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 147 คนคิดเป็นร้อยละ 35.08 และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 15.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	(\bar{X})	S.D	(ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.90	83.50	มาก
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.28	0.88	85.60	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.20	0.89	83.90	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.16	0.88	83.20	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ	4.13	0.94	82.50	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ	4.14	0.90	82.70	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.21	0.87	84.10	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.27	0.87	85.40	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.18	0.88	83.50	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.19	0.86	83.80	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.20	0.86	84.00	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.12	0.97	82.30	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.22	0.91	84.40	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.10	0.94	82.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่าง ๆ	4.12	0.94	82.30	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.10	1.01	81.90	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.05	1.02	81.00	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.17	0.91	83.40	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.10 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.30 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 18



ภาพที่ 16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

4.3.1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกตามสถานะผู้ใช้บริการ

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการมีสถานะเป็นนักศึกษา จำนวน 377 คน เป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ 42 คน มีผลการสำรวจดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานะ

ข้อมูลผู้ตอบ	นักศึกษา (n=377)		อาจารย์/จนท. (n=42)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	146	38.73	4	9.52
หญิง	231	61.27	38	90.48
ระดับการศึกษา		35	9.28	0
ต่ำกว่าปริญญาตรี	339	89.92	29	69.05
ปริญญาตรี	3	0.80	12	28.57
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00	1	2.38
สังกัด		165	43.77	5
คณะบริหารธุรกิจ	52	13.79	3	7.14
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	127	33.69	12	28.57
คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์	32	8.49	4	9.52
คณะศิลปกรรมและออกแบบ				
อุตสาหกรรม	1	0.27	18	42.86
อื่น ๆ	146	38.73	4	9.52

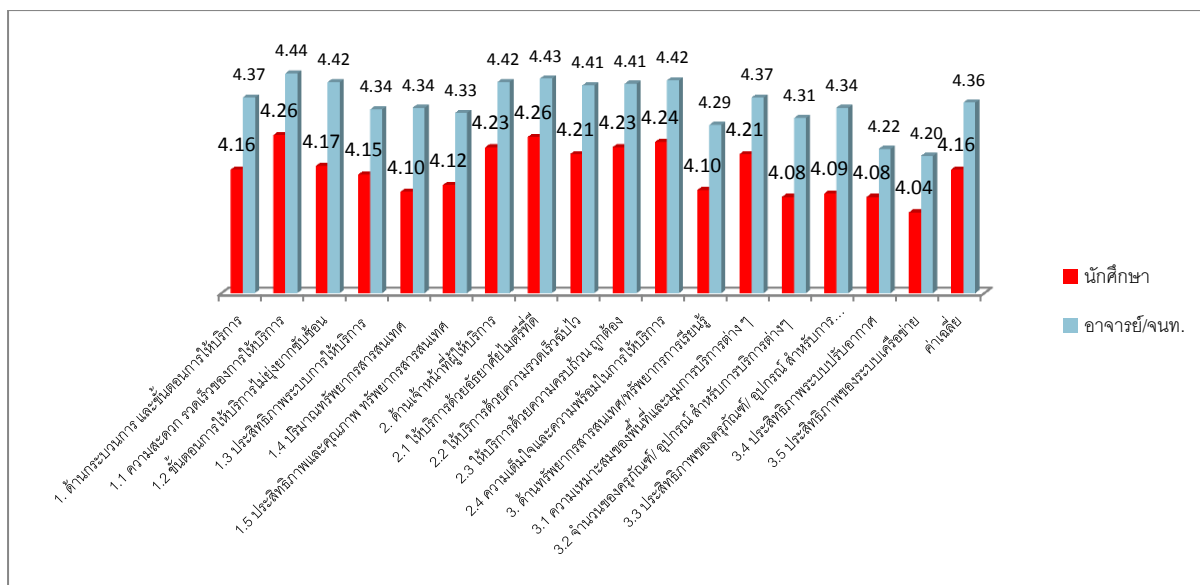
จากตารางที่ 6 พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการภาพรวม จำนวน 419 คน เป็นนักศึกษา 377 คนคิดเป็นร้อยละ 89.98 เป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่จำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 10.02

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะผู้ใช้บริการ

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	นักศึกษา		อาจารย์/เจ้าหน้าที่	
	(\bar{x})	S.D	(\bar{x})	S.D
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.16	0.93	4.37	0.59
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.26	0.90	4.44	0.57
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.17	0.93	4.42	0.54
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.15	0.90	4.34	0.60
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ	4.10	0.96	4.34	0.64
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ	4.12	0.93	4.33	0.61
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.89	4.42	0.59
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.26	0.89	4.43	0.61
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.21	0.90	4.41	0.59
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.23	0.89	4.41	0.58
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.24	0.89	4.42	0.59
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.10	0.99	4.29	0.71
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.21	0.94	4.37	0.66
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับบริการต่างๆ	4.08	0.97	4.31	0.68
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับบริการต่าง ๆ	4.09	0.96	4.34	0.67
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.08	1.04	4.22	0.76
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.04	1.05	4.20	0.77
ค่าเฉลี่ย	4.16	0.93	4.36	0.63

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็น **นักศึกษา** โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 83.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 82.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีสถานะเป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะผู้ให้บริการ

4.3.2 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แยกตามสังกัด

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการ ได้สำรวจแยกตามสังกัด 5 สังกัด ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม และอื่นๆ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , วิทยาลัยเทคโนโลยีและบริหารธุรกิจ และกองพัฒนานักศึกษา) มีผลการสำรวจความพึงพอใจแยกตามสังกัด ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ				
	คณะ บริหาร	คณะ วิทยาศาสตร์ ฯ	คณะ วิศวกรรม ฯ	คณะ ศิลปกรรมฯ	อื่นๆ
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.20	3.81	4.33	3.81	4.53
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.31	3.91	4.43	3.89	4.58
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.22	3.89	4.32	3.82	4.54
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.19	3.83	4.31	3.79	4.47
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ	4.13	3.66	4.30	3.79	4.53
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ	4.14	3.74	4.32	3.77	4.50
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	3.98	4.38	3.83	4.60
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.29	4.01	4.41	3.85	4.60
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.26	3.94	4.35	3.81	4.57
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.26	3.98	4.37	3.83	4.60
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.28	3.98	4.38	3.83	4.63
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.13	3.75	4.28	3.77	4.44
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ	4.23	3.85	4.39	3.84	4.49
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.10	3.69	4.29	3.73	4.45
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการ บริการต่างๆ	4.12	3.71	4.29	3.73	4.49
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.13	3.77	4.23	3.76	4.30
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.06	3.59	4.23	3.80	4.49
ค่าเฉลี่ย	4.20	3.83	4.33	3.80	4.52

จากตารางที่ 8 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานวิทยบริการ ได้สำรวจแยกตาม สังกัด 5 สังกัด มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

- **คณะบริหารธุรกิจ** โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.00 มีความพึงพอใจ

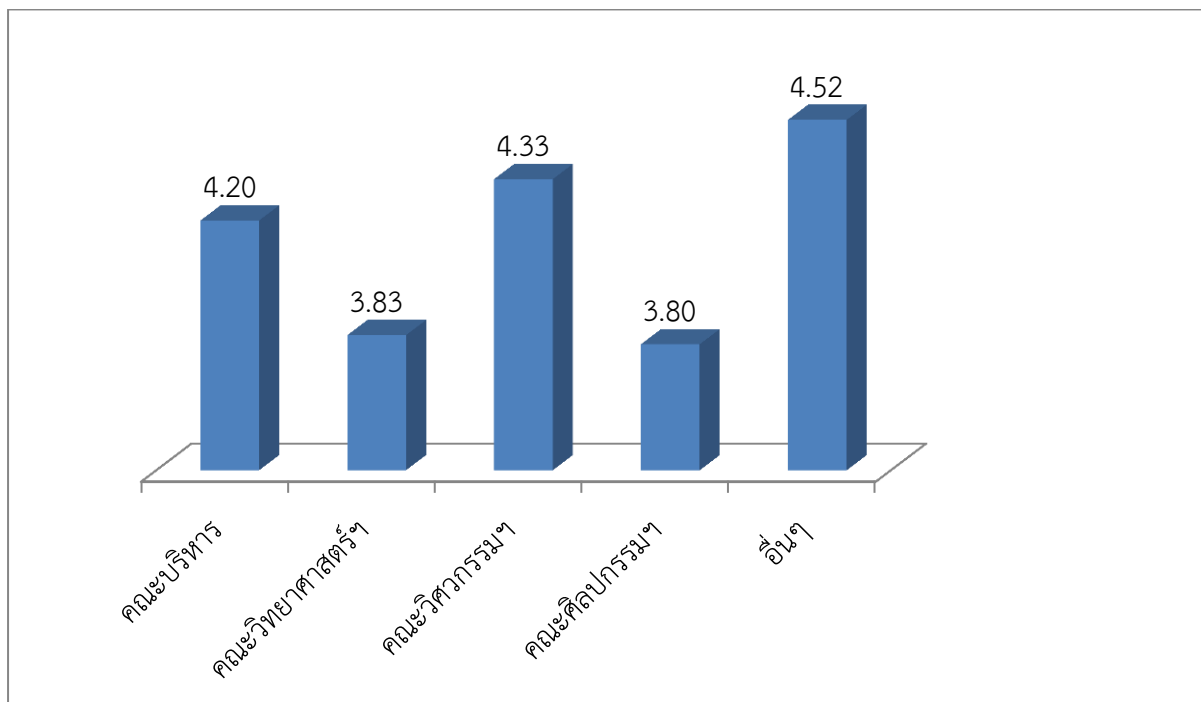
อยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 82.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

- **คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์** โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อคิดเป็นร้อยละเท่ากับ 76.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 79.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

- **คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์** โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

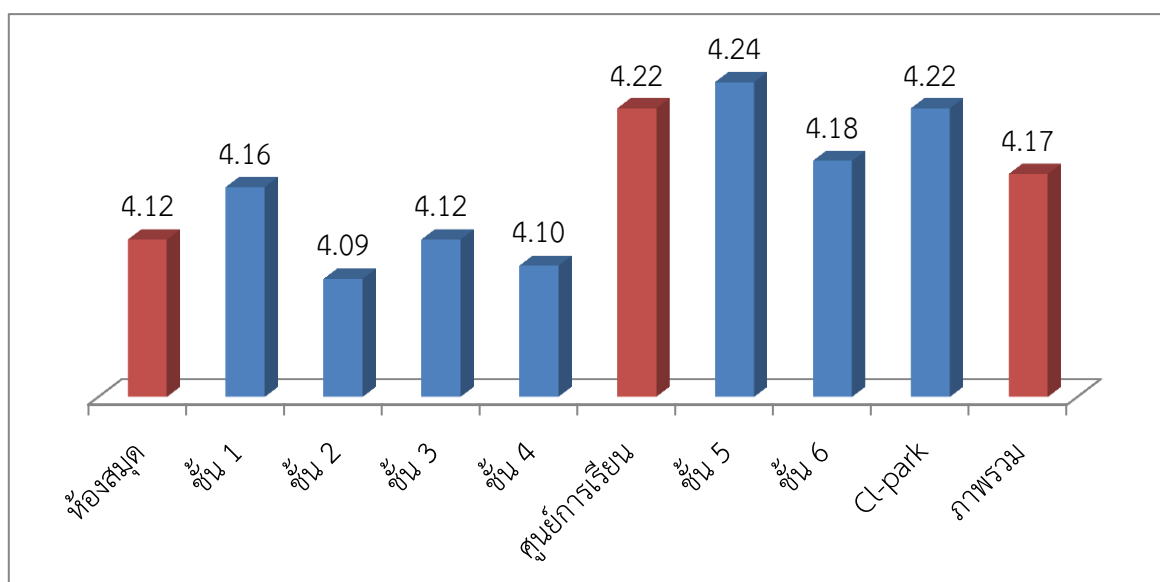
- **คณะศิลปกรรมศาสตร์และออกแบบอุตสาหกรรม** โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 76.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 75.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ

- **อื่นๆ(สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ , วิทยาลัยเทคโนโลยีและบริหารธุรกิจ และ กองพัฒนานักศึกษา)** โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” ตามลำดับ



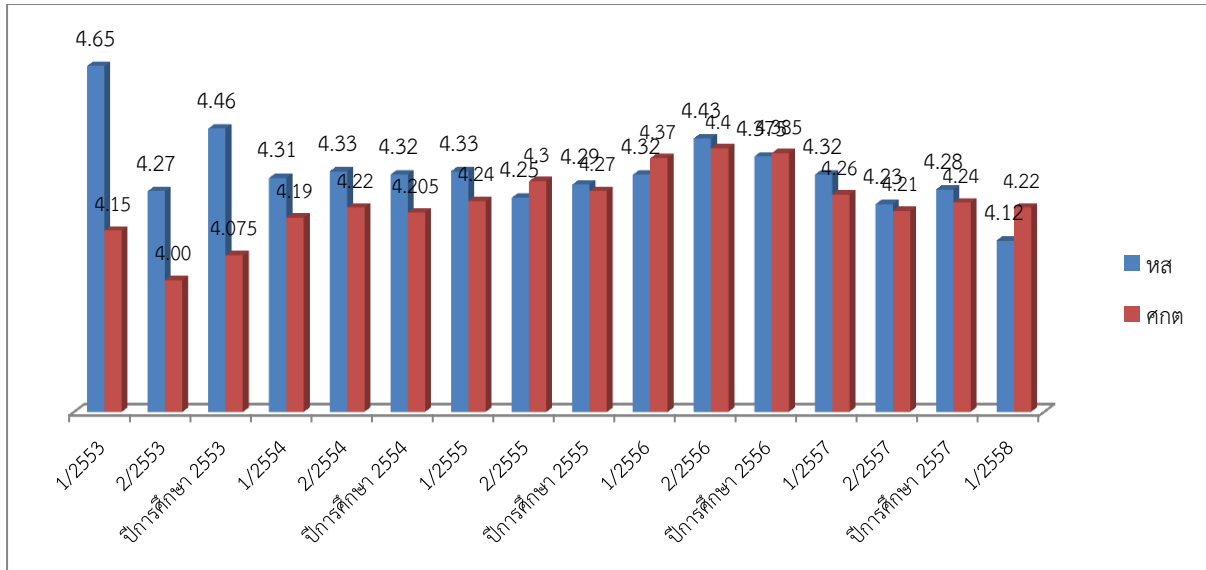
ภาพที่ 18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนงานห้องสมุด แยกตามสังกัดผู้ตอบ

4.3.3 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแยกพื้นที่การให้บริการ

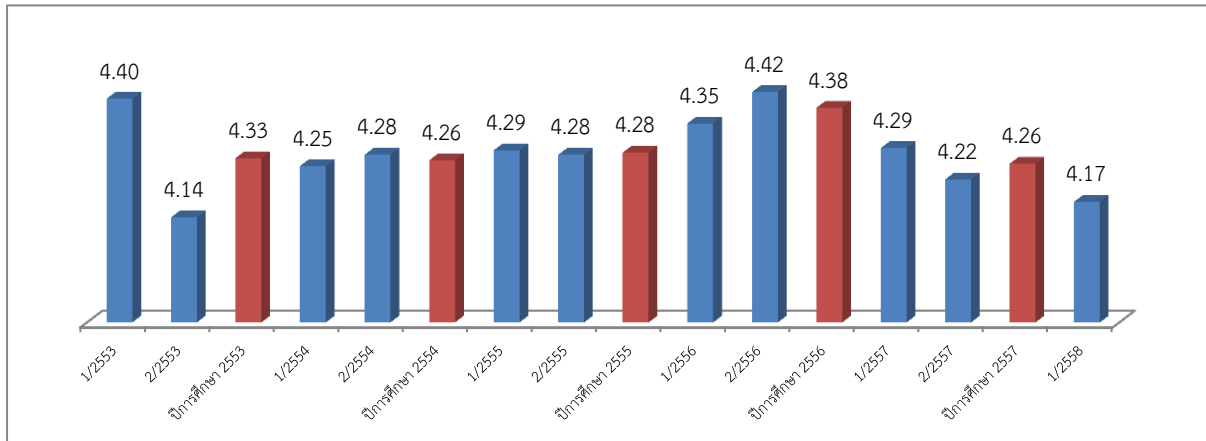


ภาพที่ 19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ แยกตามพื้นที่การให้บริการ

4.3.4 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558



ภาพที่ 20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกงานห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558



ภาพที่ 21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

5. ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
 - สะดวกสบายดีค่ะแต่ช่วงเวลาในการให้บริการอาจจะน้อยไปในช่วงใกล้สอบและช่วงสอบน่าจะเปิดให้บริการล่วงเวลากว่าปกติขอบคุณที่รับฟังความคิดเห็นนะคะ
 - ควรเปิดบริการให้นานกว่านี้ด้านเวลา
 - อยากให้มีที่นั่งทำงานเยอะกว่านี้
 - เวลาเปิด-ปิดควรจะเปิดให้บริการตลอดนะคะ ไม่ใช่ว่ามีงานก็ปิดไปประชุมก็ปิด อบรมก็ปิด เเทมที่ผ่านมาก็ปิดบ่อยเกินไป
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - บริการดีสะดวกสบายค่ะ
 - ให้บริการดีครับ รวดเร็ว โดยเฉพาะชั้น 5 พี่เค้าบริการดี เป็นกันเอง ชอบมากครับ
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้
 - อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ
 - อยากให้มีฐานข้อมูลEDS
 - เพิ่มรายการฐานข้อมูลในการสืบค้น Journal
 - อยากให้แก้ไขในส่วนหูฟังที่ไม่ชัดบ้างไม่ได้ยินบ้าง ตีตๆดๆบ้าง
 - หนังสือเรียนที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขาควรมีมากกว่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาอย่างมากค่ะ
4. อื่นๆ
 - ข้อคำถามเยอะเกินไป
 - ทำให้คนประเมินชี้แจงอ่าน กตคำตอบแบบมั่วปรับคำถามให้กระชับกว่านี้
 - อยากให้ internet เร็วกว่านี้บางชั้นแอร์ไม่ค่อยเย็น
 - ควรเพิ่มโซฟามุมนั่งให้มากขึ้น
 - ขอให้ปรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เร็วและแรงกว่านี้เวลาทำงานหรือศึกษาความรู้เป็นปัญหาอย่างมาก และควรที่จะติดทั่ว
 - ระบบปรับอากาศไม่ค่อยดีอยากให้ปรับปรุงหรือล้างแอร์บ้างก็ดี
 - ดูแลและบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้ดีขึ้นกว่านี้
 - เน็ตช้ามาก
 - เพิ่มที่นั่งที่เป็นโซฟาให้มากกว่านี้

ส่วนที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด (ชั้น 1)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มูบลิบคัมมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)					
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ห้องจดหมายเหตุ)					
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ห้องจดหมายเหตุ)					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ					
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย					

ส่วนที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด (ชั้น 2)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)					
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (วารสาร นวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์)					
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (วารสาร นวนิยาย - เรื่องสั้น - พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย - ภาษาอังกฤษ รายงานการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์)					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ					
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย					

ส่วนที่ 2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด (ชั้น 3)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)					
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทยทั่วไป หมวด 000 - 900)					
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาไทย ทั่วไป หมวด 000 - 900)					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ					
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย					

ส่วนที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุด (ชั้น 4)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (บริการสืบค้นผ่านระบบ:OPAC)					
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 – 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)					
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หมวด 000 – 900 หนังสือเก่า ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้)					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ					
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย					

ส่วนที่ 2.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (ชั้น 5)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบการ login การใช้บริการ คอมพิวเตอร์/ระบบยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง/ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)					
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์พกพา CD-ROM และ E-MEDIA)					
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์พกพา CD-ROM และ E-MEDIA)					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ					
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย					

ส่วนที่ 2.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (ชั้น 6)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร สนับสนุนการเรียนรู้/ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การ เรียนรู้ด้วยตนเอง/ และระบบการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ)					
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (DVD, VCD)					
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (DVD, VCD)					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
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 2.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออุทยานศูนย์แห่งเรียนรู้ (CL Park)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ (CL Park) /ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)					
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, Blu -ray, ipad หนังสือ, Blu -ray, ipad, E-magazine, E-MEDIA และแท็บเล็ตห้องสมุดสร้างสุข)					
1.5 ประสิทธิภาพ และคุณภาพ และทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ, Blu -ray, ipad หนังสือ, Blu -ray, ipad, E-magazine, E-MEDIA และแท็บเล็ตห้องสมุดสร้างสุข)					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง					
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการบริการต่าง ๆ					
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ					
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อมา ณ โอกาสนี้
 งานวิทยบริการ

แผนพัฒนาการจัดบริการ งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558

ที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา										เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ประเมินยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะ								
		2558					2559																		
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.							มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2558																									
1	เสนอของบประมาณ ครุภัณฑ์พัฒนาการบริการวิทยบริการ	P																	1. มีการเสนอของบประมาณครุภัณฑ์พัฒนาการบริการวิทยบริการ ปีงบประมาณ 2560	2,660,200	1	1	ทพ.ศกต	-อยากให้มีใจในส่วนหุฟงที่ไม่ขัดบ้าง ไม่ได้ยื่นบ้าง ติดๆดับๆ	
		A																							
2	แจ้งข้อเสนอแนะในที่ประชุม QMRC สวส.	P																	1. มีการแจ้งข้อเสนอแนะไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/รับผิดชอบในการประชุม QMRC สำนักฯ	-	1	1	ทพ.งวบ	- อยากให้ปรับปรุงยานอินเทอร์เน็ตให้เร็วและแรงกว่านี้ - เวลาทำงานหรือศึกษาความรู้เป็นปัญหามาก - ระบบปรับอากาศไม่ค่อยดีอยากให้ปรับปรุง แอร์ไม่เย็น - ลิฟท์ชำรุดนาน - ควรเปิดบริการให้นานกว่านี้ - สะดวกสบายดีแค่ช่วงเวลาในการให้บริการอาจจะน้อยไปในช่วงใกล้สอบ และช่วงสอบน่าจะเปิดให้บริการล่วงหน้ากว่าปกติขอขอบคุณ ที่รับฟังความคิดเห็นนะ	
		A																							
3	โครงการจัดซื้อหนังสือ สื่อ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และทรัพยากรการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	P																	1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 30,000 ครั้ง/ปี 2. ดำเนินโครงการ 5 ครั้ง 3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 4. โครงการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดร้อยละ 75 5. ใช้งบประมาณไม่เกินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	1,540,167	1	1	ทพ.ทส	- อยากให้มีหนังสือเรียนที่เกี่ยวข้องในแต่ละสาขาจะมีมากกว่านี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากคะ	
		A																							
4	ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	P																	1. แบบสำรวจความพึงพอใจ	-	1	1	ทพ.งวบ	- ข้อคำถามเยอะเกินไปทำให้คนกดคำตอบมั่ว	
		A																							
5	ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา	P																	1. ทำหนังสือเวียนแจ้งประชาสัมพันธ์ 2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า 2 ช่องทาง	-	1	1	ทพ.งวบ	- อยากให้มีฐานข้อมูล EDS - อยากให้เพิ่มฐานข้อมูลในการสืบค้น Journal	
		A																							

ลงชื่อ.....ผู้รับผิดชอบ
(นางสาวรารักษ์ บุตรชา)
รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ
วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชิต ติประเสริฐสิน)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วันที่...../...../.....