

รายงานการสำรวจคุณภาพบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายคุณภาพการบริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการ ฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” งานวิทยบริการ ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับงานและสังกัด ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงได้ประเมินคุณภาพการบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557 ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2558 เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพการบริการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง 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 ปรินต์งานนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชชีนิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเอง ผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ห้องสมาธิ เพื่อการเรียนรู้ ฯลฯ



ภาพที่ 1 พื้นที่การให้บริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1-4

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

และให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ณ อาคาร 12 A และ C 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



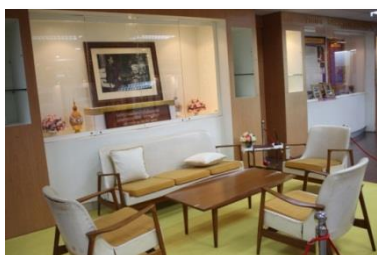
ภาพที่ 3 พื้นที่การให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ อาคาร 12 A และ C ชั้น 2

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

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

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

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



ภาพที่ 4 พื้นที่การให้บริการแผนงานจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของอาจารย์และนักศึกษาที่มีต่อการบริการแผนงานห้องสมุดและแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ประจำปีภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2557

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2557 ที่ใช้ ในการสำรวจครั้งนี้มีจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวแบบสัดส่วน ดังนี้

ตารางที่ 1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักศึกษา	9,126	356
อาจารย์และเจ้าหน้าที่	1,137	44
รวม	10,263	400

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

$$n = \frac{10,263}{1 + 10,263 \times (0.05)^2}$$

$$= 399.96 \text{ หรือ } 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษา 356 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 44 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือแบบประเมินคุณภาพการบริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้ คือ เดือน เมษายน 2558

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

3.6 แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด และและแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้แบบสำรวจคุณภาพการบริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ 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 ดังนี้

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

4. ผลการสำรวจคุณภาพบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557

งานวิทยบริการ ประกอบด้วยไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงานได้แก่ แผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีผลการสำรวจคุณภาพบริการของแต่ละแผนกงาน ดังนี้

4.1 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด

แบบประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ แยกตามพื้นที่การให้บริการดังนี้

- แบบสำรวจคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 1 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 565577
- แบบสำรวจคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 2 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 293472
- แบบสำรวจคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 3 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 717497
- แบบสำรวจคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 4 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 811832

4.1.1 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุดภาพรวม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 400 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50
- หญิง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00
- ปริญญาตรี จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.75
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 38 คน

คิดเป็นร้อยละ 9.50

- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 167 คน

คิดเป็นร้อยละ 41.75

- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 22 คน

คิดเป็นร้อยละ 5.50

- อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

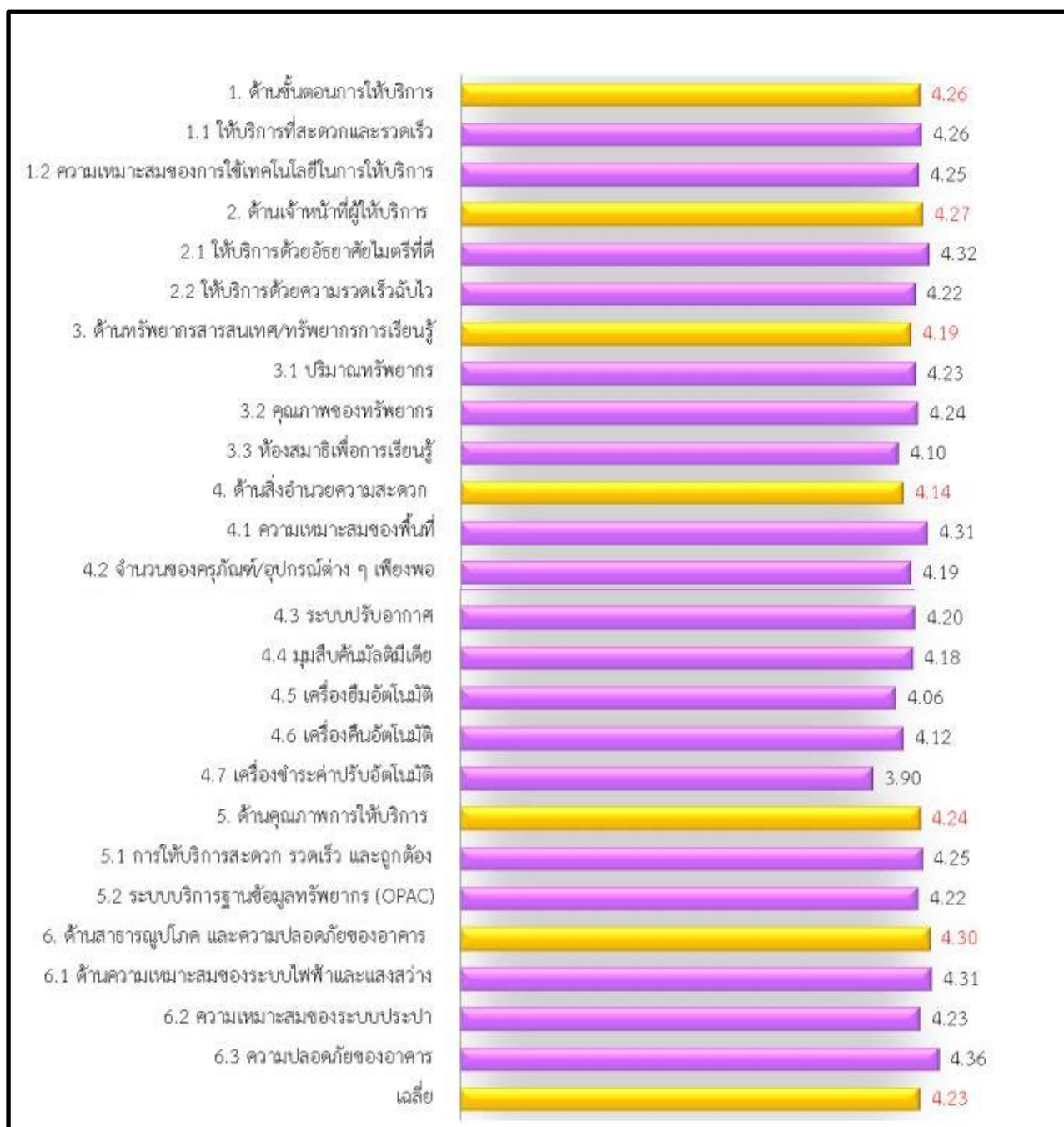
● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 2 สรุปผลการสำรวจคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุดภาพรวม

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.81	85.13	มาก
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.27	0.80	85.30	มาก
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.25	0.82	84.95	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	0.84	85.45	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.32	0.82	86.45	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.22	0.87	84.45	มาก

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.19	0.85	83.80	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.23	0.86	84.55	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.24	0.84	84.75	มาก
3.3 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้	4.10	0.86	82.09	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	0.90	82.75	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.31	0.78	86.20	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ	4.19	0.85	83.80	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.20	0.94	84.00	มาก
4.4 มุมสี่เหลี่ยมคี่มีเดีย	4.18	0.75	83.60	มาก
4.5 เครื่องยี่มอัตโนมัติ	4.06	0.98	81.26	มาก
4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ	4.12	0.92	82.34	มาก
4.7 เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ	3.90	1.04	78.02	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.24	0.79	84.70	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.25	0.76	85.00	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.22	0.82	84.40	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.30	0.79	86.09	มาก
6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.32	0.79	86.30	มาก
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.23	0.84	84.68	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.37	0.74	87.30	มาก
เฉลี่ย	4.23	0.83	84.65	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.65 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน สาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.09 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.45 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.13 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 4 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557

4.1.2 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

4.1.2.1 นักศึกษา มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 356 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ
 - ชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 45.22
 - หญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 54.78
3. ระดับการศึกษา
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74
 - ปริญญาตรี จำนวน 328 คน คิด เป็นร้อยละ 92.13
 - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิด เป็นร้อยละ 1.12
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 43.54
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 24 คน

คิดเป็นร้อยละ 6.74

คิดเป็นร้อยละ 44.94

คิดเป็นร้อยละ 4.49

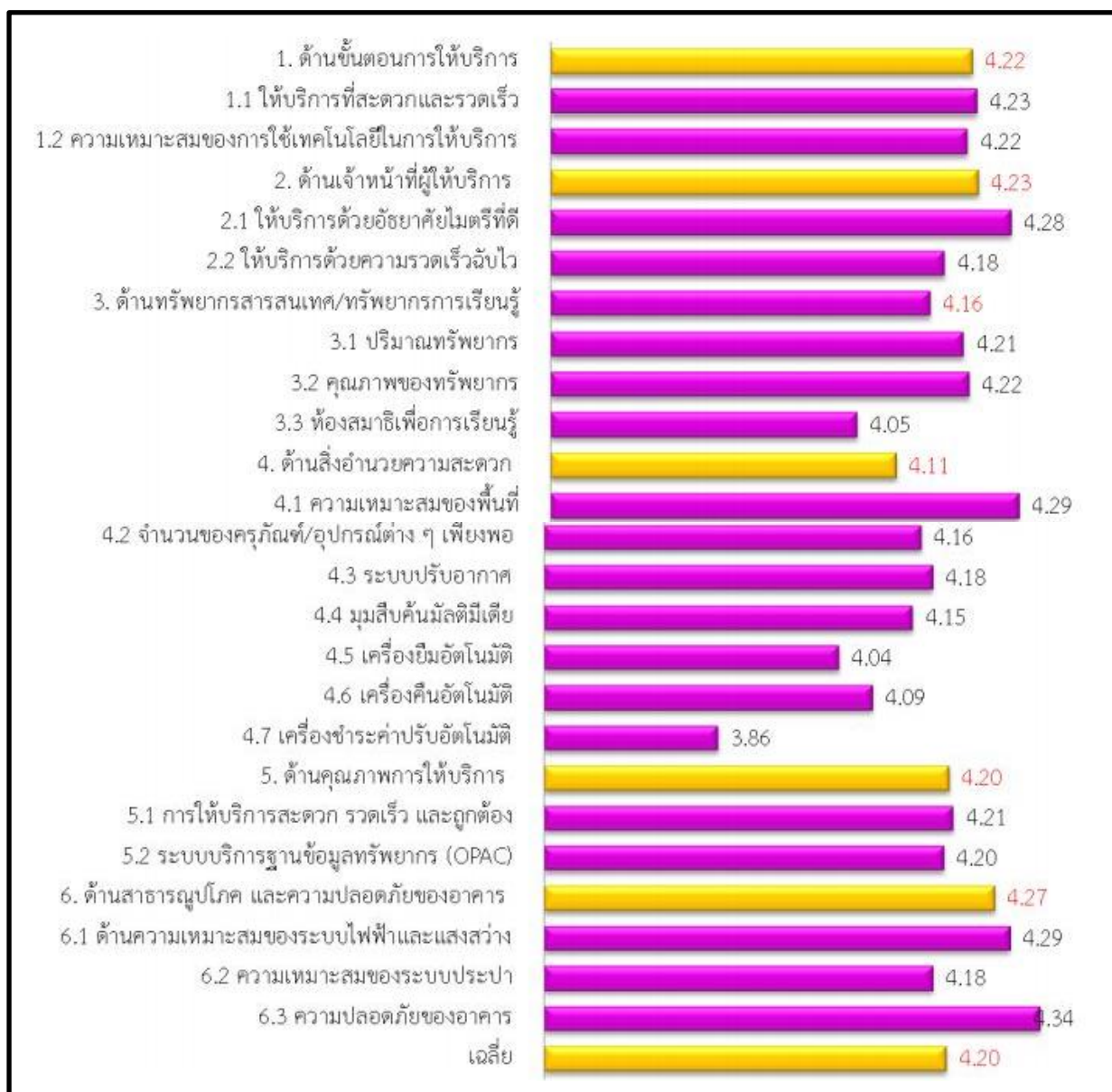
● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 3 สรุปผลคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.83	84.47	มาก
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.23	0.82	84.61	มาก
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.22	0.84	84.33	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.86	84.63	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.28	0.84	85.62	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.18	0.89	83.65	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.16	0.87	83.22	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.21	0.88	84.21	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.22	0.85	84.38	มาก
3.3 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้	4.05	0.88	81.07	มาก

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	0.91	82.21	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.29	0.79	85.84	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ	4.16	0.87	83.26	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.18	0.96	83.60	มาก
4.4 มุมสีบคันมัลติมีเดีย	4.15	0.76	83.00	มาก
4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ	4.04	1.01	80.80	มาก
4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ	4.09	0.94	81.80	มาก
4.7 เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ	3.86	1.06	77.20	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.20	0.79	84.07	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.21	0.77	84.21	มาก
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.20	0.82	83.93	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.27	0.81	85.43	มาก
6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.29	0.80	85.90	มาก
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.18	0.86	83.60	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.34	0.76	86.80	มาก
เฉลี่ย	4.20	0.85	84.01	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.01 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.43 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.63 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.47 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

● **ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ**

- **ด้านคุณภาพบริการ**

1. มารยาทในการใช้ของนักศึกษาการสนทนาในห้องสมุด และการใช้สื่อส่งเสียงรบกวน
2. พี่น่ารักมากเลยครับ
3. ดึงมามาก
4. ยังขาดความเจียบสงบของการใช้ห้องสมุดที่ถูกต้อง
5. นักศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดขาดวินัยการอยู่ร่วมกันในสังคมส่งเสียงไม่มีความเกรงใจคนอื่น ขาดมารยาทที่ดีในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น
6. ไม่ครับ
7. สะดวกครบครันดีครับ

8. ดีเยี่ยมครับ
9. มีการปรับปรุง และพัฒนาอยู่เสมอ
10. ดีแล้วครับ
11. ก็ดีค่ะ

- ด้านสถานที่

1. แอร์เย็นเกินไป
2. ซ่อมน้ำรั่วชั้น 3 อาจเกิดอันตรายได้
3. แอร์ร้อนมาก ขอแอร์เพิ่ม หรือไม่ก็เติมน้ำยาแอร์บ้าง
4. แอร์ร้อนมาก ขอแอร์เพิ่ม หรือไม่ก็เติมน้ำยาแอร์บ้าง มันร้อนจนปวดหัว
5. เน็ตช้ามากค่ะ
6. โอเคค่ะ แอร์เย็นดี แต่บางทีก็มีผู้ใช้ห้องสมุดส่งเสียงรบกวนผู้อื่นค่ะ รู้สึกไม่ค่อยสงบส่วนตัวเท่าไร
7. อยากให้มีปลั๊กเยอะกว่านี้และมีมุมที่นั่งกับพื้นที่กว้างกว่านี้
8. ควรขยายเวลาในการเปิดทำการเพิ่ม
9. ขอแอร์ไม่เย็น
10. ร้อน
11. อากาศร้อนมาก
12. อากาศร้อนมาก wifi ใช้งานแทบไม่ได้เลยเชื่อมต่อได้ 2 นาทีหลุดอีกครึ่งชั่วโมง
13. อากาศร้อนมาก แก้อั้วมีไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงเครื่องคืนหนังสือ ลิฟท์มีไม่เพียงพอตัวแดงใช้ได้รีเปล่า
14. ควรเปิด 24 ชั่วโมงเหมือนมหาลัยอื่น เพราะจำเป็นต้องทำงาน
15. ควรเปิดตลอด 24 ชม.
16. ขอให้เปิดแอร์ให้เย็นๆค่ะ
17. ควรปรับแอร์ให้เย็นทั่วห้องกว่านี้ค่ะทุกอย่างสมบูรณ์แล้ว
18. ควรมีการขยายเวลาเปิดทำการห้องสมุดให้มากกว่านี้และเปิดให้ใช้บริการได้ทุกวัน
19. ห้องสมุดไม่ควรปิดทำการเร็วและหยุดบ่อย เพราะทำให้นักศึกษามีความไม่สะดวกในการใช้ห้องสมุด
20. อยากให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดให้บริการให้นานกว่านี้ค่ะ โดยเฉพาะชั้น 2-3
21. อยากให้ขยายเวลาเปิด - ปิด และเปิดให้ใช้ทุกชั้นในวันหยุด
22. ขยายเวลาการให้บริการ
23. อยากให้การเปิดห้องสมุดให้นานกว่านี้
24. อยากให้เลื่อนเวลาการปิดช้ากว่านี้ และมีหนังสือให้ค้นคว้าที่หลากหลายเป็นปัจจุบันมากกว่านี้
25. น่าจะเปิดทุกวัน จะได้มีที่ทำงาน
26. ควรมีเก้าอี้ที่มีความสูงเพิ่ม
27. น่าจะจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ
28. อยากให้มีคอมพิวเตอร์ที่สมบูรณ์มากกว่านี้และหูฟังสำหรับรับทีวีชมภาพยนตร์ต้องเปลี่ยนใหม่ทั้งหมด

29. หนาว
30. เปิดแอร์เย็นๆมากกว่านี้ได้มั้ยคะ
31. แอร์บางเครื่องไม่ทำงานคับผม
32. อยากให้เปิดแอร์ให้เย็นกว่านี้คะ เพราะบางชั้นมันก็ร้อนมากคะ
33. ควรมีห้องน้ำทุกชั้น
34. เน็ตเข้าไป

- **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้**

1. ระบบยืมหนังสือกับหนังสือบางเล่มขัดข้อง
2. อยากให้มีนิยายแฟนตาซีเยอะๆ
3. ควรหาหนังสือมาเพิ่มเติม และน่าสนใจยิ่งกว่านี้ สื่อต่าง ๆ ก็ให้มีความหลากหลายยิ่งกว่านี้
4. หมาวดหนังสือหายากนิดนึงครับ
5. อยากให้หนังสือออกแบบเยอะๆ

4.1.2.2 อาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 44 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● **ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

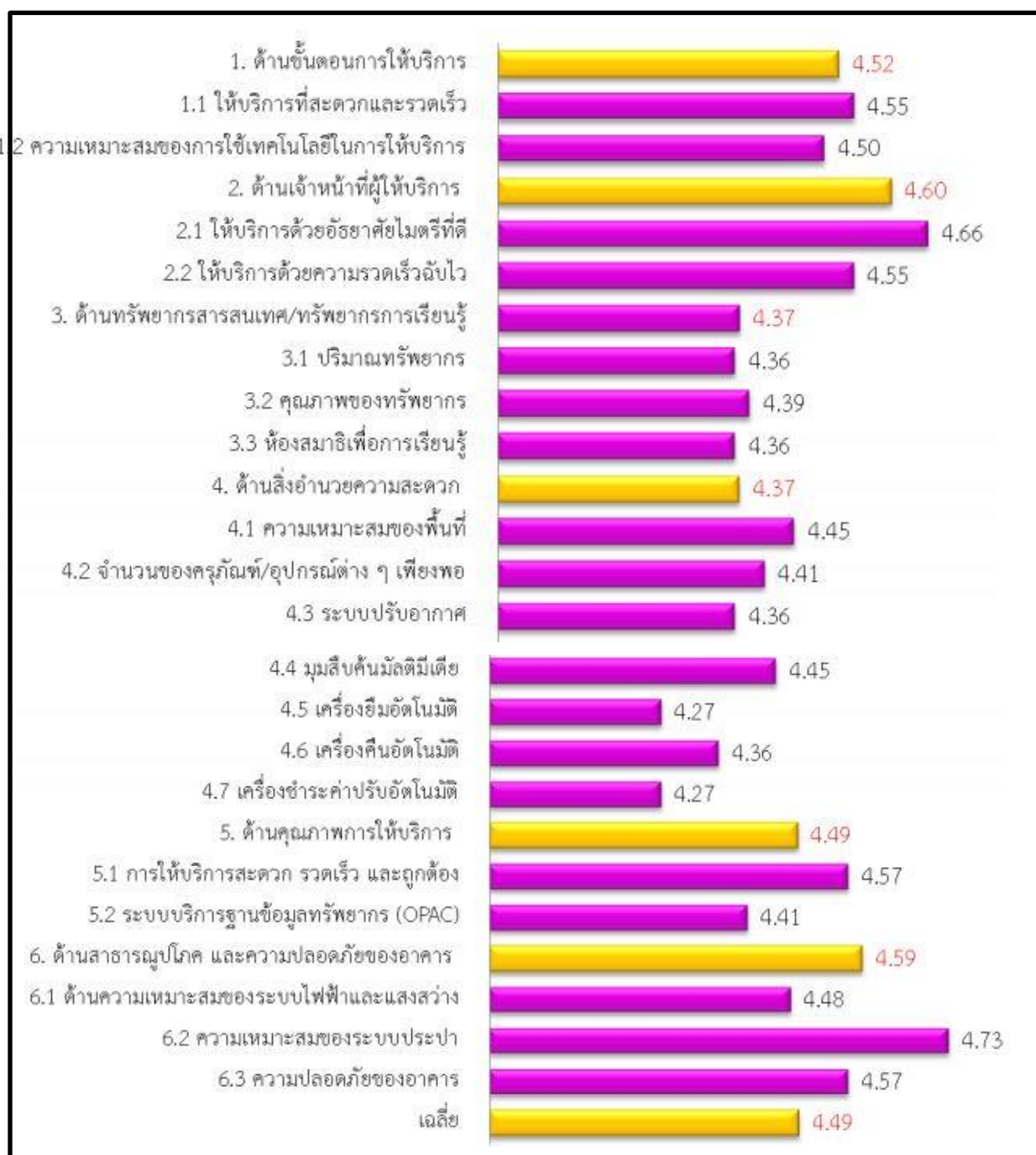
1. สถานะผู้ตอบ
 - อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
2. เพศ
 - ชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36
 - หญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64
3. ระดับการศึกษา
 - ปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91
 - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิด เป็นร้อยละ 84.09
4. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09
 - อื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

● **ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

ตารางที่ 4 สรุปผลคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

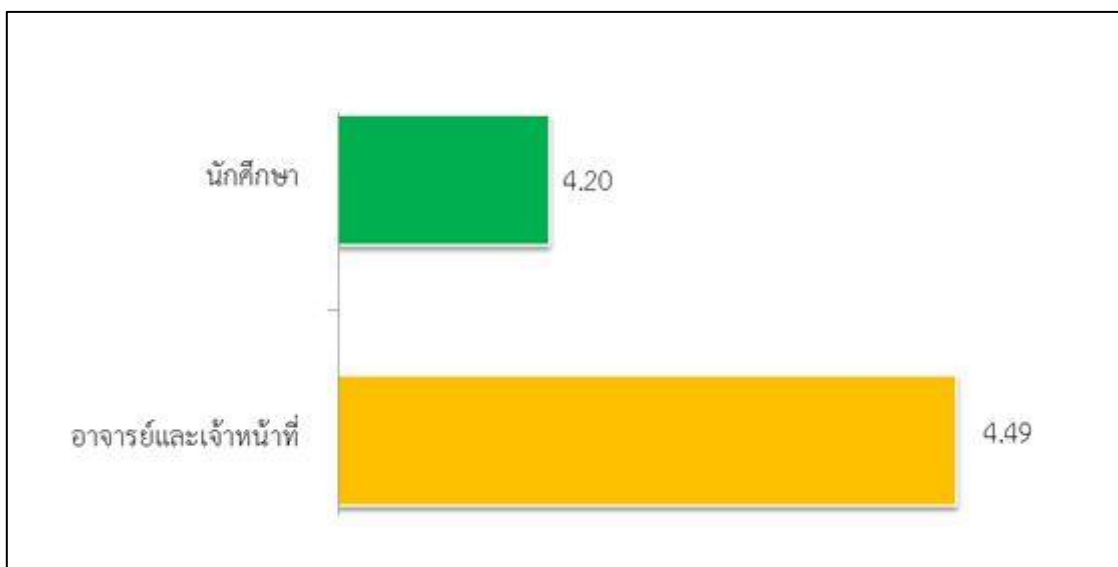
หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.57	90.45	มากที่สุด
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.55	0.55	90.91	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.50	0.59	90.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.56	92.05	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.66	0.53	93.18	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.55	0.59	90.91	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.37	0.70	87.42	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.36	0.75	87.27	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.39	0.69	87.73	มาก
3.3 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้	4.36	0.67	87.27	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.70	87.40	มาก
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.45	0.63	89.09	มาก
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ	4.41	0.62	88.18	มาก
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.36	0.84	87.27	มาก
4.4 มุมสืบค้นมัลติมีเดีย	4.45	0.69	89.09	มาก
4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ	4.27	0.65	85.45	มาก
4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ	4.36	0.67	87.27	มาก
4.7 เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ	4.27	0.79	85.45	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.49	0.71	89.77	มาก
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.57	0.62	91.36	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.41	0.79	88.18	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.59	0.56	91.82	มากที่สุด
6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.48	0.63	89.55	มาก
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.73	0.47	94.55	มากที่สุด
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.57	0.59	91.36	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.49	0.63	89.82	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภท ผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.82 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.05 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 91.82 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.45 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 6



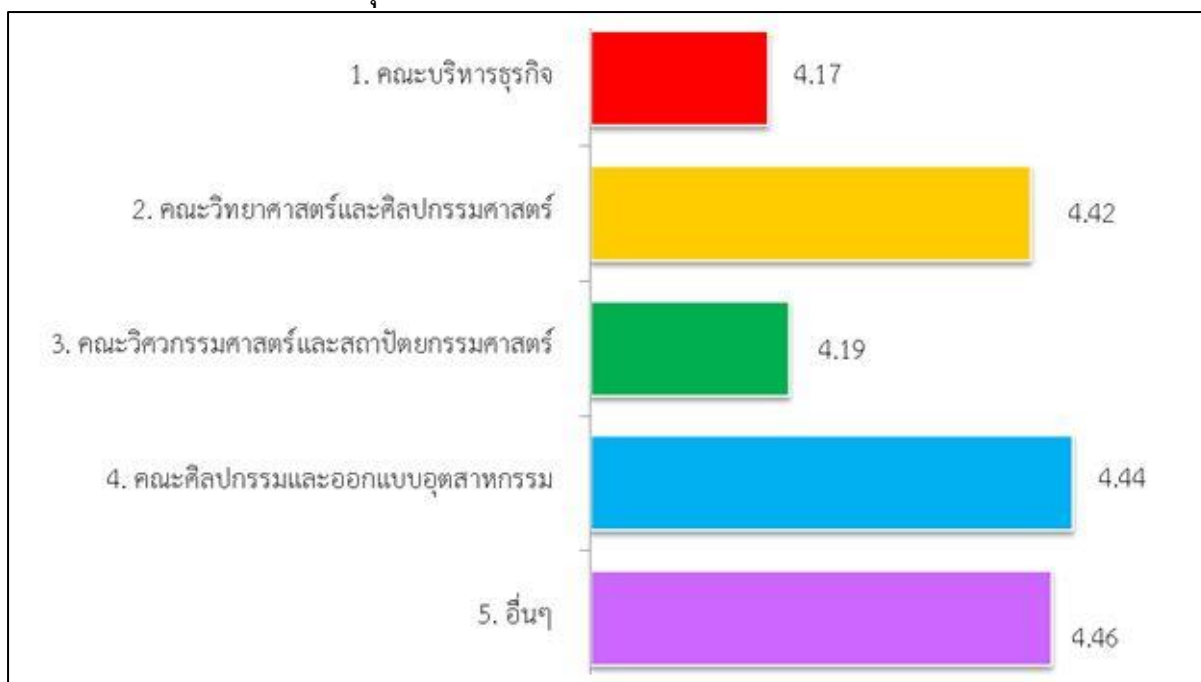
ภาพที่ 6 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ประเภทผู้ให้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

4.1.2.3 สรุปคุณภาพบริการแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ



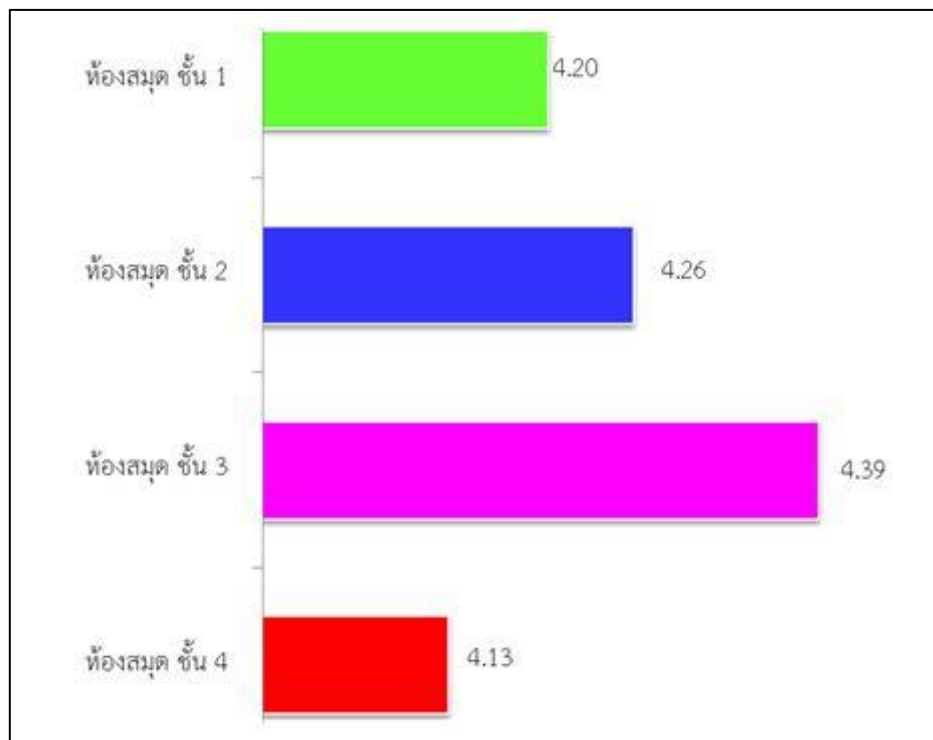
ภาพที่ 7 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

4.1.3 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ แยกตามสังกัด



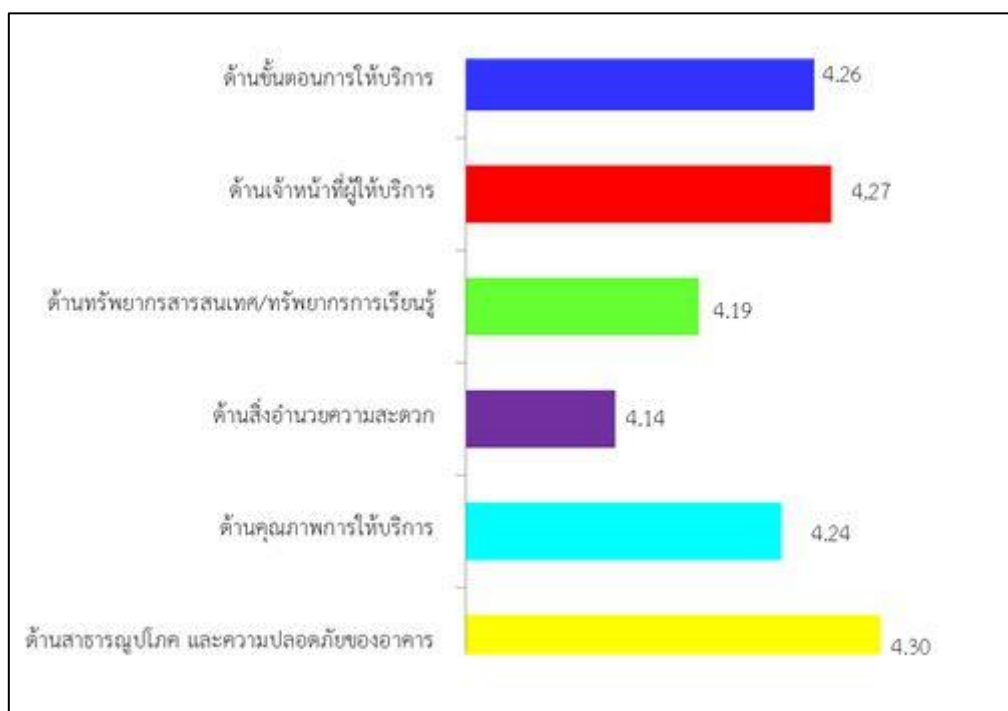
ภาพที่ 8 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามสังกัดผู้ตอบ

4.1.4 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามการให้บริการ



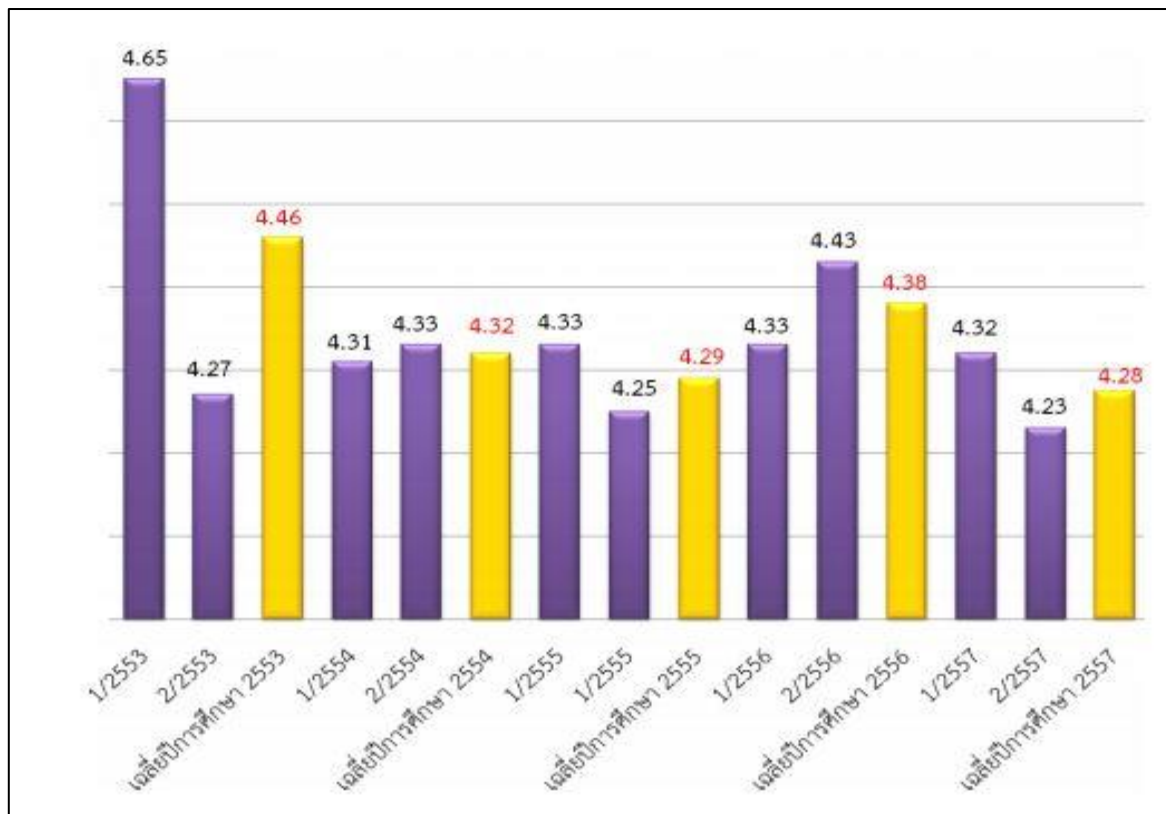
ภาพที่ 9 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามการให้บริการ

4.1.5 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ แยกตามด้านการให้บริการ



ภาพที่ 10 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามด้านการให้บริการ

4.1.6 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการบริการแผนกงานห้องสมุดตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557



ภาพที่ 11 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557

จากภาพที่ 9 พบว่า ผลการประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ลดลงจาก 4.32 ในครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557 เป็น 4.23 ในครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557 คิดเป็นร้อยละ 2.08

4.2 ผลการสำรวจคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ แยกตามพื้นที่การให้บริการดังนี้

- แบบสำรวจคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 5 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 396767

- แบบสำรวจคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 6 <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 322337

- แบบสำรวจคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ <http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> รหัสแบบประเมิน 392969

4.2.1 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองภาพรวม

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 400 คน

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

2. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 146 คน

คิดเป็นร้อยละ 36.50

- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 41 คน

คิดเป็นร้อยละ 10.25

- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00
- อื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

3. เพศ

- ชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75
- หญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.25

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50
- ปริญญาตรี จำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.75
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

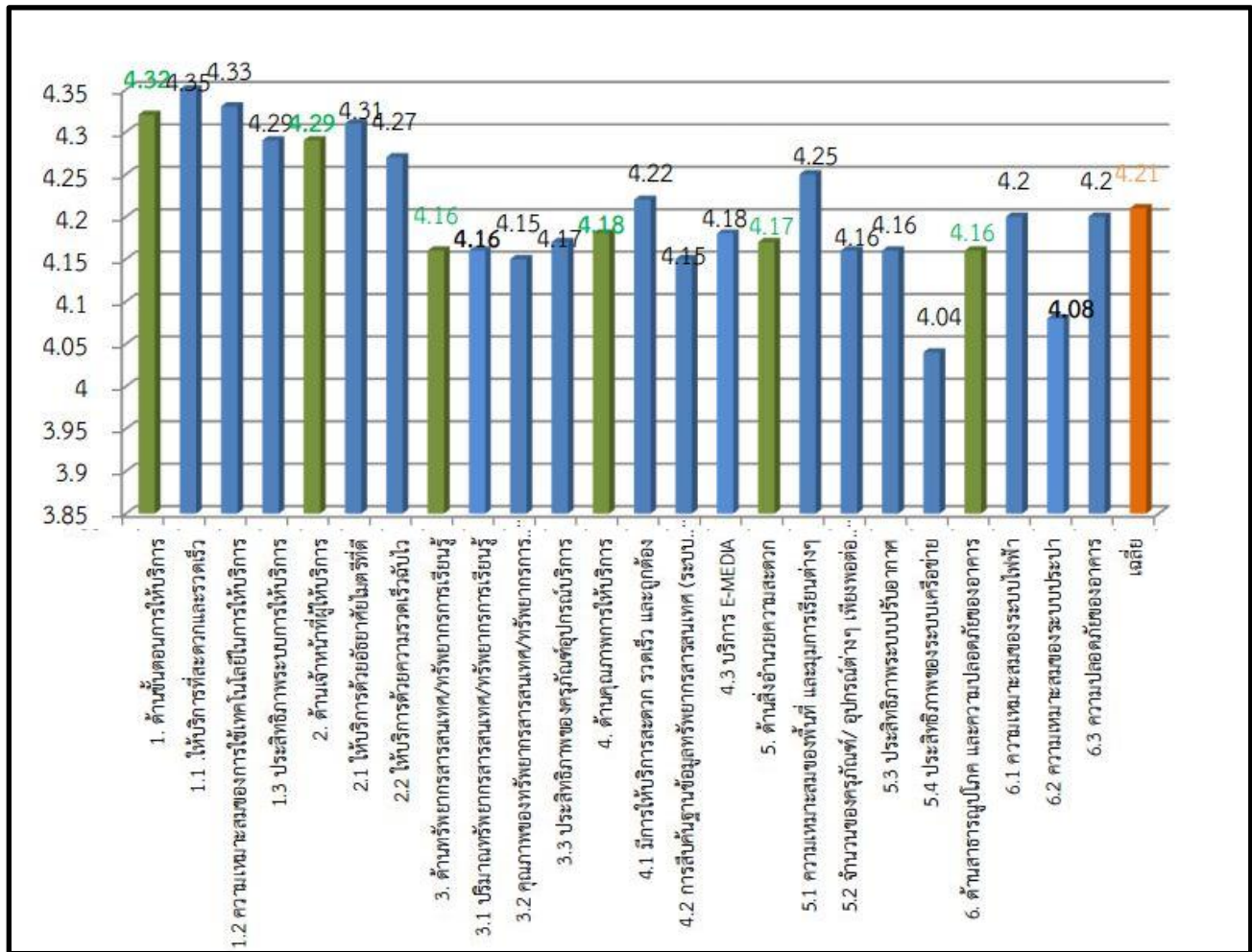
● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 5 สรุปผลการสำรวจคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.76	86.40	มาก
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.35	0.74	87.00	มาก
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.33	0.77	86.60	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.29	0.78	85.80	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.79	85.80	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.31	0.79	86.20	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.27	0.79	85.40	มาก

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.16	0.80	83.20	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.16	0.77	83.20	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.15	0.78	83.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์อุปกรณ์บริการ	4.17	0.84	83.40	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.18	0.80	83.60	มาก
4.1 มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.22	0.78	84.40	มาก
4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ)	4.15	0.82	83.00	มาก
4.3 บริการ E-MEDIA	4.18	0.80	83.6	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.80	83.40	มาก
5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมการเรียนรู้ต่างๆ	4.25	0.74	85.00	มาก
5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.16	0.80	83.20	มาก
5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.16	0.84	83.20	มาก
5.4 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.04	0.97	80.8	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.16	0.77	83.20	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า	4.20	0.73	84.00	มาก
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.08	0.76	81.60	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.20	0.81	84.00	มาก
เฉลี่ย	4.21	0.80	84.20	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.20 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.80 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.60 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 10



ภาพที่ 12 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557

4.2.2 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

4.2.2.1 นักศึกษา มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 356 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

5. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

6. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 40.45

- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 140 คน

คิดเป็นร้อยละ 39.33

- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 52 คน

คิดเป็นร้อยละ 14.61

- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.62

7. เพศ

- ชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57

- หญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 58.43

8. ระดับการศึกษา

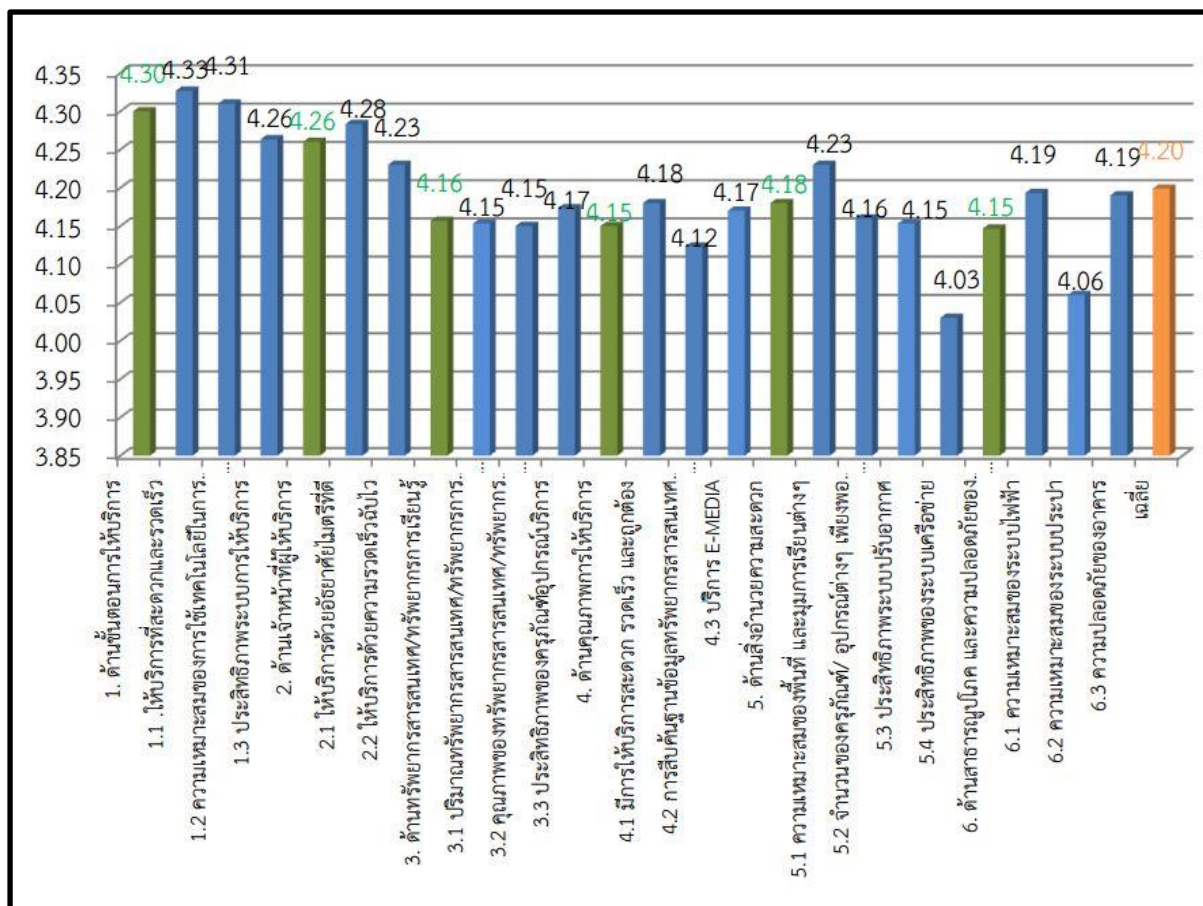
- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15
- ปริญญาตรี จำนวน 327 คน คิด เป็นร้อยละ 91.85

● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 5 สรุปผลคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.30	0.78	86.00	มาก
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.33	0.75	86.60	มาก
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.31	0.79	86.20	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.26	0.79	85.20	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.26	0.80	85.20	มาก
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.28	0.81	85.60	มาก
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.23	0.79	84.60	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.16	0.81	83.20	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.15	0.78	83.00	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.15	0.79	83.00	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์อุปกรณ์บริการ	4.17	0.85	83.40	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.15	0.81	83.00	มาก
4.1 มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.18	0.80	83.60	มาก
4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ)	4.12	0.83	82.40	มาก
4.3 บริการ E-MEDIA	4.17	0.82	83.40	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.81	83.60	มาก
5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมการเรียนรู้ต่างๆ	4.23	0.76	84.60	มาก
5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.16	0.82	83.20	มาก
5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.15	0.86	84.00	มาก
5.4 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.03	0.98	80.60	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.15	0.80	83.00	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า	4.19	0.74	83.80	มาก
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.06	0.85	81.20	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.19	0.83	83.80	มาก
เฉลี่ย	4.20	0.81	84.00	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองแยกประเภท ผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.00 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.20 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 83.60 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 13



ภาพที่ 13 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองประเภทผู้ให้บริการ (นักศึกษา) ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 1. ควรเพิ่มความเย็นของแอร์ เพิ่มแสงสว่าง
 2. อากาศเหม็นอับ และร้อนมาก
- ด้านคุณภาพการบริการ
 1. เป็นห่วงการรับรู้ของผู้ใช้งานเรื่องอัคคีภัย
 2. น่าจะเปิดนานกว่านี้ครับ
 3. ควรมีหูฟังให้ครับ
 4. ควรใช้รหัสสนศ.เป็นรหัสผ่าน จะได้รวดเร็วและดี
 5. ดีมาก

6. ควรมี หูฟังให้บริการน้อยนะคับ
 7. ภาพรวมโอเค
 8. น่าจะหูฟัง และเน็ตน่าจะเร็วกว่านี้(เน็ตกากมาก)เหมือนเต่าป่วย
 9. ควรปรับปรุงระบบเครือข่าย ให้มีความรวดเร็วและทันสมัยอยู่เสมอ
 10. ควรมีโปรแกรมให้นักศึกษาได้ใช้มากกว่านี้เพื่อการศึกษาและอนาคตของเด็กไทย
 11. อยากให้อ่าน่าปั่นเข้ามากันได้ทุกชั้น
 12. บริการดีมากค่ะ เป็นกันเองดี
 13. เป็นการบริการด้านความบันเทิงเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษามากค่ะ ช่วยให้นักศึกษาผ่อนคลายจากการเรียน
 14. สะดวก และให้บริการดี
 15. อยากให้เปิดในเวลาวันหยุดราชการ
 16. บริการดีมาก
 17. พี่พนักงานน่ารักค่ะ
 18. หลังๆหนังสือใหม่เข้าช้านะคะ แต่การให้บริการอื่นๆดีมากค่ะ
- **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้**
1. ปรับปรุงหูฟัง เพราะไม่ค่อยชัด มีปัญหาบ่อย
 2. ถ้าเป็นไปได้ขอเพิ่มเครื่องและขอเปลี่ยนหูฟัง เครื่อง 1- 4 เพราะมีเสียงหวีดแหลมตลอดเวลา
 3. เปิดห้องดูหนังโรงใหญ่เพิ่มมากขึ้นค่ะ

ประเมินดังนี้

4.2.2.2 อาจารย์เจ้าหน้าที่ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 44 คน โดยมีผลการ

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

5. สถานะผู้ตอบ
 - อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
6. สังกัด
 - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55
 - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27
 - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82
 - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18
 - อื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 43.18
7. เพศ
 - ชาย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55
 - หญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 70.45
8. ระดับการศึกษา

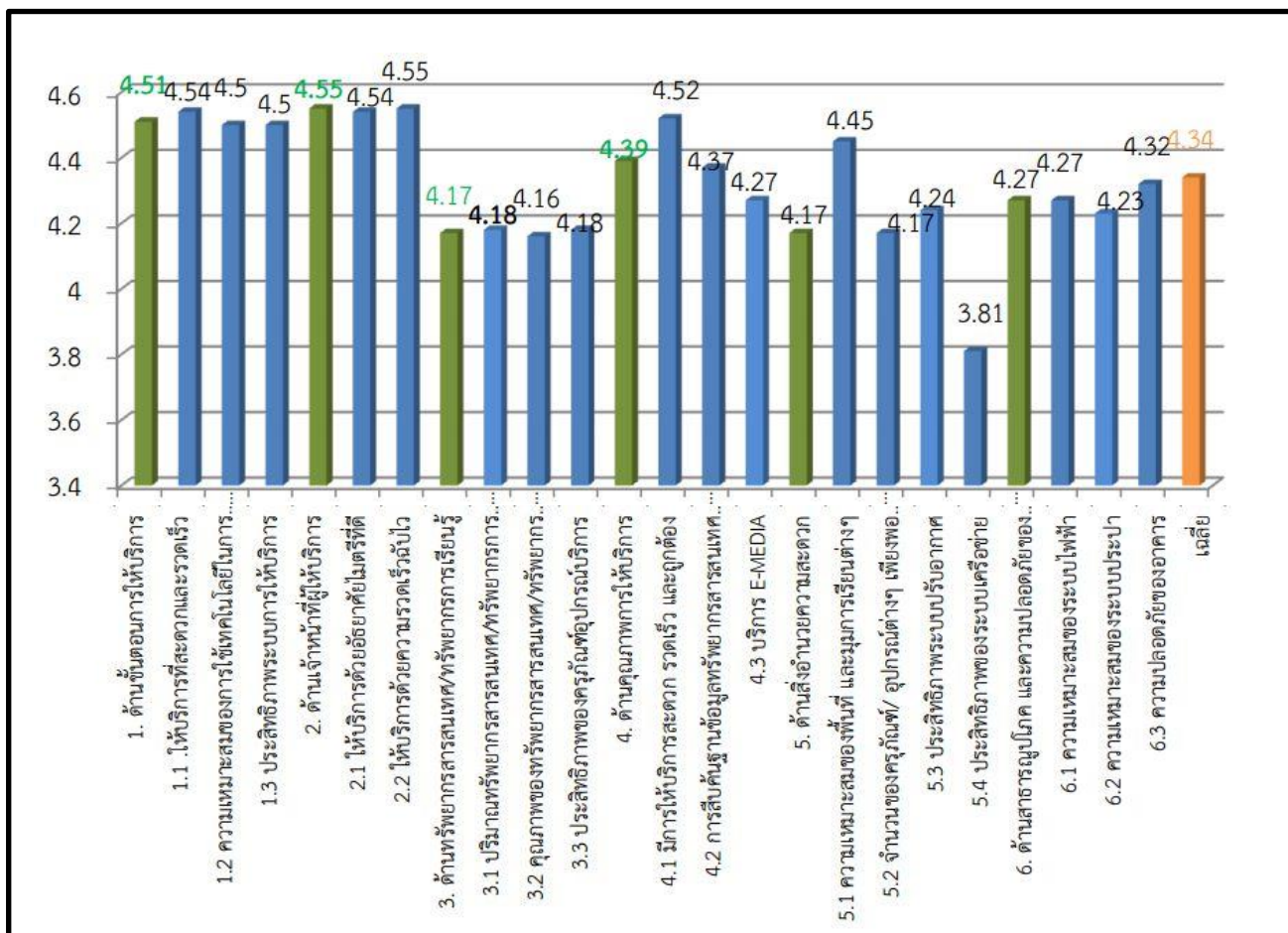
- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64
- ปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิด เป็นร้อยละ 61.36

● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 6 สรุปผลคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.60	90.20	มากที่สุด
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.54	0.60	90.80	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.50	0.60	90.00	มาก
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.50	0.64	90.00	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.66	91.00	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.54	0.66	90.80	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.55	0.66	91.00	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.17	0.75	83.40	มาก
3.1 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.18	0.72	83.60	มาก
3.2 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.16	0.75	83.20	มาก
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์อุปกรณ์บริการ	4.18	0.77	83.60	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.39	0.59	87.80	มาก
4.1 มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.52	0.54	90.40	มากที่สุด
4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	4.37	0.65	87.40	มาก
4.3 บริการ E-MEDIA	4.27	0.70	85.40	มาก
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.64	83.40	มาก
5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมการเรียนรู้ต่างๆ	4.45	0.57	89.00	มาก
5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.17	0.64	83.40	มาก
5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.24	0.67	84.80	มาก
5.4 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	3.81	0.92	76.20	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.27	0.64	85.40	มาก
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า	4.27	0.66	85.40	มาก
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.23	0.63	84.60	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.32	0.64	86.40	มาก
เฉลี่ย	4.34	0.67	86.80	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.80 อยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.20 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.80 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 14

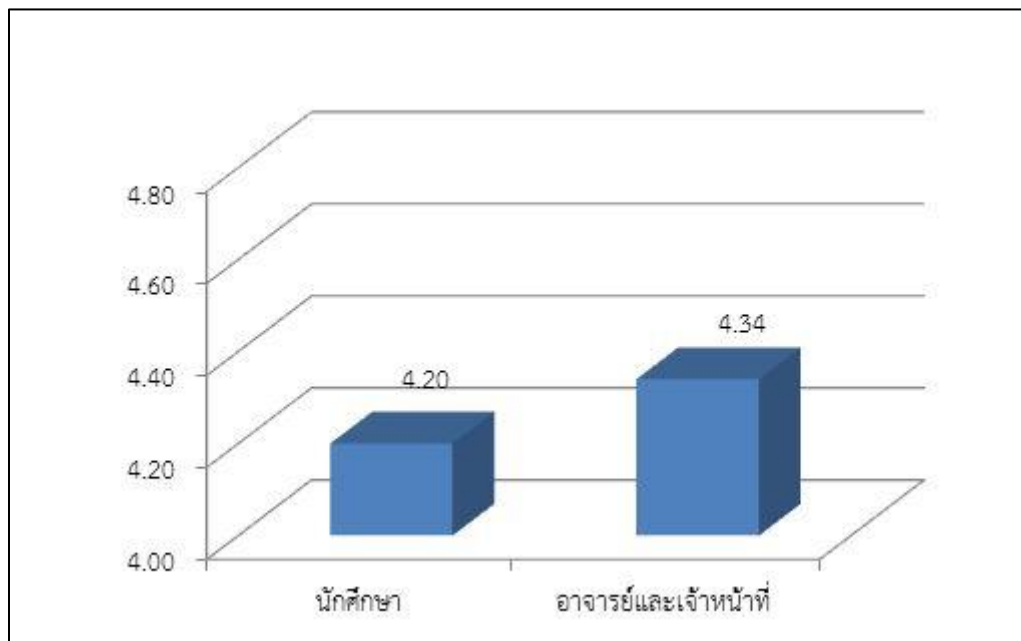


ภาพที่ 14 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ

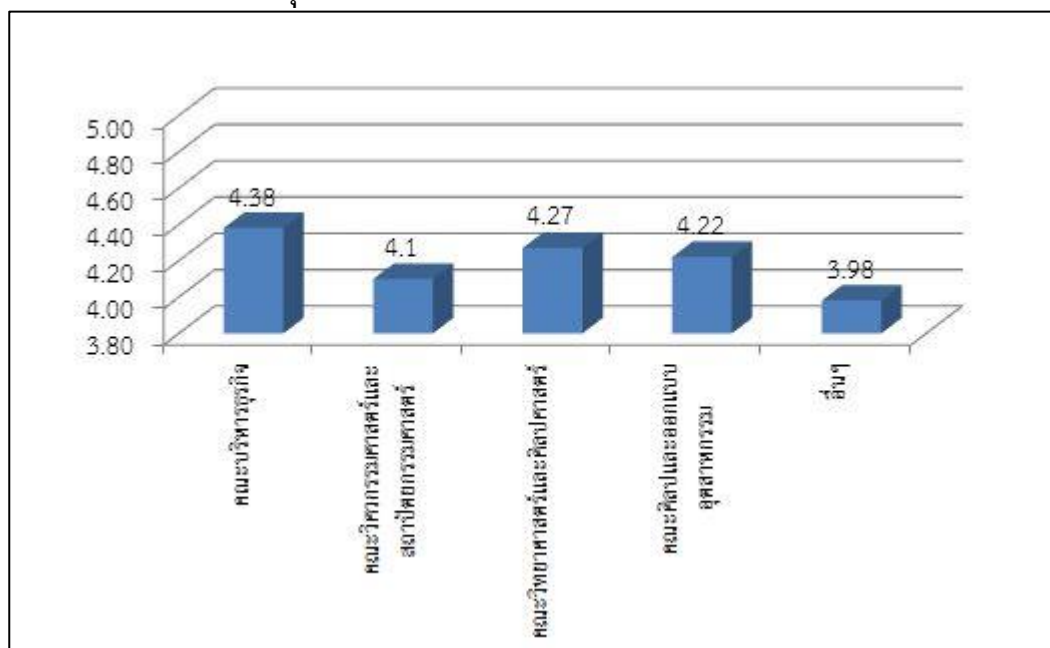
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้
 1. เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาการลงชื่อเข้าใช้
 2. ควรมีห้องมินิเธียเตอร์เพิ่มขึ้นคะ เป็นห้องที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน และไม่ควรถืออาจารย์หนึ่งท่านจงใช้ห้องเพื่อเรียนทั้งหมด เพราะจะเป็นการเสียโอกาสกับนักศึกษาคนอื่นที่เรียนในเวลาเดียวกัน

4.2.2.3 สรุปผลการประเมินคุณภาพบริการแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ



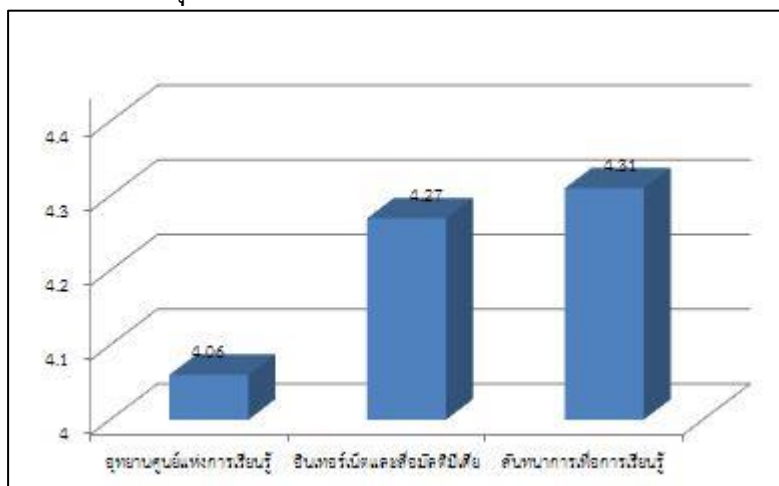
ภาพที่ 15 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

4.2.3 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ แยกตามสังกัด



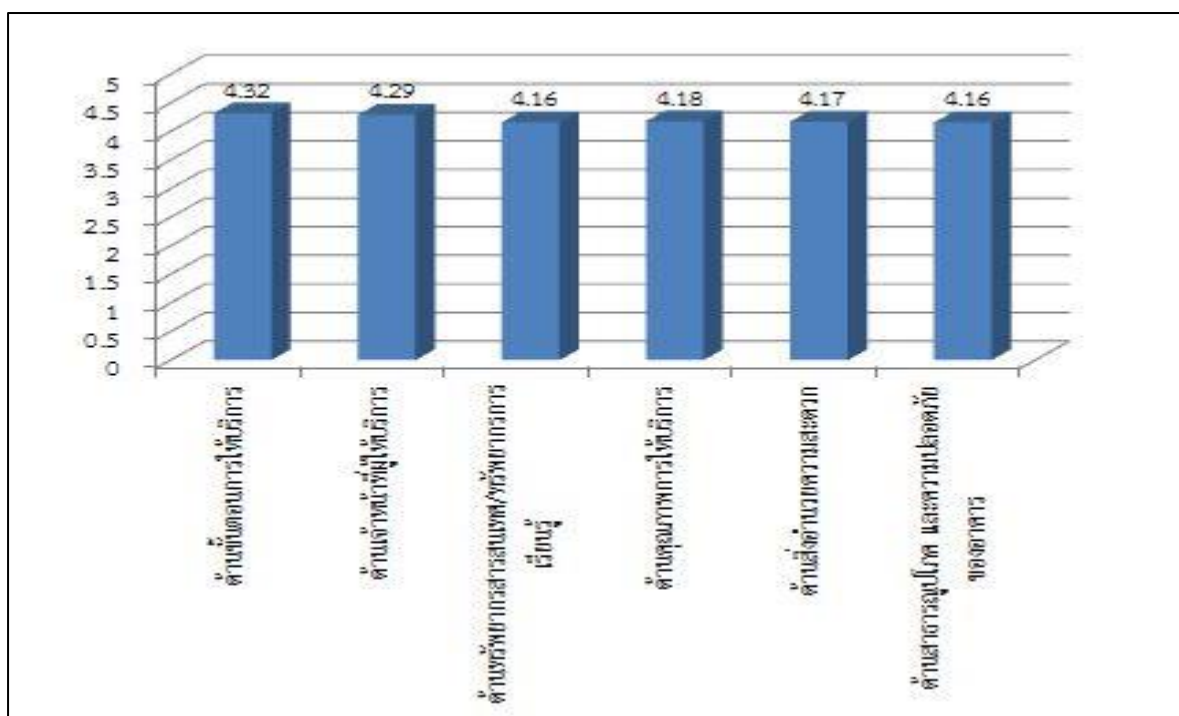
ภาพที่ 16 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามสังกัด

4.2.4 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามการให้บริการ



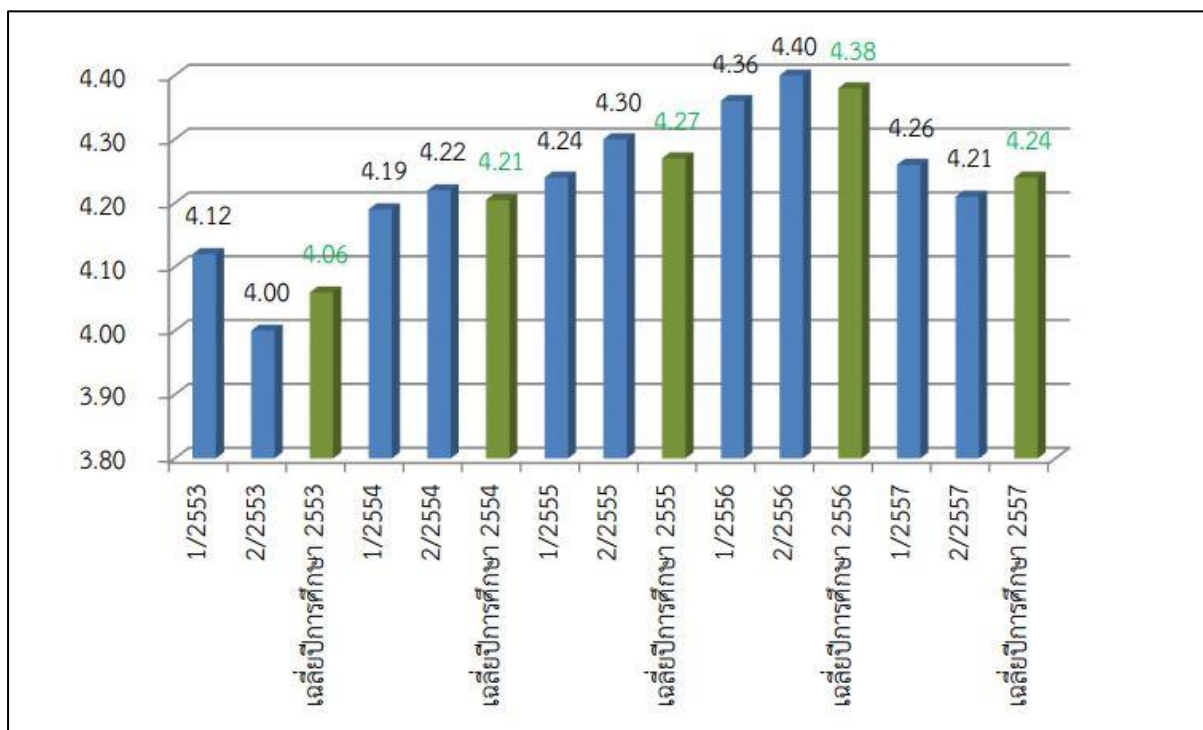
ภาพที่ 17 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามการบริการ

4.2.5 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการ แยกตามด้านการให้บริการ



ภาพที่ 18 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามการให้บริการ

4.2.6 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557

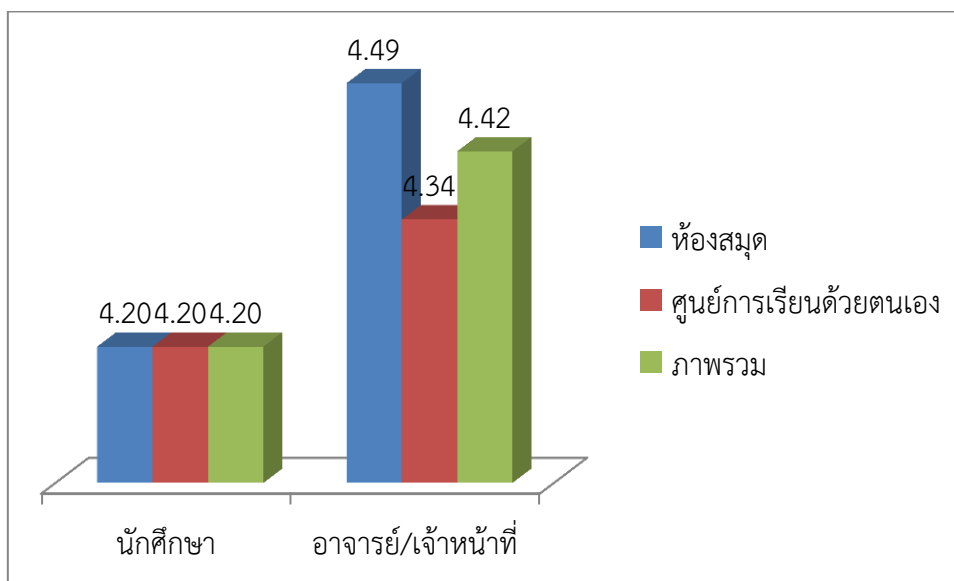


ภาพที่ 19 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการย้อนหลังของแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557

5. คุณภาพบริการแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามประเภทผู้ตอบ

การบริการ	ค่าเฉลี่ย	
	นักศึกษา	อาจารย์/เจ้าหน้าที่
ห้องสมุด	4.20	4.49
ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.20	4.34
เฉลี่ยรวม	4.20	4.42

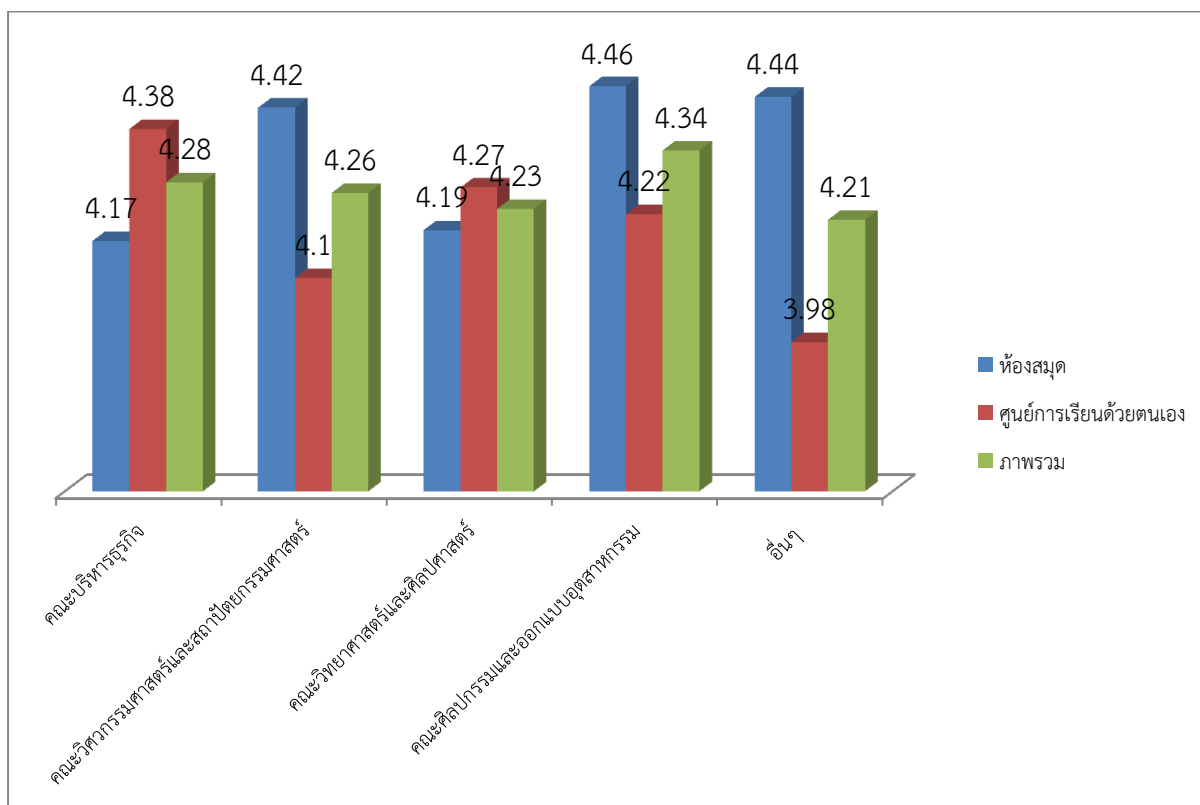


ภาพที่ 20 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามประเภทผู้ตอบ

6. คุณภาพบริการแยกตามสังกัด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามสังกัด

คณะ	การบริการ		เฉลี่ยรวม
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	
คณะบริหารธุรกิจ	4.17	4.38	4.28
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.42	4.10	4.26
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.19	4.27	4.23
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.46	4.22	4.34
อื่นๆ	4.44	3.98	4.21

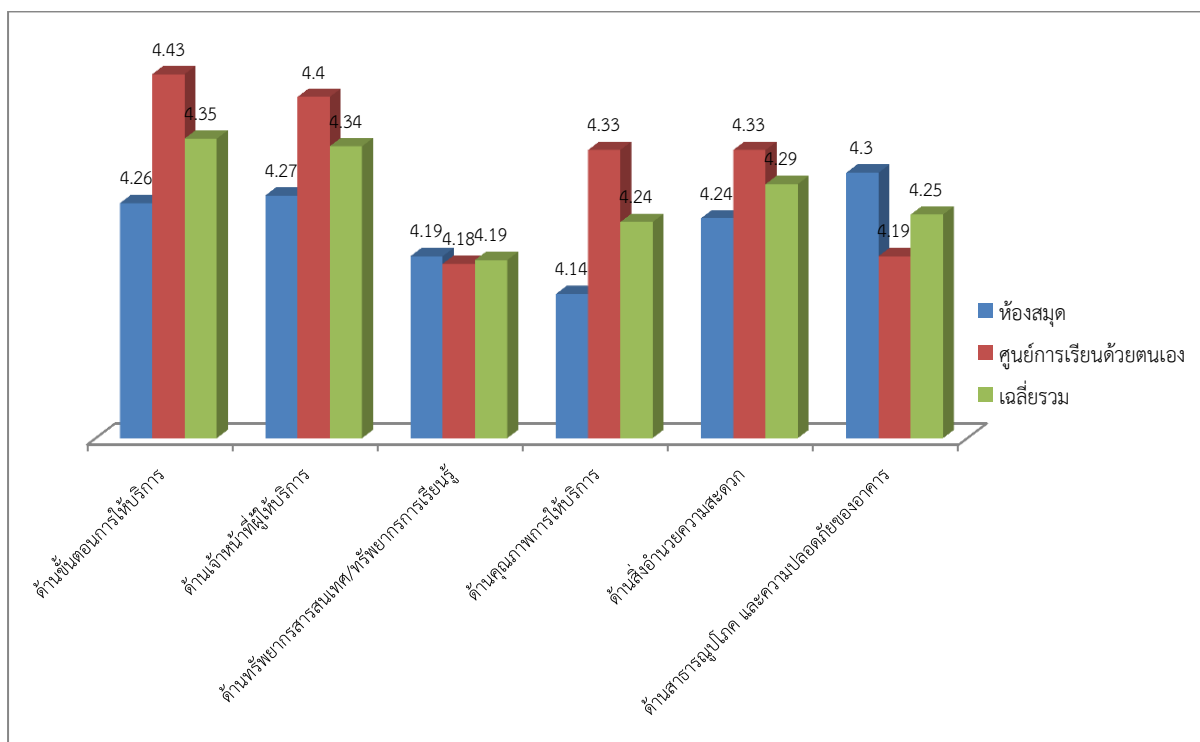


ภาพที่ 21 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามประเภทผู้ตอบ

7. คุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ยแยกตามด้านการให้บริการ		เฉลี่ยรวม
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.26	4.43	4.35
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.27	4.40	4.34
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.19	4.18	4.19
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14	4.33	4.24
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.24	4.33	4.29
ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.30	4.19	4.25

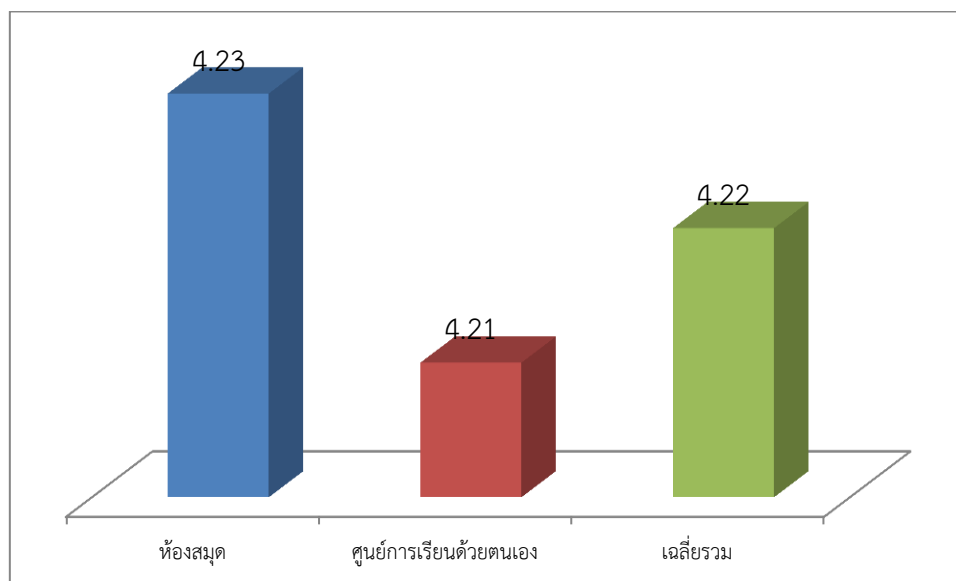


ภาพที่ 22 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามด้านการให้บริการ

8. คุณภาพบริการแยกตามการบริการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการบริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
ห้องสมุด	4.23	86.46	อยู่ในระดับ “มาก”
ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.21	85.20	อยู่ในระดับ “มาก”
เฉลี่ยรวม	4.22	84.40	อยู่ในระดับ “มาก”

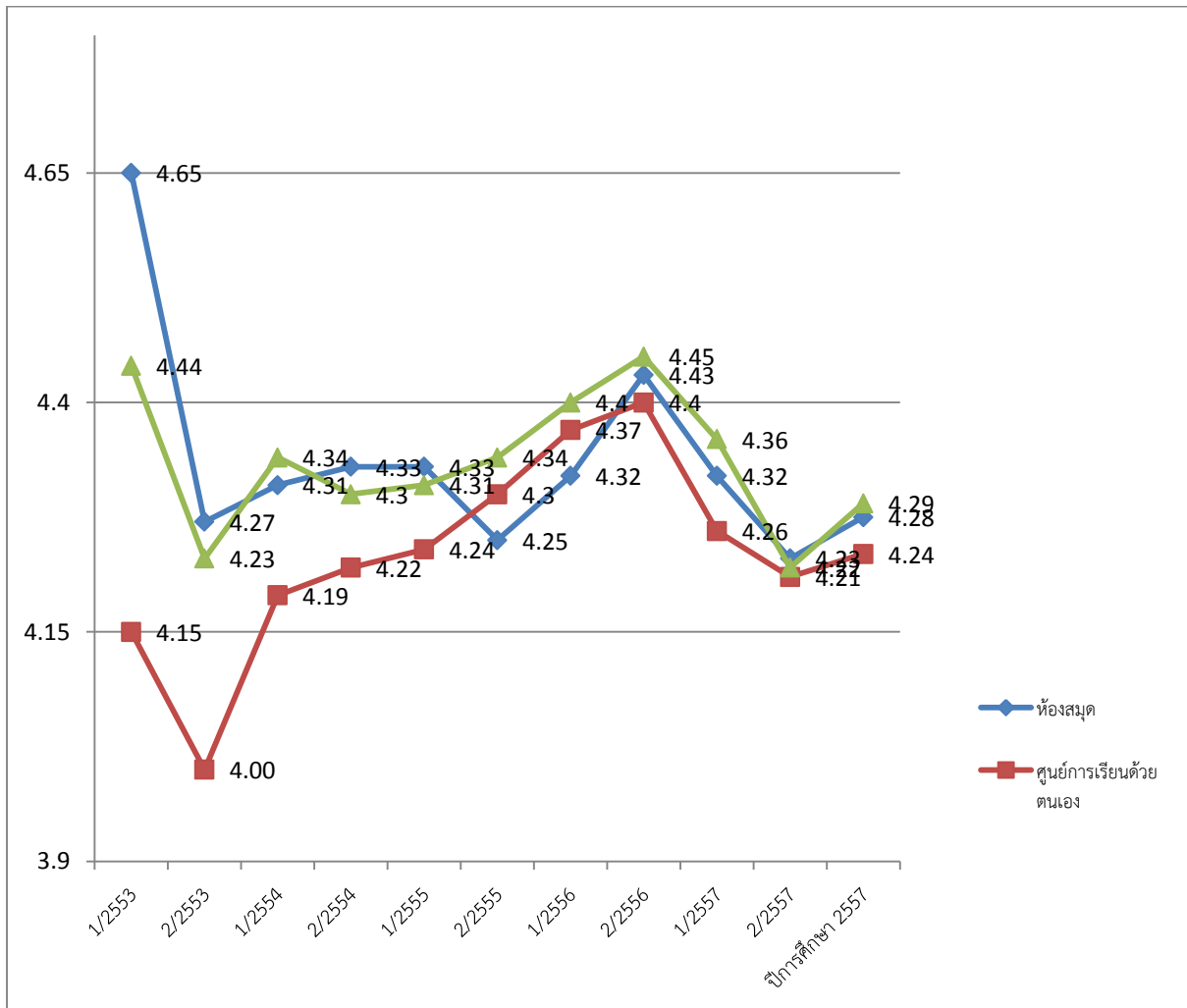


ภาพที่ 23 ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแยกตามการบริการ

9. คุณภาพบริการย้อนหลังของงานวิทยบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2557

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 –ปีการศึกษา 2557

ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ/ครั้งที่/ปีการศึกษา	การบริการ		
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	เฉลี่ยรวม
1/2553	4.65	4.15	4.44
2/2553	4.27	4.00	4.23
1/2554	4.31	4.19	4.34
2/2554	4.33	4.22	4.3
1/2555	4.33	4.24	4.31
2/2555	4.25	4.3	4.34
1/2556	4.32	4.37	4.4
2/2556	4.43	4.4	4.45
1/2557	4.32	4.26	4.36
2/2557	4.23	4.21	4.22
ปีการศึกษา 2557	4.28	4.24	4.29



ภาพที่ 24 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 -ปีการศึกษา 2557