

# รายงานผลสำรวจ

ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพัน

ของผู้รับบริการ

งานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561



## คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2561 ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้อย่างสำคัญ คือ นักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยสำรวจตั้งแต่เดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2561 จำนวน 387 คน ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 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 1 ปีการศึกษา 2561	16
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนกงานห้องสมุด	17
- ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	17
- ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม	19
- ความผูกพันของของผู้รับบริการ	

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม
- ข้อมูลแจกแจงของผู้ตอบแบบสอบถาม

## รายงานการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ งานวิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

### 1. หลักการและเหตุผล

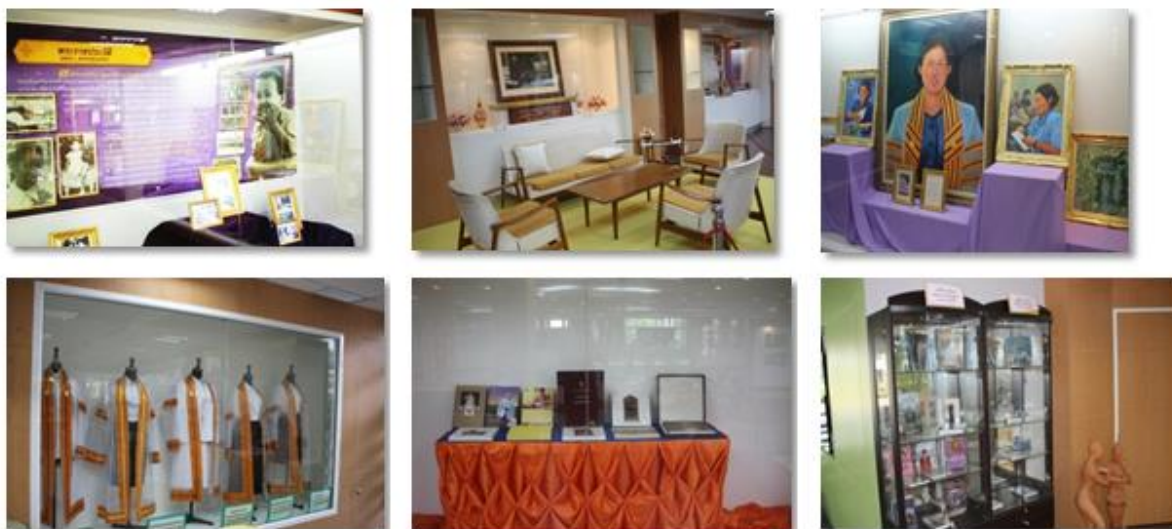
ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” งานวิทยบริการซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับงานและสังกัด ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงได้ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือนสิงหาคม- 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 ปรินต์งานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้นพ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง(หนังสือพิมพ์วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการสามารถยืมคืน 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 สื่อโสตทัศน 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 วีดิทัศน์แบบกลุ่ม วีดิทัศน์เฉพาะบุคคล ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องเรียนอัจฉริยะ ห้องมัลติมีเดีย บริการคอมพิวเตอร์พกพา คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น (Internet Zone) วีดิทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video) ระบบภาษาต่างประเทศฯลฯ



ภาพที่ 2 พื้นที่การให้บริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง 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) มุมโทรทัศน์

ผ่านดาวเทียม (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 เพื่อประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการของนักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการประจำภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

## 3. วิธีดำเนินการ

### 3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2561 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 สิงหาคม- ตุลาคม 2561

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”

3.8 เกณฑ์การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ

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

คะแนน 1-6	หมายถึง	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor)
คะแนน 7-8	หมายถึง	ผู้ใช้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive)
คะแนน 9-10	หมายถึง	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter)

#### 4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

งานวิทยบริการ ประกอบด้วยไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงานได้แก่ แผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จากแบบสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ อิเล็กทรอนิกส์ <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 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 387 คน ผลการสำรวจของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	ความถี่ (N=387)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	148	38.33
- หญิง	239	61.67
2. สถานะ		
- นักศึกษาระดับปวส	43	11.17
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี	290	74.94
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	0	0.00
- อาจารย์	31	7.98
- เจ้าหน้าที่	21	5.32
- ผู้ใช้บริการภายนอก	2	0.52
3. สังกัด		
- คณะบริหารธุรกิจ	133	34.37
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และ สถาปัตยกรรมศาสตร์	99	25.58
- คณะศิลปกรรมและออกแบบ	29	7.50

ตารางที่ 2 ความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	ความถี่ (N=387)	ร้อยละ
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	86	22.22
- วิทยาลัยนวัตกรรมการและอาชีพ	21	5.43
- อื่นๆ	19	5.00
4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการ		
- ทุกวัน	13	3.39
- 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	266	68.64
- 1-4 ครั้งต่อสัปดาห์	13	3.39
- 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	46	11.86
- น้อยกว่า 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา	43	11.02
- อื่นๆ	7	1.69

จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจมีความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไป ดังนี้

- เพศ พบว่าเป็นเพศหญิงจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 เป็นเพศชายจำนวน 148 คนคิดเป็นร้อยละ 38.33

- สถานะส่วนมากเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 290 คนคิดเป็นร้อยละ 74.94 รองลงมาคือนักศึกษาระดับปวสและเจ้าหน้าที่จำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 11.17 และอาจารย์ จำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 7.98 ตามลำดับ

- สังกัดส่วนมากสังกัดคณะบริหารธุรกิจจำนวน 133 คนคิดเป็นร้อยละ 34.37รองลงมาคือคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 99 คนคิดเป็นร้อยละ 25.58 และคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 86 คนคิดเป็นร้อยละ 22.22

- ความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่าส่วนมากเข้าใช้บริการในช่วง 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 266 คนคิดเป็นร้อยละ 68.64 รองลงมาคือช่วง 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 11.86 และมาใช้บริการน้อยกว่า 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา จำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 11.02

#### 4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ดังแสดงในตารางที่ 3

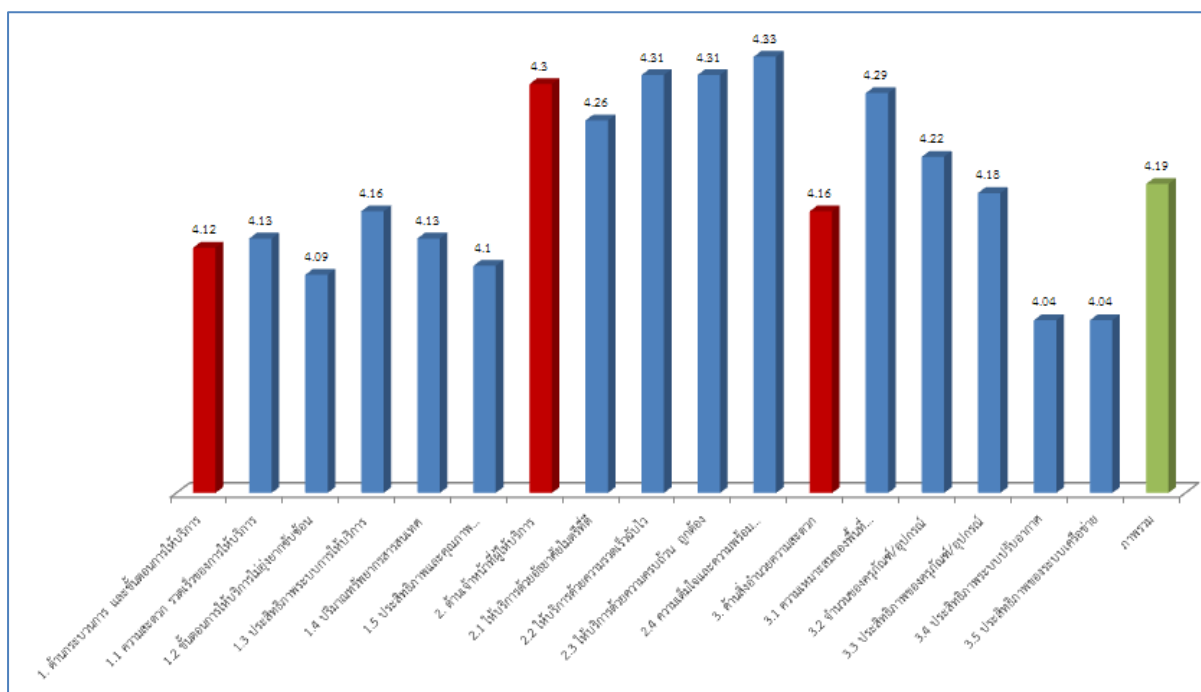
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการห้องสมุด

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.12</b>	<b>0.83</b>	<b>82.40</b>	<b>มาก</b>
1.1 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.13	0.86	82.50	มาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.09	0.86	81.83	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (มุมสืบค้นมัลติมีเดีย เครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ และเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติบริการสืบค้นผ่านระบบ : OPAC)	4.16	0.82	83.17	มาก
1.4 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุวารสาร นวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษรายการการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล ปรินต์ยูนิฟอน์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้)	4.13	0.79	82.50	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ(หนังสือพิมพ์ใหม่ความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) มุมจดหมายเหตุวารสารนวนิยาย – เรื่องสั้น – พ็อกหนังสืออ้างอิงภาษาไทย – ภาษาอังกฤษรายการการวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล ปรินต์ยูนิฟอน์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ หนังสือภาษาไทยทั่วไป หนังสือภาษาอังกฤษทั่วไป หนังสือเก่า ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้)	4.10	0.80	82.00	มาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>4.30</b>	<b>0.77</b>	<b>86.04</b>	<b>มาก</b>
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.26	0.77	85.17	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.31	0.75	86.17	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.31	0.76	86.17	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.80	86.67	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>4.16</b>	<b>0.88</b>	<b>83.10</b>	<b>มาก</b>
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.29	0.80	85.83	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการห้องสมุด (ต่อ)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.12	0.83	82.40	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.22	0.83	84.33	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.18	0.87	83.67	มาก
3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.04	0.96	80.83	มาก
<b>ภาพรวม</b>	4.19	0.84	83.76	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ของห้องสมุดภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.04 รองลงมาคือด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.10 ตามลำดับดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

### 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

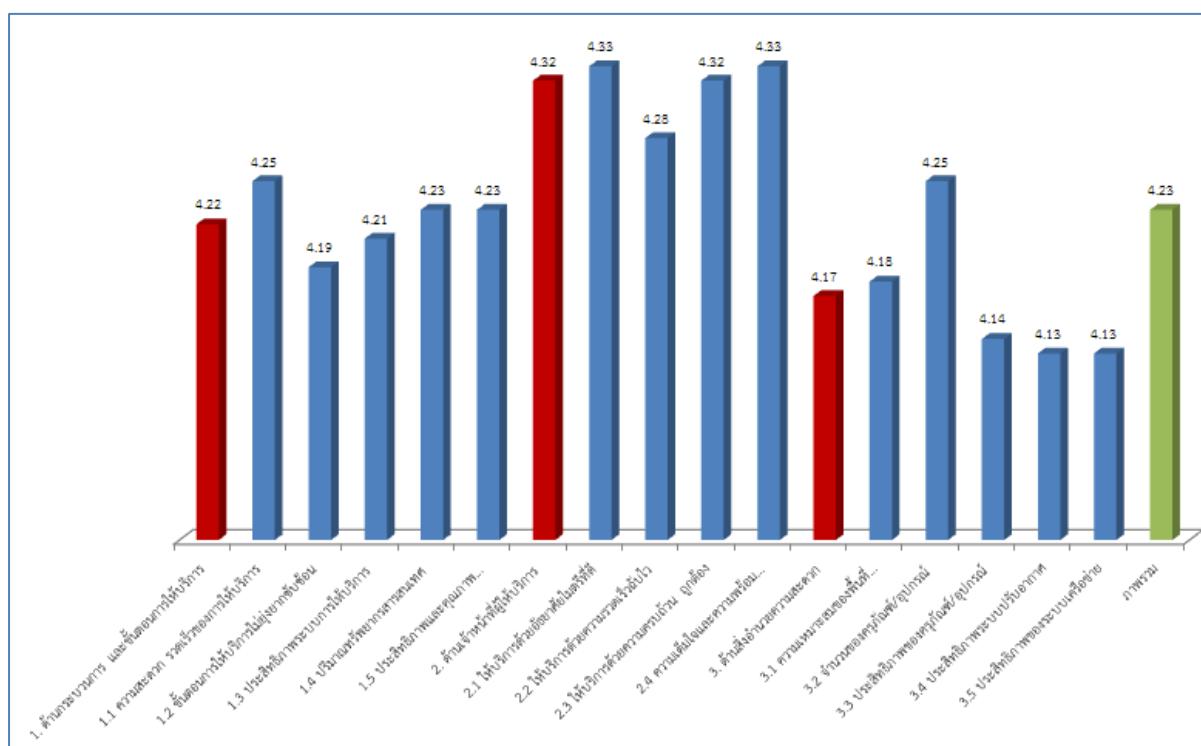
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
<b>1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.22	0.78	84.40	มาก
1.1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.25	0.82	85.00	มาก
1.2 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ (ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร สันทนาการเพื่อการเรียนรู้ /ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง)	4.19	0.78	83.83	มาก
1.3 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA / Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu-ray, CD-ROM,VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.21	0.78	84.17	มาก
1.4 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA / Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ /หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu-ray, CD-ROM,VCD, DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.23	0.77	84.50	มาก
1.5 ประสิทธิภาพและคุณภาพ ทรัพยากรสารสนเทศ (E-magazine/E-MEDIA/Surface/เครื่องอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์พกพา/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ/หนังสือ/สื่อโสตทัศน ประเภท Blu-ray,CD-ROM,VCD,DVD และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ)	4.23	0.75	84.50	มาก
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	4.32	0.71	86.30	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.33	0.69	86.67	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.28	0.71	85.50	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.32	0.75	86.39	มาก
2.4 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ	4.33	0.69	86.67	มาก
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	4.17	0.86	83.32	มาก
3.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมบริการต่าง ๆ	4.18	0.91	83.67	มาก
3.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.25	0.77	84.92	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ สำหรับการบริการต่างๆ	4.14	0.84	82.83	มาก

3.4 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.13	0.93	82.52	มาก
3.5 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.13	0.84	82.67	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.23</b>	<b>0.81</b>	<b>84.66</b>	<b>มาก</b>
<b>ภาพรวมงานวิทยบริการ</b>	<b>4.21</b>	<b>0.83</b>	<b>84.10</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.30 รองลงมาคือด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.32 ตามลำดับ ดังแสดงในภาพที่ 2



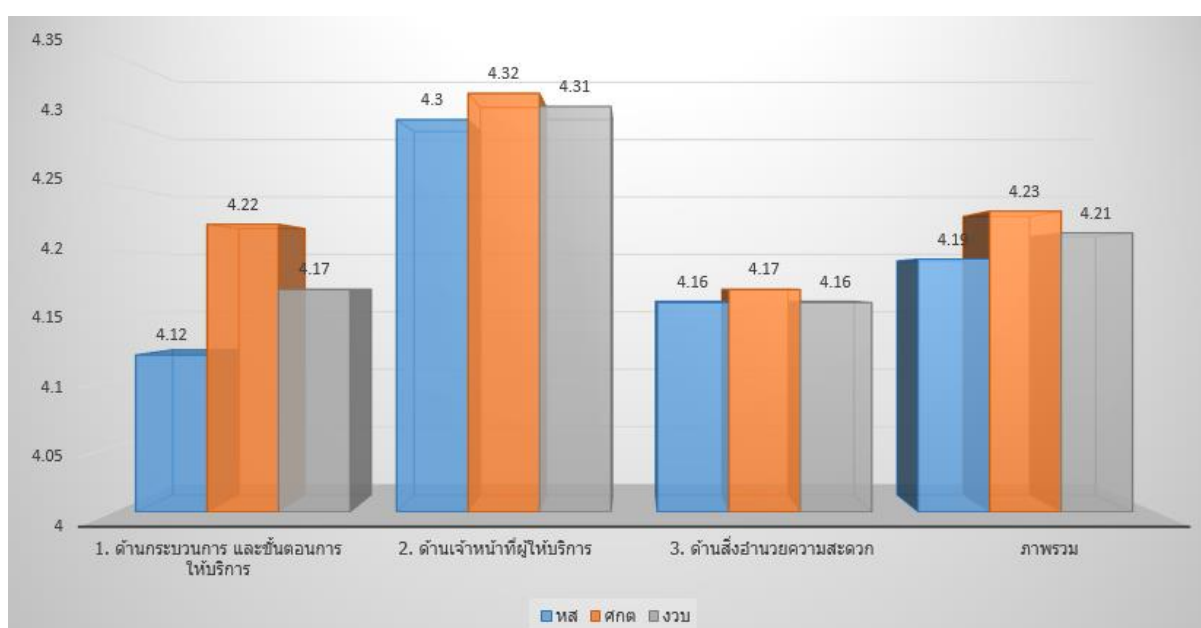
ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

#### 4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกด้านการให้บริการ

การให้บริการ	พื้นที่การบริการ
--------------	------------------

	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ตนเอง	งานวิทยบริการ	แปลผล
1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.21	4.22	4.17	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.30	4.32	4.31	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	4.17	4.16	มาก
ภาพรวม	4.19	4.23	4.21	มาก



ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามพื้นที่บริการ

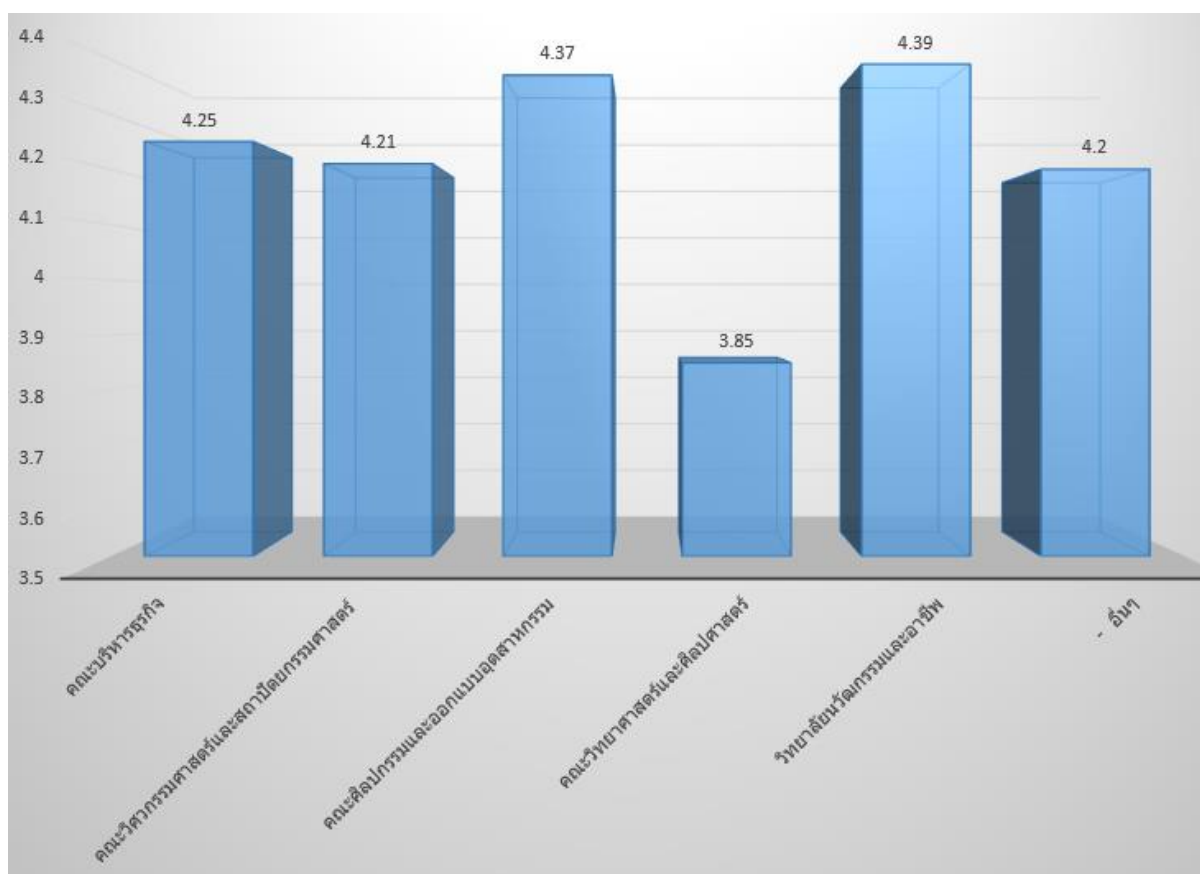
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 แยกตามด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ตามลำดับ



#### 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

สังกัด	ค่าเฉลี่ย
คณะบริหารธุรกิจ	4.25
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์	3.85
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.32
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.37
วิทยาลัยนวัตกรรมการ	4.39
อื่นๆ	4.20
ภาพรวม	4.21



ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสังกัด

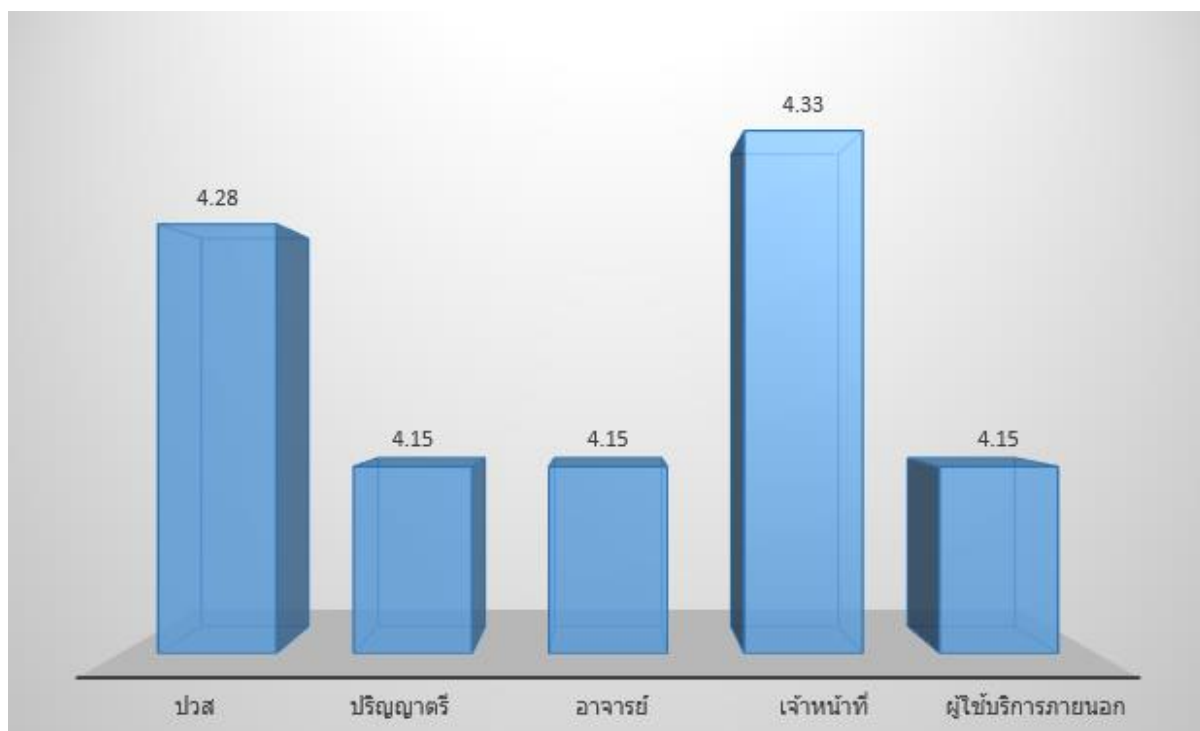
จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ของงานวิทยบริการภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.10 พิจารณาแยก

ตามสังกัดพบว่าวิทยาลัยนวัตกรรมการและอาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40 และคณะบริหารธุรกิจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

ตารางที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

สถานะ	ค่าเฉลี่ย
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	4.28
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	4.15
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	0
อาจารย์	4.15
เจ้าหน้าที่	4.33
ผู้ใช้ภายนอก	4.15
ภาพรวม	4.21



ภาพที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ แยกตามสถานะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ตามสถานะพบว่าเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 รองลงมาคือนักศึกษาระดับ ปวส. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 และนักศึกษาปริญญาตรี อาจารย์ และผู้ให้บริการภายนอกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00 ตามลำดับ

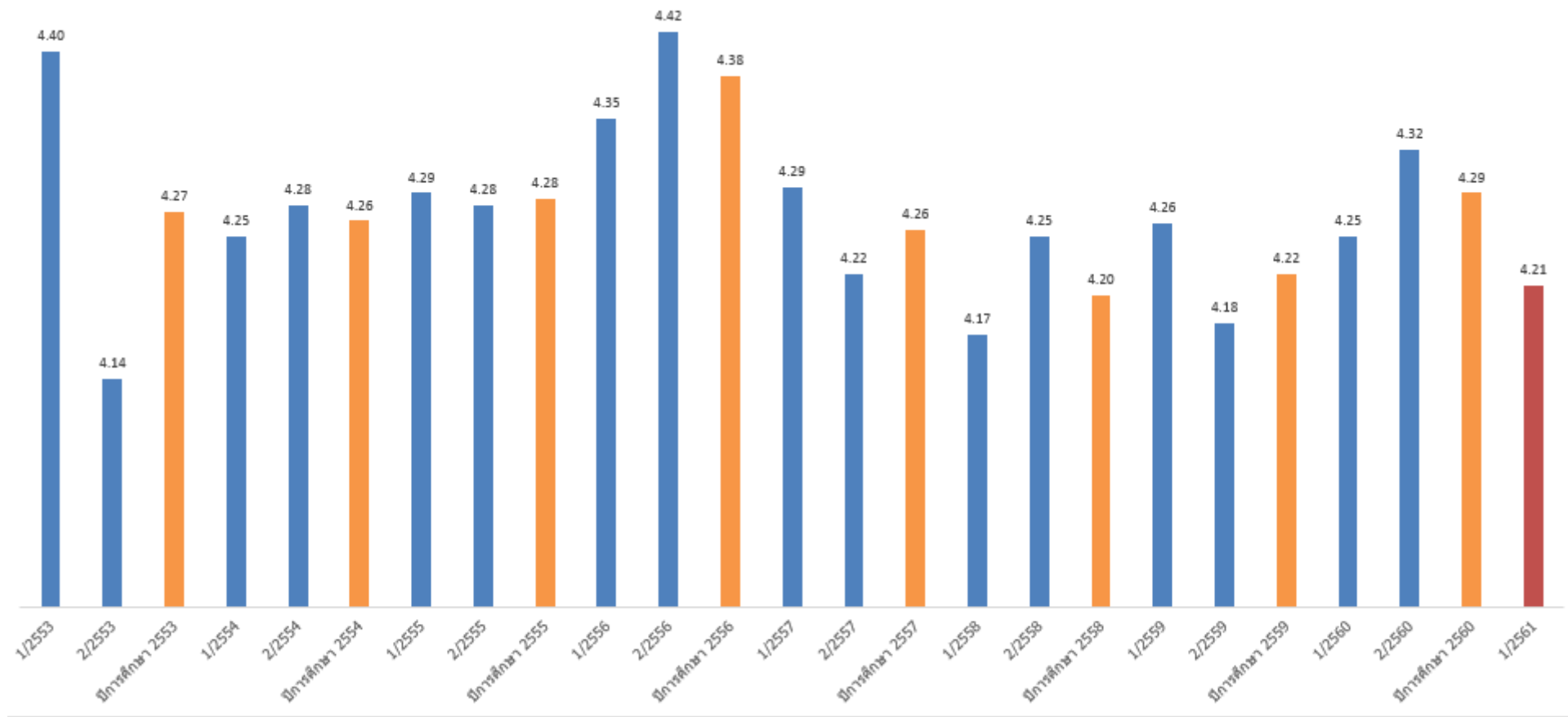
#### 4.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

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

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 พบว่างานวิทยบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.20



ภาพที่ 13 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ  
ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 –ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

### 5.1 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ

1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
  -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ผู้ให้บริการควรบริการด้วยความสุภาพ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ระบบอินเทอร์เน็ตช้า
  - ควรปรับปรุงระบบปรับอากาศ
  - มีหมอนให้กอดเวลาดูหนัง

### 5.2 สิ่งที่คุณไม่พึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ

1. ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
  -
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  -
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - สภาพอากาศภายในห้องสมุด
  - ควรปรับปรุงระบบเครื่องปรับอากาศและบริการอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และครอบคลุมพื้นที่ให้มากขึ้นกว่านี้
  - พื้นที่ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

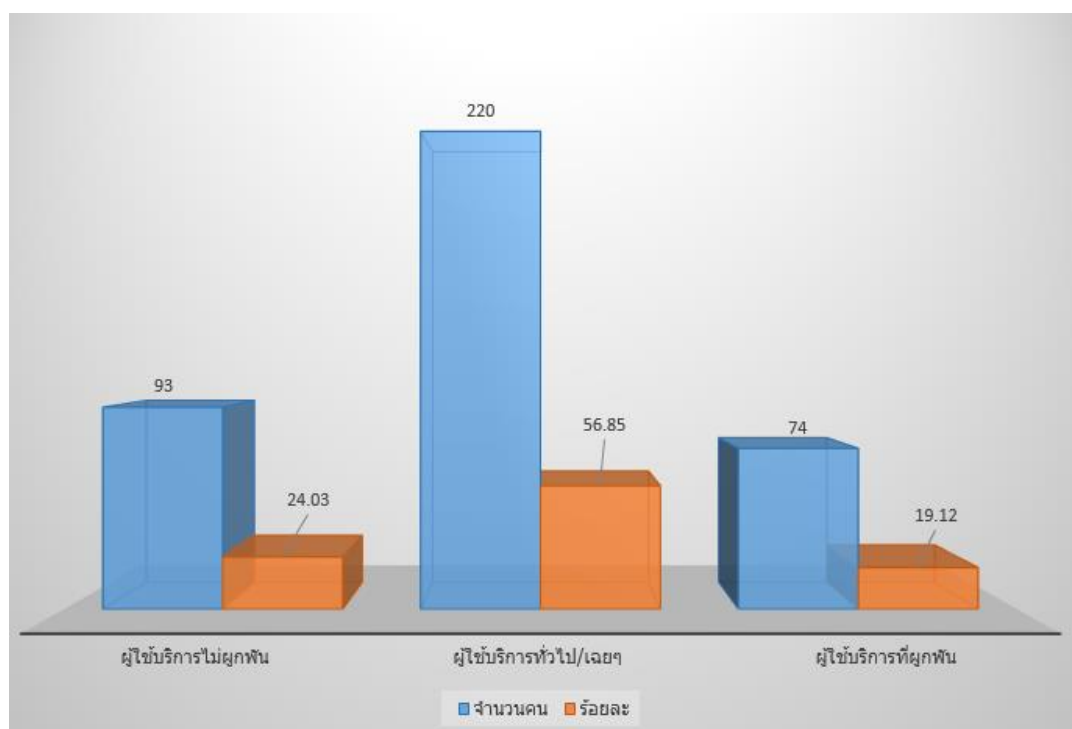
### 6. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น
- การใช้อินเทอร์เน็ตของเว็บมหาวิทยาลัยค่อนข้างช้า จึงไม่ค่อยสะดวกต่อการใช้งาน
- ห้องสมุดควรจะมีหนังสือและหนังสือที่หลากหลายเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ และมี บทความหนังสือวิจัยวิทยานิพนธ์เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาหาความรู้ที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น
- อยากให้มีหนังสือใหม่ๆมากขึ้นค่ะ
- อยากให้มีที่นั่งนอนด้วย

### 7. การให้คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของงานวิทยบริการ

การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง ของผู้ให้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการ ๖ มีต่อการบริการของงานวิทยบริการจากน้อย (1) ไปมากที่สุด (10)

คะแนน	ความถี่	แปลผล
1	6	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = 24.03 %
2	3	
3	13	
4	13	
5	13	
6	45	
7	155	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = 56.85%
8	65	
9	68	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน(Promoter) = 19.12 %
10	6	
ภาพรวม	7.96	



จากตาราง พบว่าการให้คะแนนความผูกพันของผู้รับบริการงานวิทยบริการ โดยส่วนมากจะเป็นกลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = 58.40% คือผู้ให้บริการกลุ่มนี้จะไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรมากนัก และอาจจะถูกชักจูงจากคู่แข่งได้ง่าย

รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = 24.03 % คือกลุ่มผู้ใช้บริการนี้อาจจะยังคงมาใช้บริการจากองค์กรอยู่แต่ทำไปด้วยความจำเป็น เช่นไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นต้น

และผู้ใช้บริการที่ผูกพัน(Promoter) = 19.12 % คือกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความซื่อสัตย์ แล้วยังจะเป็นผู้แนะนำการบริการให้องค์กรต่อไปได้ (นภตล รมโพธิ์, 2555)

