

รายงานการสำรวจคุณภาพบริการ
งานวิทยบริการ
ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557



คำนำ

รายงานการสำรวจคุณภาพบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ประกอบด้วย การสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด แผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และแผนกงานเทคโนโลยี การศึกษา ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงคุณภาพการให้บริการของงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ งานวิทยบริการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดทำรายงานสำรวจคุณภาพบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557 ในครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาการบริการงานวิทยบริการใน ภาควิชาการศึกษาคือต่อไป

งานวิทยบริการ

ธันวาคม 2557

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| 1. หลักการและเหตุผล | 1 |
| 2. วัตถุประสงค์ | 4 |
| 3. วิธีดำเนินการ | 4 |
| 4. การสำรวจคุณภาพบริการงานวิทยบริการ | 5 |
| 4.1 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด | 7 |
| 4.2 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | 21 |
| 4.3 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา | 35 |
| 5. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ | 41 |
| 6. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามสังกัดผู้ตอบ | 42 |
| 7. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ | 43 |
| 8. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการบริการ | 44 |
| 9. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 - ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557 | 45 |

รายงานการสำรวจคุณภาพบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557 (สิงหาคม - ตุลาคม 2557)

1. หลักการและเหตุผล

งานวิทยบริการ เป็นหน่วยงานระดับงาน ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยหน่วยงาน 3 หน่วยงาน ดังนี้

1. แผนกงานห้องสมุด

ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 - 4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย ปริญญาบัตร วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเอง ผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ ห้องจดหมายเหตุ ฯลฯ

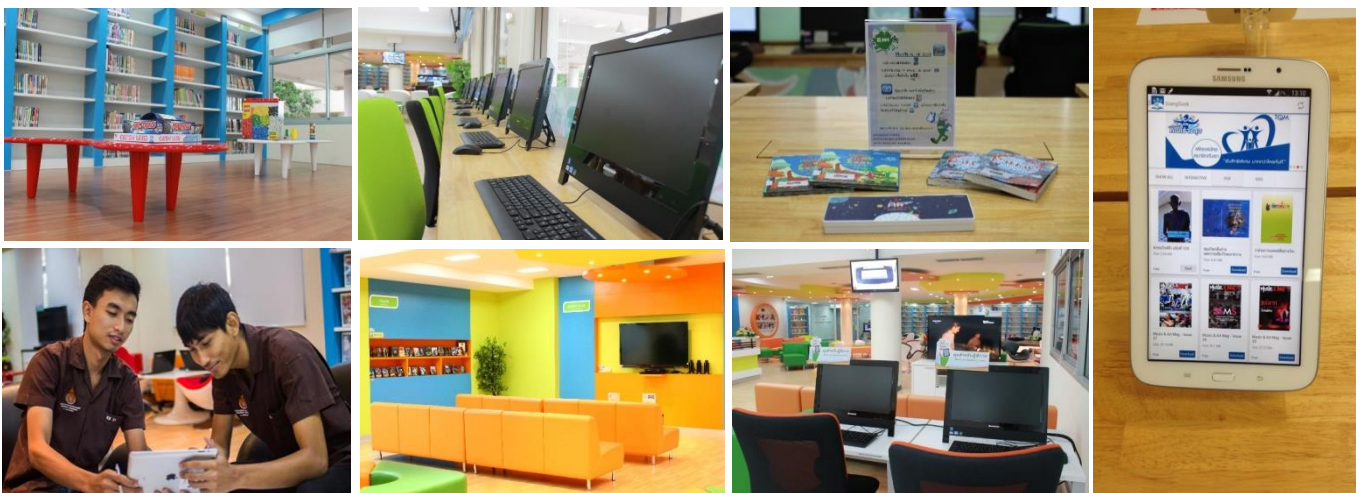


2. แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 5 และ 6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีภารกิจที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย และรูปแบบการบริการต่างๆ ดังนี้ บริการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เพื่อใช้ศึกษา เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่นหมวดภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ภาพยนตร์ สารคดี ฯ บริการระบบภาษาต่างประเทศ โทรทัศน์เพื่อการศึกษา วีดิทัศน์แบบกลุ่ม วีดิทัศน์เฉพาะบุคคล ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องเรียนอัจฉริยะ ห้องมัลติมีเดีย ฯลฯ



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



3. แผนงานเทคโนโลยีการศึกษา

ให้บริการด้านสื่อโสตทัศนเพื่อการพัฒนาศึกษา ณ อาคาร 12 C ชั้น 4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการผลิตสื่อภาพนิ่ง บริการผลิตสื่อวีดิทัศน์ บริการผลิตสื่อเสียง บริการงานศิลปกรรมกราฟิก บริการงานโสตทัศนอุปกรณ์ ฯลฯ



โดยการให้บริการดังกล่าวจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงดำเนินการสำรวจคุณภาพการบริการหน่วยงานในงานวิทยบริการ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และเทคโนโลยีการศึกษา ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2557

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของการบริการห้องสมุด และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

เป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี นครราชสีมา จำนวนส่วนงาน ละ 400 คน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวแบบสัดส่วน ดังนี้

| 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

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

กำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (10,263 คน)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการศึกษาในครั้งนี้
ไม่เกิน 0.05

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

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

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน นักศึกษาเท่ากับ 356 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 44 คน

2. ส่วนของการบริการเทคโนโลยีการศึกษา

เป็นอาจารย์ นักศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการให้บริการตามการร้องขอจากผู้ใช้บริการ เช่น การถ่ายภาพนิ่ง การถ่ายภาพวีดีทัศน์ การควบคุมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น จำนวนทั้งสิ้น 224 คนตามจำนวนครั้งที่มีการขอใช้บริการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ แบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ จำนวน 11 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ แบบสำรวจคุณภาพบริการแบบเอกสาร

3.4 ระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้ คือ เดือนเมษายน – กันยายน 2557

3.5 สถิติที่ใช้

3.5.1 ค่าเฉลี่ย (Average)

3.5.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การสำรวจคุณภาพการบริการงานวิทยบริการ

โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการบริการ มีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

1. คำถามปลายปิด (Close End Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับดังนี้

| | | |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

2. คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ ดังนี้

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

4.1 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด

- แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์

➤ แบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ชั้น 1

<http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> หมายเลขแบบสำรวจ 565577

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1

สำหรับ 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนกงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินด้วยความซื่อสัตย์ที่สร้างสรรเพื่อส่วนที่จะ

0% 100%
ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

* 1 1001
1.1 สถานะผู้ตอบ

กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* 2 1003 1.3 เพศ

กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ชาย
 หญิง

* 3 1004 1.4 ระดับการศึกษา

กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

อต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

* 4 1002 ชื่อคุณ

กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิทยาศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และคอมพิวเตอร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ: []

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริการ
โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับความรู้สึกจริงใจของท่าน
5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใช้ 1 = น้อย

* 5 2001
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายเทคโนโลยีในการให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ให้บริการด้วยความจริงใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 ปริมาณทรัพยากร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 จำนวนของตู้/โต๊ะ/เก้าอี้/เก้าอี้พนักงา | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 ความสะอาด | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.4 ความสะดวกสบาย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 9 2005 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบสืบค้นทรัพยากร (OPAC) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 10 2006 6. ด้านระบบสารบรรณเปิด และความปลอดภัยของอาคาร

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.2 ความปลอดภัยของอาคาร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

0% 100%
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

11 3001
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ภาพที่ 1 แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1

➤ แบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ชั้น 2

<http://e-survey.oarit.muti.ac.th/> หมายเลขแบบสำรวจ 293472

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2

คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในแผนกงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินด้วยความซื่อสัตย์ที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง

0%
100%
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

* 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* 2 1002 1.2 3 ระดับ
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ: _____

* 3 1003 1.3 เพศ
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 ชาย
 หญิง

* 4 1004 1.4 ระดับการศึกษา
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ
โปรดเลือกวงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน
5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใช้ 1 = น้อย

* 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 ให้บริการมีสะดวกและรวดเร็ว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายเทคโนโลยีในกระบวนการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและไม่เอ้าท์ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 มีภาคทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์สิ่งพิมพ์รายสัปดาห์ รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี รายปี รายปีฉบับพิเศษ) (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์สิ่งพิมพ์รายสัปดาห์ รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี รายปี รายปีฉบับพิเศษ) ของงานวารสารฯ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากร (วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสือพิมพ์สิ่งพิมพ์รายสัปดาห์ รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี รายปี รายปีฉบับพิเศษ) ของงานวารสารฯ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 จำนวนของตู้/เคาน์เตอร์/อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอต่อการบริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 ระบบปรับอากาศ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.4 สภาพบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 9 2005 5. ด้านบุคลากรให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 ค่าให้บริการนอกเหนือจากค่าสมาชิก | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 ความถูกต้องของข้อมูลในระบบทรัพยากร (OPAC) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 10 2006 6. ด้านระบบสารบรรณ/เอกสารและงานบริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบปรับอากาศ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

11 3001

ภาพที่ 2 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2

➤ แบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ชั้น 3

<http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> หมายเลขแบบสำรวจ 717497

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3

สำรวจ 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการต่าง ๆ ในแผนกงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินด้วยความคิดเห็นที่จริงใจที่สุดอย่างแท้จริง

0%
100%
ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

* 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ
กรุณาเลือกหนึ่งข้อจากตัวเลือกที่ปรากฏ

นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* 2 1002 1.2 สังกัด
กรุณาเลือกหนึ่งข้อจากตัวเลือกที่ปรากฏ

คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีศาสตร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ:

* 3 1003 1.3 เพศ
กรุณาเลือกหนึ่งข้อจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ชาย
 หญิง

* 4 1004 1.4 ระดับการศึกษา
กรุณาเลือกหนึ่งข้อจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ
โปรดเลือกลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือของท่าน

* 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 ให้ความรู้ที่สะดวกและรวดเร็ว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายที่คุ้มค่าในค่าใช้จ่าย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 ให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมิตร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ให้ความรู้ที่รวดเร็ว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 มีขนาดหรือเอกสาร (หนังสือภาษาใหม่หรือไม่) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากร (หนังสือภาษาใหม่หรือไม่) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 จำนวนของตู้คอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์/เครื่องพอลอความต้องการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 ครอบคลุมอาคาร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 9 2005 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 ภาระที่บริการสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 ความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 10 2006 6. ด้านระบบสารบรรณ/โคง และความปลอดภัยของอาคาร

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบที่ทันสมัยและแสงสว่าง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.2 ความปลอดภัยของอาคาร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

0%
100%
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

11 3001

ภาพที่ 3 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3

➤ แบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ชั้น 4

<http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> หมายเลขแบบสำรวจ 811832

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ในแผนกงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินตามความเป็นจริงเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดอย่างแท้จริง

0%
100%
ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

* 1 1001 1.1 สถานะผู้ตอบ
กรุณาเลือกที่ตอบนี้สำหรับท่านเองจากตัวเลือกที่ปรากฏ

นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* 2 1002 1.2 ชื่อภาค
กรุณาเลือกที่ตอบนี้สำหรับท่านเองจากตัวเลือกที่ปรากฏ

คณะวิทยาศาสตร์
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 คณะบริหารศาสตร์และศิลปศาสตร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ:

* 3 1003 1.3 เพศ
กรุณาเลือกที่ตอบนี้สำหรับท่านเองจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ชาย
 หญิง

* 4 1004 1.4 ระดับการศึกษา
กรุณาเลือกที่ตอบนี้สำหรับท่านเองจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ต่ำกว่าปริญญาตรี
ปริญญาตรี
สูงกว่าปริญญาตรี

แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ในแผนกงานห้องสมุด
2. โปรดตอบแบบประเมินตามความเป็นจริงเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดอย่างแท้จริง

0%
100%
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในแผนกงานการ
บริการเลือกหนังสือที่สนใจตามหนังสือที่สนใจของบรรณ
5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใช้ 1 = น้อย

* 5 2001 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 ทัศนคติและ รอยยิ้ม | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 ความ เหมาะสมของ ค่าใช้จ่าย เทคโนโลยีใน การให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 6 2002 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 ใ้ บริการด้วย ยิ้มแย้ม ไมตรีจิต | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ใ้ บริการด้วย ความ จริงใจ สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 7 2003 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 ปริมาณ เพียงพอ (หนังสือทั่วไป ตามสื่อสังคม) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 คุณภาพ ของทรัพยากร (หนังสือทั่วไป ตามสื่อสังคม) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 ใ้ สนใจใ้ บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 8 2004 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 ความ เหมาะสมของ พื้นที่ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 จำนวนของ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อ ความต้องการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 ระบบปรับอากาศ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 9 2005 5. ด้านผลการบริการไม่บริการ

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 การใ้ บริการของ บรรณกร มีจุด มอง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 ความ ถูกต้องของ ข้อมูล ทรัพยากร (OPAC) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 10 2006 6. ด้านระบบสารบรรณคดี และความปลอดภัยของอาคาร

| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 ความ เหมาะสม ของระบบ ป้องกัน แสงสว่าง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.2 ความ ปลอดภัยของ อาคาร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

0%
100%
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจข้อเสนอแนะ

11 3001

ภาพที่ 4 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

4.1.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด

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 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00
- ปริญญาตรี จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25
- อื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

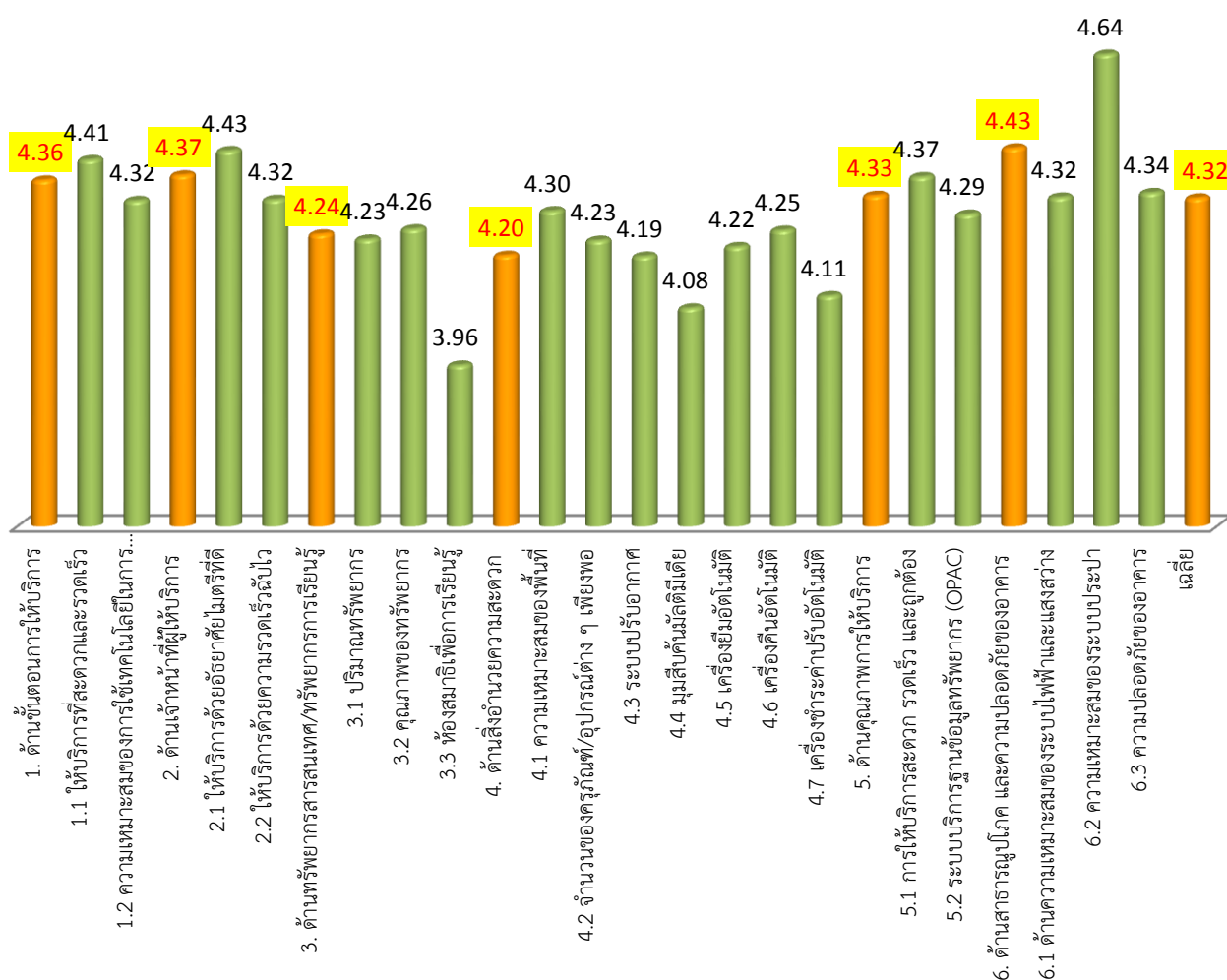
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด

| หัวข้อประเมิน | ผลการประเมิน | | | |
|--|----------------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
| | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | Std. Deviation | ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) | แปลผล |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.36 | 0.85 | 87.25 | มาก |
| 1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | 4.41 | 0.86 | 88.15 | มาก |
| 1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ | 4.32 | 0.84 | 86.35 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.37 | 0.80 | 87.48 | มาก |
| 2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี | 4.43 | 0.78 | 88.55 | มาก |
| 2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว | 4.32 | 0.82 | 86.40 | มาก |
| 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.24 | 0.87 | 84.88 | มาก |
| 3.1 ปริมาณทรัพยากร | 4.23 | 0.87 | 84.65 | มาก |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากร | 4.26 | 0.86 | 85.10 | มาก |
| 3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ | 3.96 | 1.02 | 79.10 | มาก |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 2.48 | 1.49 | 49.55 | น้อย |
| 4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ | 4.30 | 0.82 | 85.90 | มาก |
| 4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ | 4.23 | 0.87 | 84.60 | มาก |
| 4.3 ระบบปรับอากาศ | 4.20 | 0.98 | 83.90 | มาก |
| 4.4 มุมสื่อบันด์มีเดีย | 4.08 | 1.05 | 81.62 | มาก |
| 4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ | 4.22 | 0.93 | 84.32 | มาก |
| 4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ | 4.25 | 0.97 | 85.05 | มาก |
| 4.7 เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ | 4.11 | 1.02 | 82.16 | มาก |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.33 | 0.83 | 86.58 | มาก |
| 5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 4.37 | 0.83 | 87.40 | มาก |
| 5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC) | 4.29 | 0.83 | 85.75 | มาก |
| 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | 4.43 | 0.78 | 88.66 | ปานกลาง |
| 6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง | 4.33 | 0.83 | 86.50 | มาก |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | 4.64 | 0.66 | 92.79 | มากที่สุด |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | 4.34 | 0.86 | 86.70 | มาก |
| เฉลี่ย | 4.32 | 0.85 | 86.46 | มาก |

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.46 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.66 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.48 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 87.25 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557

4.2.2 ผลการสำรวจคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด

แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

4.2.2.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 356 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82
- หญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 56.18

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99
- ปริญญาตรี จำนวน 321 คน คิด เป็นร้อยละ 90.17
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิด เป็นร้อยละ 0.84

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.02
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.33
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 39.04
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.33
- อื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

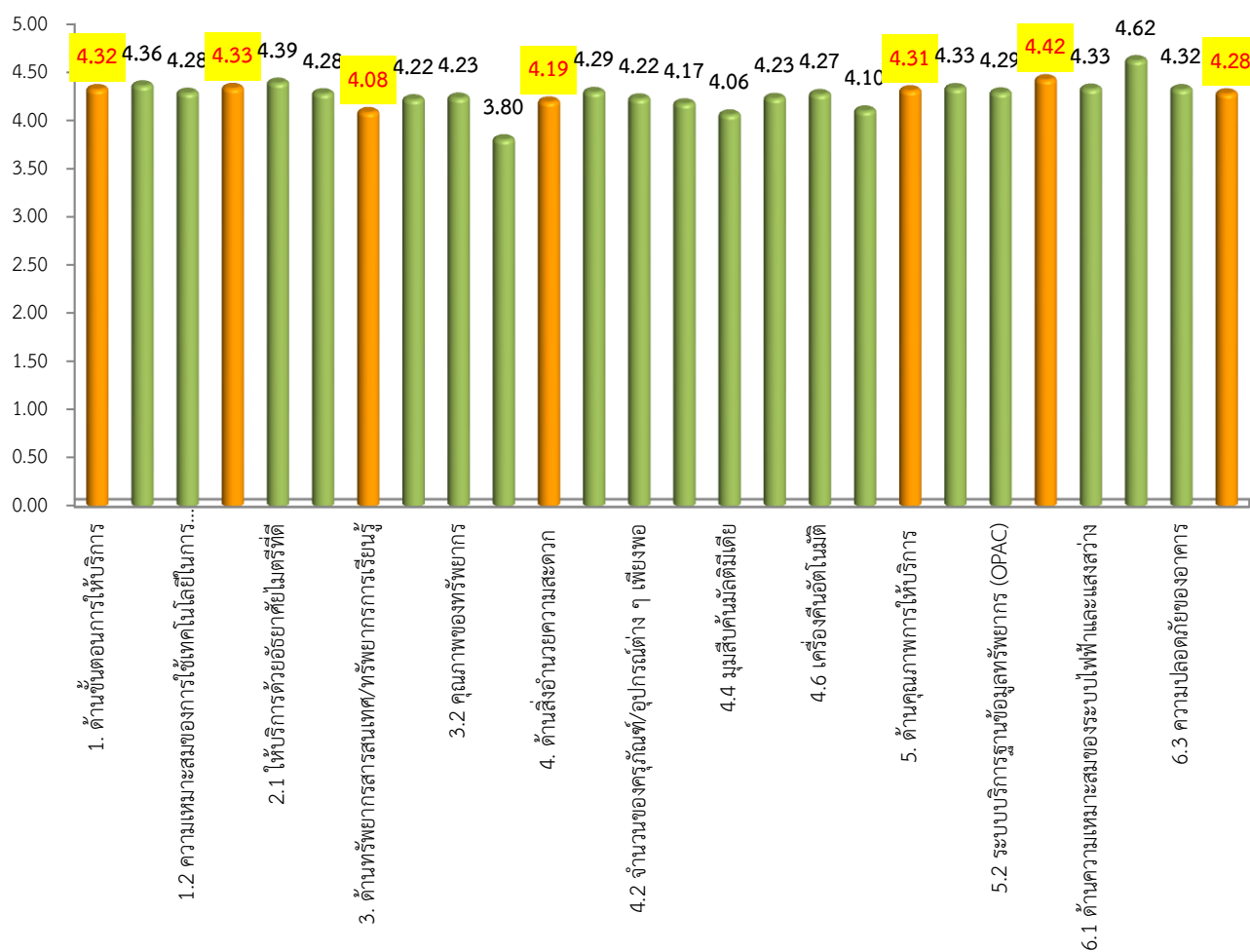
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 2 สรุปผลคุณภาพการแผนงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

| หัวข้อประเมิน | ผลการประเมิน | | | |
|--|----------------------------|-------------------|-----------------------|------------|
| | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | Std. Deviation | ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) | แปลผล |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.32 | 0.86 | 86.43 | มาก |
| 1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | 4.36 | 0.88 | 87.19 | มาก |
| 1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ | 4.28 | 0.85 | 85.67 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.33 | 0.80 | 86.66 | มาก |
| 2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี | 4.39 | 0.78 | 87.75 | มาก |
| 2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว | 4.28 | 0.82 | 85.56 | มาก |
| 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.08 | 0.93 | 81.69 | มาก |
| 3.1 ปริมาณทรัพยากร | 4.22 | 0.89 | 84.33 | มาก |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากร | 4.23 | 0.88 | 84.66 | มาก |
| 3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ | 3.80 | 1.03 | 76.07 | มาก |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.19 | 0.95 | 83.86 | มาก |
| 4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ | 4.29 | 0.84 | 85.84 | มาก |
| 4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ | 4.22 | 0.89 | 84.49 | มาก |
| 4.3 ระบบปรับอากาศ | 4.17 | 1.00 | 83.48 | มาก |
| 4.4 มุมสื่อบันด์มีเดีย | 4.06 | 1.04 | 81.20 | มาก |
| 4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ | 4.23 | 0.90 | 84.60 | มาก |
| 4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ | 4.27 | 0.94 | 85.40 | มาก |
| 4.7 เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ | 4.10 | 1.03 | 82.00 | มาก |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.31 | 0.83 | 86.18 | มาก |
| 5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 4.33 | 0.83 | 86.63 | มาก |
| 5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC) | 4.29 | 0.83 | 85.73 | มาก |
| 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | 4.42 | 0.80 | 88.44 | มาก |
| 6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง | 4.33 | 0.85 | 86.52 | มาก |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | 4.62 | 0.68 | 92.40 | มากที่สุด |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | 4.32 | 0.87 | 86.40 | มาก |
| เฉลี่ย | 4.28 | 0.86 | 85.54 | มาก |

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.54 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.44 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.66 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.43 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ

- **ด้านการบริการ**
 1. ปิดเร็วเกินไปควรให้บริการเยอะกว่านี้
 2. สูดยอดห้องสมุดที่ครบวงจร
 3. เสียงดังทำให้รบกวนผู้อื่นในการอ่านหนังสือควรมีการควบคุมอย่างเคร่งครัด
- **ด้านสถานที่**
 1. ประตูทางออกใช้ยากกว่าจะได้ออก
 2. ตรงข้างหน้ามีด ๆ เครื่องจ่ายค่าปรับมองกลางวันไม่ค่อยเห็นจอลเลย
 3. อยากมีพื้นที่โซนโซฟาเพิ่มขึ้น
 4. ควรเปิดห้องสมุดให้ดีกว่านี้เพราะเป็นช่วงอ่านหนังสือสอบควรมีห้องติวเพิ่มขึ้นอยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
 5. ประตูทางออกแสกนออกยากมาก
 6. ทางออก ออกได้ช้ามากกว่าจะออกได้
 7. เครื่องสแกนทางออกช้าเกินไป สแกนแล้วไม่ค่อยติด ควรปรับปรุงหรือ ยกเลิก
 8. การเข้าออกอาคารควรจะให้ เป็นระบบมากกว่า/มีบางคนก็สแกนออกไม่ได้/แล้วคนก็ต่อแถวกันยาวต้องทำให้การระบายคนออกดีกว่านี้ครับ
 9. อยากให้สื่ออาคารกลับเป็นสีเดิม เพราะมันให้ความรู้สึกที่ดูสงบ
 10. ไม่ชอบสีของตัวอาคาร
 11. ขอเพิ่มโซฟาค่ะ
- **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้**
 1. อยากให้มีหนังสือภาษาอังกฤษมากกว่านี้ มีหลากหลายประเภท ไม่ใช่แค่เฉพาะหนังสือสำหรับนักศึกษาสถาปัตย์ ศิลปกรรม และวิศวะ ควรจะมีหนังสือที่นักศึกษาสาขาอื่นสามารถอ่านได้ ศึกษาค้นคว้าข้อมูลได้ เช่น หนังสือประวัติศาสตร์ ชีวประวัติ หรือนิยายเรื่องสั้นทั่วไป นักศึกษาจะได้ศึกษาภาษาอังกฤษมากกว่านี้และมีแหล่งข้อมูลที่เยอะขึ้น ไม่ใช่แค่ข้อมูลจากหนังสือภาษาไทย
 2. เครื่องสืบค้นเมื่อไรจะซ่อมเสร็จเวลาหาหนังสือลำบาก

4.2.2.2 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 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 86.36

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 31.82
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73
- อื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

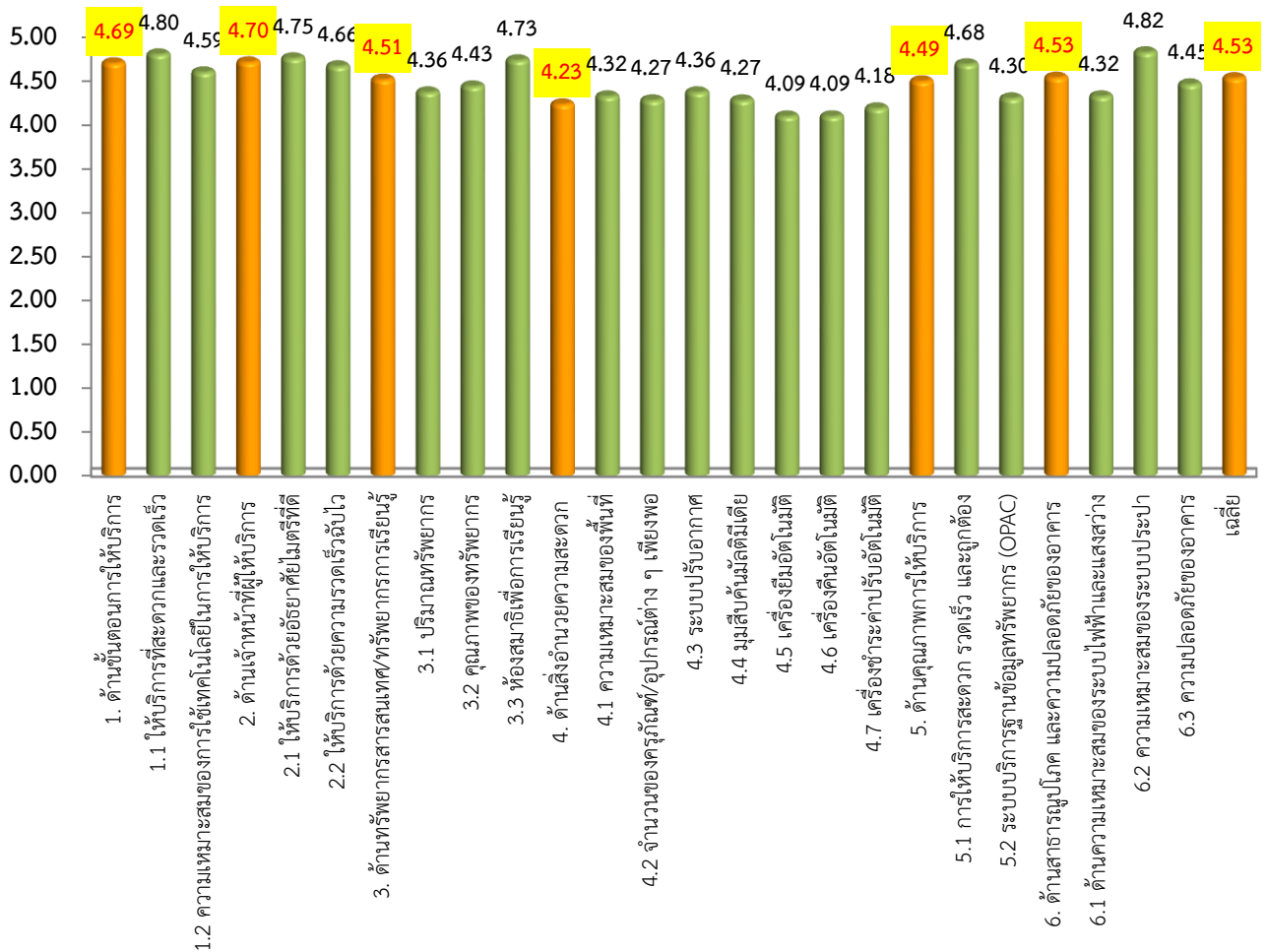
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 3 สรุปผลคุณภาพการแผนงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

| หัวข้อประเมิน | ผลการประเมิน | | | |
|--|----------------------------|-------------------|-----------------------|------------------|
| | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | Std. Deviation | ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) | แปลผล |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.69 | 0.66 | 93.86 | มากที่สุด |
| 1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | 4.80 | 0.59 | 95.91 | มากที่สุด |
| 1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ | 4.59 | 0.73 | 91.82 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.70 | 0.72 | 94.09 | มากที่สุด |
| 2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี | 4.75 | 0.69 | 95.00 | มากที่สุด |
| 2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว | 4.66 | 0.75 | 93.18 | มากที่สุด |
| 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.51 | 0.63 | 90.15 | มาก |
| 3.1 ปริมาณทรัพยากร | 4.36 | 0.72 | 87.27 | มาก |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากร | 4.43 | 0.70 | 88.64 | มาก |
| 3.3 ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ | 4.73 | 0.47 | 94.55 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.23 | 0.96 | 84.55 | มาก |
| 4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ | 4.32 | 0.60 | 86.36 | มาก |
| 4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอ | 4.27 | 0.73 | 85.45 | มาก |
| 4.3 ระบบปรับอากาศ | 4.36 | 0.81 | 87.27 | มาก |
| 4.4 มุมสืบค้นอัตโนมัติ | 4.27 | 1.19 | 85.45 | มาก |
| 4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ | 4.09 | 1.22 | 81.82 | มาก |
| 4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ | 4.09 | 1.22 | 81.82 | มาก |
| 4.7 เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ | 4.18 | 0.98 | 83.64 | มาก |
| 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.49 | 0.77 | 89.77 | มาก |
| 5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 4.68 | 0.71 | 93.64 | มากที่สุด |
| 5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC) | 4.30 | 0.82 | 85.91 | มาก |
| 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | 4.53 | 0.60 | 90.61 | มากที่สุด |
| 6.1 ด้านความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง | 4.32 | 0.64 | 86.36 | มาก |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | 4.82 | 0.40 | 96.36 | มากที่สุด |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | 4.45 | 0.76 | 89.09 | มาก |
| เฉลี่ย | 4.53 | 0.72 | 90.51 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.51 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.09 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.86 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.61 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด ประเภทผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ

- ด้านสถานที่

1. ตรงข้างหน้ามีด ๆ เครื่องจ่ายค่าปรับมองกลางวันไม่ค่อยเห็นจอลเลย

4.2 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

- แบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์

➤ แบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5

<http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> หมายเลขแบบสำรวจ 396767

แบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (ชั้น 5)

คำชี้แจง

- ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง

แบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (ชั้น 5)

คำชี้แจง

- ข้อมูลนี้มาจากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง

0% 100%

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

*** 1.1 สถานะผู้ตอบ**
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

*** 1.2 สิ่งกีด**
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ:

*** 1.3 เพศ**

หญิง ชาย

*** 1.4 ระดับการศึกษา**
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

ทำผลการนี้ ต่อไป >> จบจากแบบสำรวจและแจ้งข้อมูล

สรุปผล 2 รายการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 3 ตุลาคม 2564

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อย

1. ส่วนข้อมูลทั่วไป

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.1.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.1.2 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.1.3 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2. ส่วนข้อมูลทั่วไป

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.1.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. ส่วนข้อมูลเฉพาะ (ข้อมูลที่มีผล)

| | | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 ส่วนเฉพาะ (CD, NDL, E-REDA) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.1.1 ส่วนเฉพาะ (CD, NDL, E-REDA) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 ส่วนเฉพาะ (CD, NDL, E-REDA) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 ส่วนเฉพาะ (CD, NDL, E-REDA) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. ส่วนข้อมูลเฉพาะ

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.1.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. ส่วนข้อมูลเฉพาะ

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.1.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.4 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. ส่วนข้อมูลเฉพาะ

| | | | | | |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.1.1 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.2 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.3 ไม่ทำหรือไม่สนใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

ทำผลการนี้ ส่ง จบจากแบบสำรวจและแจ้งข้อมูล

ภาพที่ 8 แบบประเมินเรื่องคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5

➤ แบบประเมินคุณภาพบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6

<http://e-survey.orit.rmuti.ac.th/> หมายเลขแบบสำรวจ 322337

แบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (ชั้น 6)
คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการต่างๆ ในแผนกภาพศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
2. โปรดตอบแบบประเมินด้วยความตั้งใจเพื่อสร้างสรรคดีย่างแท้จริง

แบบสำรวจนี้ใช้เวลาทั้งหมด 11 ข้อ

Load unfinished survey Exit and clear survey

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

*** 1.1 สถานะผู้ตอบ**
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

*** 1.2 สิ่งคิด**
กรุณาเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม (อาจมีหลายคำตอบ)

คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ:

*** 1.3 เพศ**

หญิง ชาย

*** 4. ระดับการศึกษา**
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

2. ความคิดเห็นตามรายการ
1 = น้อย 2 = พอใช้ 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

*** 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 ไขข้อข้องใจของระบบเร็ว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 ความเหมาะสมของภาพวิดีโอที่แสดงในหน้าจอให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.3 ประสิทธิภาพระบบงานให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 ไขข้อข้องใจด้วยสื่อวิดีโอที่ชัดเจน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ไขข้อข้องใจด้วยความรวดเร็วทันใจ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 ปริมาณทรัพยากร (DVD, VCD, E-MEDIA) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 คุณภาพของสื่อการเรียนรู้และโปรแกรมต่างๆ (DVD, VCD, E-MEDIA) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 ประสิทธิภาพของอุปกรณ์ให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 มีภาพให้บริการและสื่อที่ชัดเจน และถูกต้อง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและנקานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และความสะดวกสบาย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 จำนวนของคู่มือ/อุปกรณ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ:

ภาพที่ 9 แบบประเมินเรื่องคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6

- แบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้
<http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> หมายเลขแบบประเมิน 392969

แบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ (CL-park)
 คำชี้แจง 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการต่างๆ ในอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ (CL-park)
 2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่สร้างขึ้นจริง

แบบสำรวจนี้มีคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

Load unfinished survey Exit and clear survey

ต่อไป >

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

* 1.1 สถานะผู้ตอบ
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 นักศึกษา
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* 1.2 สังกัด
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 คณะบริหารธุรกิจ
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
 คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
 อื่นๆ:

* 1.3 เพศ
 หญิง ชาย

* 4. ระดับการศึกษา
 กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ
 ค่ากว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

2. ความคิดเห็นตามรายการ
 1 = น้อย 2 = พอใช้ 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

* 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในบริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.3 ประสิทธิภาพของบริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ให้บริการด้วยความสะดวก | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3.3 ประสิทธิภาพของพื้นที่อุปกรณ์บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 บริการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 การมีพื้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ระบบค้นหาทรัพยากรสารสนเทศผ่านงานศูนย์การเรียนรู้ของตนเอง) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 ความเหมาะสมของที่นั่ง และมุมการเรียนรู้ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 จำนวนของตู้แม่เหล็ก/อุปกรณ์ต่างๆ ที่พร้อมอำนวยความสะดวก | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 ประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

* 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

11 3001

ทำผลงานเสร็จ ส่ง ลบจากแบบสำรวจแล้วแจ้งผู้ดูแล

ภาพที่ 10 แบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้

4.2.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 401 คน

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 88.78
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.22

2. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.66
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.41
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.47
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 9.98
- อื่นๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.49

3. เพศ

- ชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40
- หญิง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.60

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.74
- ปริญญาตรี จำนวน 363 คน คิดเป็นร้อยละ 90.52
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.74

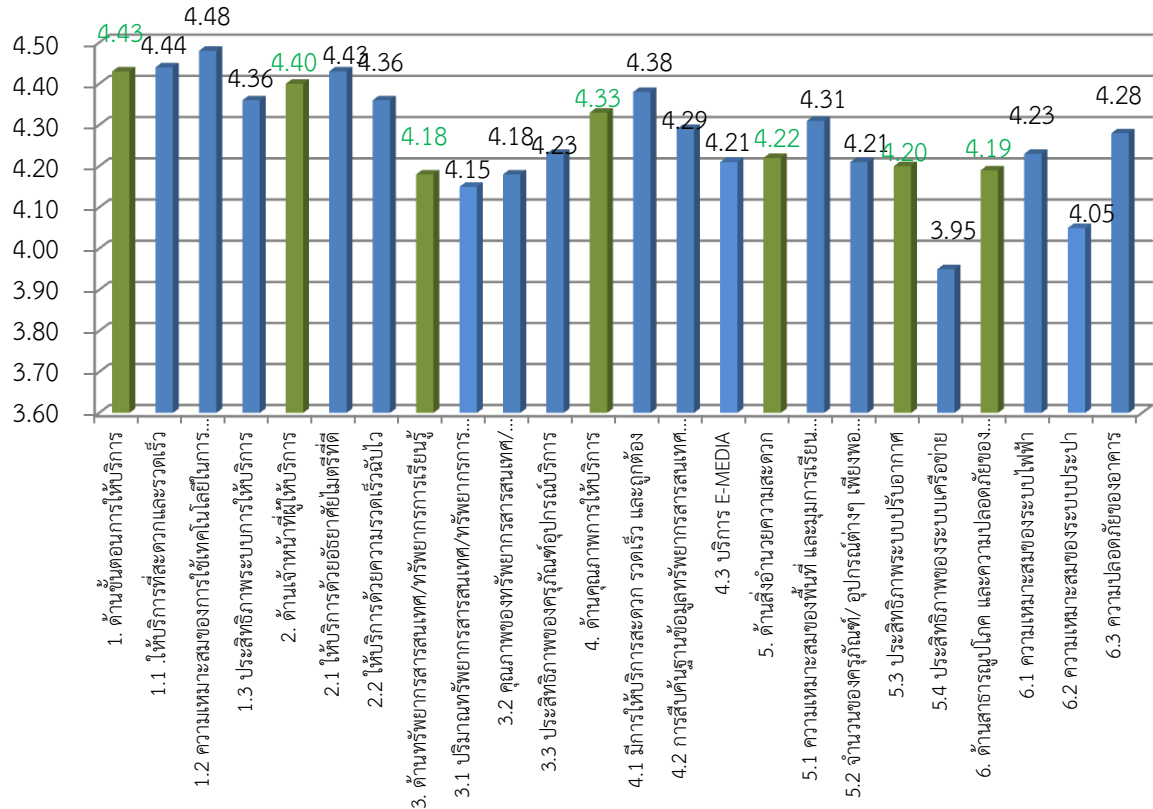
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 4 สรุปผลการสำรวจคุณภาพการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

| หัวข้อประเมิน | ผลการประเมิน | | | |
|---|----------------------------|----------------|--------------------|------------|
| | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | Std. Deviation | ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) | แปลผล |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.43 | 0.70 | 88.60 | มาก |
| 1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | 4.44 | 0.68 | 88.80 | มาก |
| 1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ | 4.48 | 0.68 | 89.60 | มาก |
| 1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ | 4.36 | 0.74 | 87.20 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.40 | 0.73 | 88.00 | มาก |
| 2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี | 4.43 | 0.72 | 88.60 | มาก |
| 2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว | 4.36 | 0.74 | 87.20 | มาก |
| 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.18 | 0.79 | 83.60 | มาก |
| 3.1 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.15 | 0.81 | 83.00 | มาก |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.18 | 0.77 | 83.60 | มาก |
| 3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์อุปกรณ์บริการ | 4.23 | 0.80 | 84.60 | มาก |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.33 | 0.69 | 86.60 | มาก |
| 4.1 มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 4.38 | 0.69 | 87.60 | มาก |
| 4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ) | 4.29 | 0.70 | 85.80 | มาก |
| 4.3 บริการ E-MEDIA | 4.21 | 0.75 | 84.20 | มาก |
| 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.22 | 0.81 | 84.40 | มาก |
| 5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมการเรียนรู้ต่างๆ | 4.31 | 0.76 | 86.20 | มาก |
| 5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ | 4.21 | 0.79 | 84.20 | มาก |
| 5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ | 4.20 | 0.86 | 84.00 | มาก |
| 5.4 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย | 3.95 | 0.96 | 79.00 | มาก |
| 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | 4.19 | 0.80 | 83.80 | มาก |
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า | 4.23 | 0.77 | 84.60 | มาก |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | 4.05 | 0.87 | 81.00 | มาก |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | 4.28 | 0.76 | 85.60 | มาก |
| เฉลี่ย | 4.26 | 0.77 | 85.20 | มาก |

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.20 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คิดเป็นร้อยละ 86.60 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 11



ภาพที่ 11 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการ
ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

4.2.2 ผลการสำรวจคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

4.2.2.1 นักศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 356 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 42.42
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.61
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06
- อื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

3. เพศ

- ชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21
- หญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 74.79

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36
- ปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิด เป็นร้อยละ 96.64

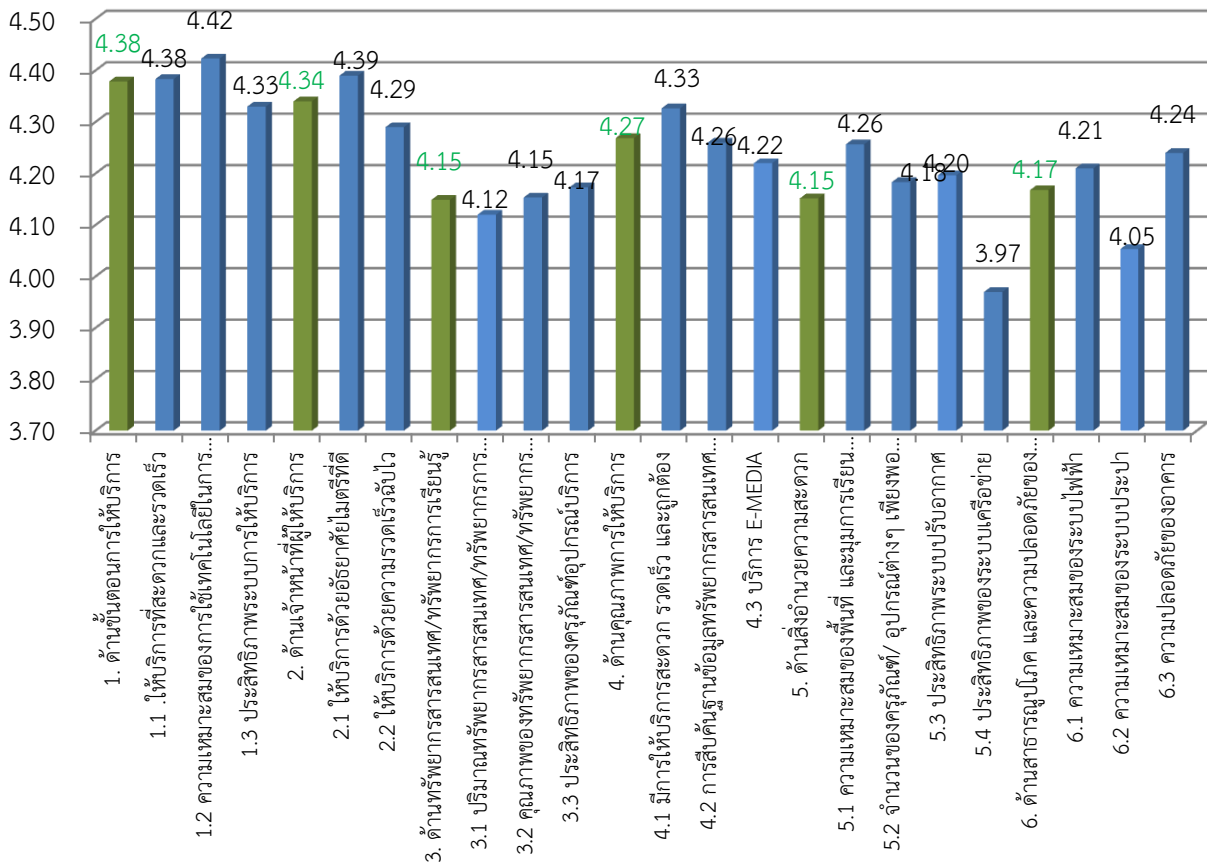
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 5 สรุปผลคุณภาพการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ (นักศึกษา)

| หัวข้อประเมิน | ผลการประเมิน | | | |
|---|----------------------------|----------------|--------------------|------------|
| | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | Std. Deviation | ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) | แปลผล |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.38 | 0.70 | 87.80 | มาก |
| 1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | 4.38 | 0.68 | 87.60 | มาก |
| 1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ | 4.42 | 0.70 | 88.40 | มาก |
| 1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ | 4.33 | 0.75 | 86.60 | มาก |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.34 | 0.75 | 86.80 | มาก |
| 2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี | 4.39 | 0.73 | 87.80 | มาก |
| 2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว | 4.29 | 0.76 | 85.80 | มาก |
| 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.15 | 0.80 | 83.00 | มาก |
| 3.1 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.12 | 0.80 | 82.40 | มาก |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.15 | 0.77 | 83.00 | มาก |
| 3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์อุปกรณ์บริการ | 4.17 | 0.78 | 83.40 | มาก |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.27 | 0.70 | 85.40 | มาก |
| 4.1 มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 4.33 | 0.70 | 86.60 | มาก |
| 4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ) | 4.26 | 0.70 | 85.20 | มาก |
| 4.3 บริการ E-MEDIA | 4.22 | 0.74 | 84.40 | มาก |
| 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.15 | 0.79 | 83.00 | มาก |
| 5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมการเรียนรู้ต่างๆ | 4.26 | 0.76 | 85.20 | มาก |
| 5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ | 4.18 | 0.76 | 83.60 | มาก |
| 5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ | 4.20 | 0.82 | 84.00 | มาก |
| 5.4 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย | 3.97 | 0.95 | 79.40 | มาก |
| 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | 4.17 | 0.79 | 83.40 | มาก |
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า | 4.21 | 0.76 | 84.20 | มาก |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | 4.05 | 0.85 | 81.00 | มาก |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | 4.24 | 0.74 | 84.80 | มาก |
| เฉลี่ย | 4.24 | 0.76 | 84.80 | มาก |

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองแยกประเภท ผู้ใช้บริการ (นักศึกษา) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 84.80 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.80 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 86.80 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.40 อยู่ใน ระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 12



ภาพที่ 12 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
ประเภทผู้ให้บริการ (นักศึกษา)

ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ

- **ด้านคุณภาพบริการ**
 1. Internet ยังช้าในบางช่วงครับ
 2. บางครั้งเครื่องช้า Internet ช้า คอมพิวเตอร์เครื่องเก่าช้ามาก ขอบค้ำ างงานไม่ได้
 3. Internet หลุดบ่อย
 4. ดีแล้วครับ
 5. ดีแล้วครับ แต่ลิฟต์เสียบ่อย เดินขึ้นมาชั้นสูงๆ เหนื่อยมาก
 6. ให้บริการดีในทุกๆ ด้านครับ
 7. ดีเยี่ยม
- **ด้านสถานที่**
 1. ควรขยายพื้นที่ให้ใหญ่กว่านี้
 2. ขอห้องติวเพิ่มอีก เนื่องจากไม่พอต่อความต้องการของนักศึกษา
 3. ขอแอร์เย็นๆกว่านี้หน่อยครับ
 4. ขอแอร์เย็นๆที่ดูหนังสบายๆ
 5. อยากให้มีการจัดที่นั่งในการรับชมภาพยนตร์มากขึ้น
 6. อยากให้เพิ่มที่นั่งในการนั่งอ่านหนังสือ
- **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้**
 1. อยากให้อาหาหนังภาพยนตร์ใหม่มาลงเยอะๆขึ้น จะดีกว่าเดิมมากเลยนะคะ
 2. เพิ่มจำนวนเครื่องเล่น DVD สำหรับ กลุ่ม
 3. อยากให้มีเครื่องทีวีในการดูหนังเยอะกว่านี้
 4. ขอให้มีทีวีแบบ HD ระบบเสียงไม่ค่อยดีลำโพงแตก
 5. หูฟังสัญญาณไม่ดี
 6. หูฟังมักมีเสียง ช้าๆ
 7. ควรขยายอุปกรณ์การให้บริการ มากกว่านี้. เพราะ. นศ. ต้องรอคิวนาน

4.2.2.2 อาจารย์และเจ้าหน้าที่

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 45 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 42.42
- คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.61
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.61
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปะศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.06
- อื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

3. เพศ

- ชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.21
- หญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 74.79

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36
- ปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิด เป็นร้อยละ 96.64

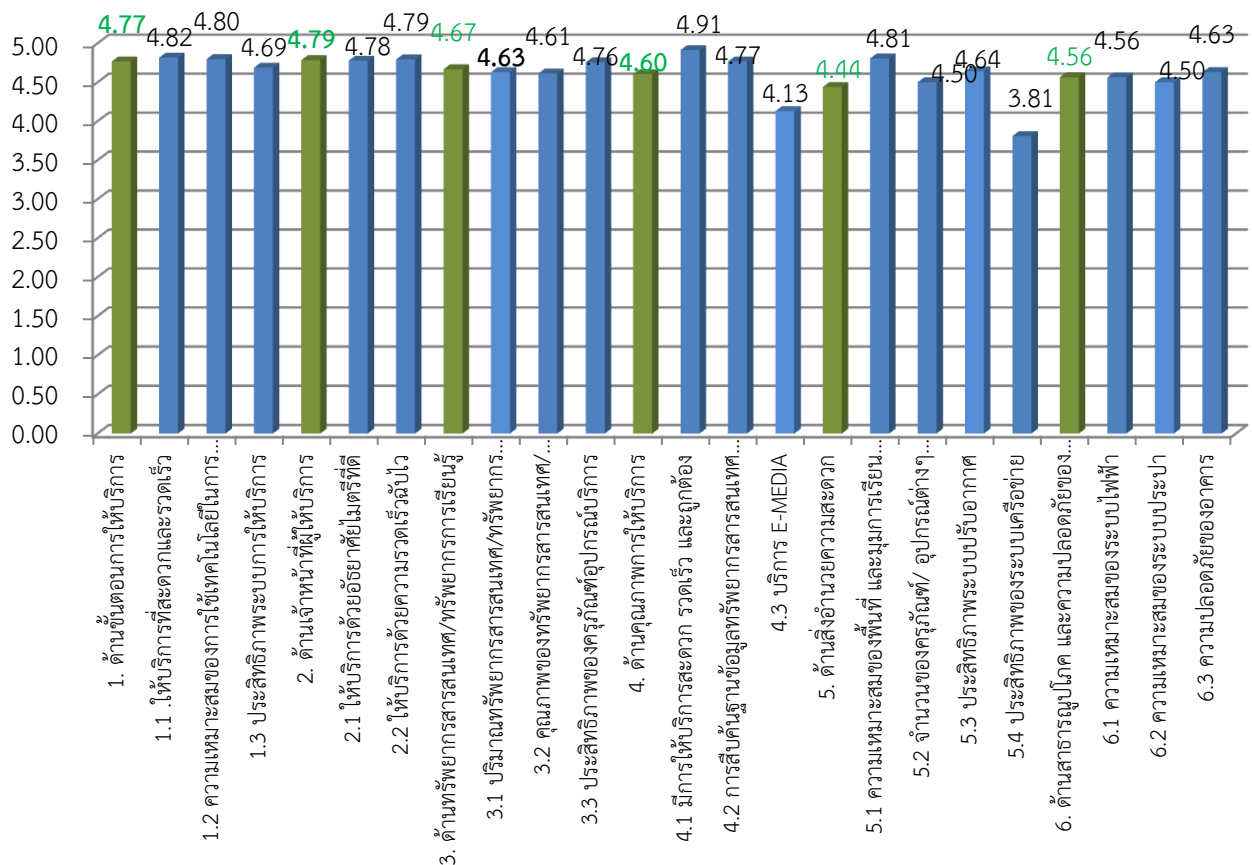
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 6 สรุปผลคุณภาพการแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ
(อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

| หัวข้อประเมิน | ผลการประเมิน | | | |
|---|----------------------------|----------------|--------------------|------------------|
| | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | Std. Deviation | ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) | แปลผล |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.77 | 0.42 | 95.40 | มากที่สุด |
| 1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว | 4.82 | 0.35 | 96.40 | มากที่สุด |
| 1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ | 4.80 | 0.36 | 96.00 | มากที่สุด |
| 1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ | 4.69 | 0.55 | 93.80 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.79 | 0.34 | 95.80 | มากที่สุด |
| 2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี | 4.78 | 0.37 | 95.60 | มากที่สุด |
| 2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว | 4.79 | 0.30 | 95.80 | มากที่สุด |
| 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.67 | 0.42 | 93.40 | มากที่สุด |
| 3.1 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.63 | 0.42 | 92.60 | มากที่สุด |
| 3.2 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.61 | 0.45 | 92.20 | มากที่สุด |
| 3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์อุปกรณ์บริการ | 4.76 | 0.37 | 95.20 | มากที่สุด |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.60 | 0.35 | 95.60 | มากที่สุด |
| 4.1 มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง | 4.91 | 0.27 | 98.20 | มากที่สุด |
| 4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ) | 4.77 | 0.35 | 95.40 | มากที่สุด |
| 4.3 บริการ E-MEDIA | 4.13 | 0.89 | 82.60 | มาก |
| 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.44 | 0.46 | 92.20 | มากที่สุด |
| 5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมการเรียนรู้ต่างๆ | 4.81 | 0.33 | 96.20 | มากที่สุด |
| 5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ | 4.50 | 0.58 | 90.00 | มากที่สุด |
| 5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ | 4.64 | 0.43 | 92.80 | มากที่สุด |
| 5.4 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย | 3.81 | 0.98 | 76.20 | มาก |
| 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | 4.56 | 0.58 | 91.20 | มากที่สุด |
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า | 4.56 | 0.63 | 91.20 | มากที่สุด |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | 4.50 | 0.66 | 90.00 | มาก |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | 4.63 | 0.45 | 92.60 | มากที่สุด |
| เฉลี่ย | 4.64 | 0.49 | 92.80 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองแยกตามประเภท ผู้ใช้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.80 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 95.40 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.40 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 13



ภาพที่ 13 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ประเภทผู้ให้บริการ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ

- ด้านคุณภาพบริการ

1. ดีครับ
2. ระบบ WIFI ช้า
3. อยากให้เพิ่มห้องบริการสำหรับการทำงานวิชาการที่ค่อนข้างเงียบๆ อยากให้ผู้ดูแลห้องสมุดในแต่ละชั้นช่วยดูแลความเรียบร้อยของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ให้มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการอ่านหนังสือ เช่น หากพบว่าใครที่เสียงดังก็ควรจะต้องตักเตือนค่ะ เหมือนเป็นการอบรม ให้เค้ารู้จักมารยาทหรือกฎกติกาในการใช้ห้องสมุดค่ะ
4. จอภาพดำ นักศึกษาหลังห้องอาจมองไม่เห็น บางครั้งเสียงจากห้องชมภาพยนตร์สามารถเข้ามาได้

4.3 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนงานเทคโนโลยีการศึกษา

➤ **แบบสำรวจคุณภาพการบริการเทคโนโลยีการศึกษา** จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์

<http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/> หมายเลขแบบสอบถาม 674827

แบบสำรวจคุณภาพบริการ แผนงานเทคโนโลยีการศึกษา

คำชี้แจง : 1. ข้อมูลที่ได้จาแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนงานเทคโนโลยีการศึกษา
2. โปรดตอบแบบประเมินด้วยความคิดเห็นที่จริงใจอย่างแท้จริง

0% 100%

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

*** 1.1 สถานะผู้ตอบ**
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

- อาจารย์/เจ้าหน้าที่
- นักศึกษา
- บุคคลภายนอก

*** 1.2 สังกัด**
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

- คณะบริหารธุรกิจ
- คณะวิทยาศาสตร์ และศิลปศาสตร์
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
- สำนักงานอธิการบดี
- หน่วยตรวจสอบภายใน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- หน่วยงานภายนอก มทร.ธัญบุรี
- อื่นๆ:

*** 1.3 เพศ**

หญิง ชาย

ตอนที่ 2 แบบประเมินด้านการให้บริการและด้านคุณภาพของงาน

ความหมายของค่าคะแนน 1 : ต้องปรับปรุง 2 : พอใช้ 3 : ปานกลาง 4 : ดี 5 : ดีมาก

*** 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 2.1 ผู้ปฏิบัติงานมีความสะอาดและมีความพร้อมในการให้บริการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.2 ผู้ปฏิบัติงานไปปฏิบัติงาน/ส่งงานตามเวลาโดยหมาย | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.3 ผู้ปฏิบัติงานมีมารยาท/แต่งกายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2.4 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 3. ด้านอุปกรณ์/สื่อที่อุปกรณ์**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 3.1 อุปกรณ์/สื่อที่พร้อมใช้ให้บริการมีประสิทธิภาพและคุณภาพ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ**

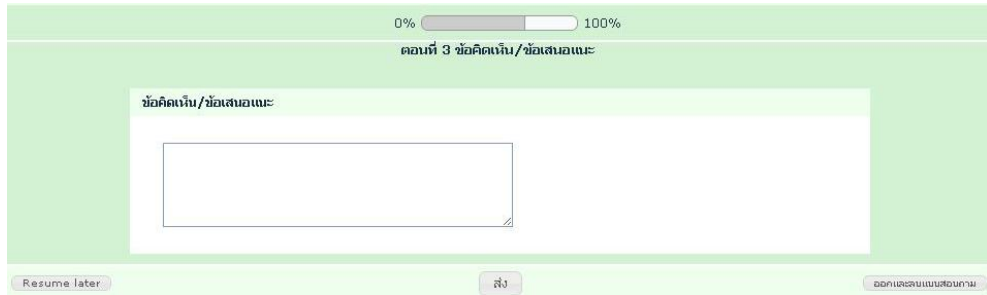
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 4.1 สื่อ/สื่อทัศนีย์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.2 ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาข้อสงสัย/ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ทันที่ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4.3 ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา แนะนำ ยื่นข้อร้องเรียน/ข้อบกพร่องที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

*** 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 5.1 สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.2 จำนวนของจุดรับแจ้ง/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อความต้องการ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |


*** 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร**

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



ภาพที่ 14 แบบสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์

➤ แบบสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษาแบบเอกสาร

 **แบบสำรวจคุณภาพบริการ แผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายวิทยบริการ**
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โทร.2870

คำชี้แจง : 1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนกงานฯ
 2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1.1 สถานะผู้ตอบ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ นักศึกษา คณะ..... บุคคลภายนอก
 1.2 เพศ ชาย หญิง

ตอนที่ 2 แบบประเมินด้านการให้บริการและด้านคุณภาพของงาน (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อประเมินผลคุณภาพของงานและคุณภาพของการให้บริการ)

ความหมายของค่าคะแนน 5 : ดีมาก 4 : ดี 3 : ปานกลาง 2 : พอใช้ 1 : ต้องปรับปรุง

| ลำดับที่ | หัวข้อประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 1.1 | มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ | | | | | |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 2.1 | ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและมีความพร้อมในการให้บริการ | | | | | |
| 2.2 | ผู้ปฏิบัติงานไปปฏิบัติงาน/ส่งงานตามเวลานัดหมาย | | | | | |
| 2.3 | ผู้ปฏิบัติงานมีมารยาท/แต่งกายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 2.4 | มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 3. ด้านอุปกรณ์/วัสดุที่สนับสนุน | | | | | | |
| 3.1 | อุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตและให้บริการมีประสิทธิภาพและคุณภาพ | | | | | |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | |
| 4.1 | สื่อ/ช่องทางที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ | | | | | |
| 4.2 | ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขข้อขัดข้อง/ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ทันที | | | | | |
| 4.3 | ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา แนะนำ อันเกี่ยวเนื่องกับงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 5.1 | สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม | | | | | |
| 5.2 | จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อความต้องการ | | | | | |
| 5.3 | ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ | | | | | |
| 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | | | | | | |
| 6.1 | ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า | | | | | |
| 6.2 | ความเหมาะสมของระบบประปา | | | | | |
| 6.3 | ความปลอดภัยของอาคาร | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

ขอบคุณที่ท่านช่วยตอบแบบประเมินเป็นอย่างดี

ภาพที่ 15 แบบสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษาแบบเอกสาร

4.4.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานเทคโนโลยี การศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 224 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00
- บุคคลภายนอก จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

2. เพศ

- ชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 47.32
- หญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 52.68

3. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00
- คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.68
- สำนักงานอธิการบดี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.09
- หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.45
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 63.39
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.05
- สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34
- หน่วยงานภายนอก มทร.อีสาน จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

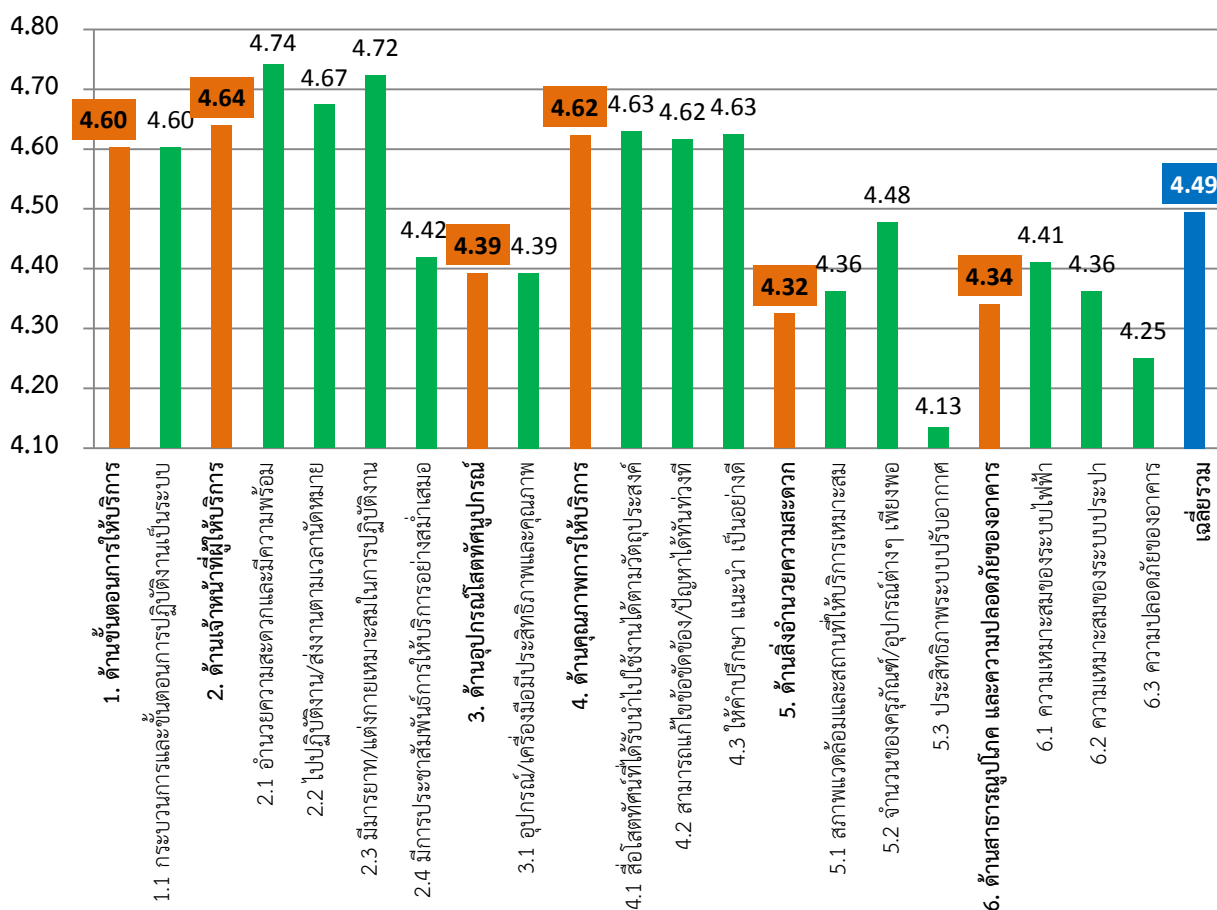
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 7 สรุปผลการประเมินคุณภาพบริการแผนงานเทคโนโลยีการศึกษา

| รายการ | ผลการประเมิน | | | |
|---|----------------------------|-------------------|-----------------------|------------------|
| | ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) | Std. Deviation | ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ) | แปลผล |
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.60 | 0.65 | 92.05 | มากที่สุด |
| 1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ | 4.60 | 0.65 | 92.05 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.64 | 0.57 | 92.79 | มากที่สุด |
| 2.1 ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและมีความพร้อมในการให้บริการ | 4.74 | 0.44 | 94.82 | มากที่สุด |
| 2.2 ผู้ปฏิบัติงานไปปฏิบัติงาน/ส่งงานตามเวลานัดหมาย | 4.67 | 0.52 | 93.48 | มากที่สุด |
| 2.3 ผู้ปฏิบัติงานมีมารยาท/แต่งกายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน | 4.72 | 0.50 | 94.46 | มากที่สุด |
| 2.4 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ | 4.42 | 0.71 | 88.39 | มาก |
| 3. ด้านอุปกรณ์ไอทีที่สนับสนุน | 4.39 | 0.63 | 87.86 | มาก |
| 3.1 อุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตและให้บริการมีประสิทธิภาพและคุณภาพ | 4.39 | 0.63 | 87.86 | มาก |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.62 | 0.61 | 92.47 | มากที่สุด |
| 4.1 สื่อไอทีที่คนที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ | 4.63 | 0.61 | 92.59 | มากที่สุด |
| 4.2 ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขข้อขัดข้อง/ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ทันท่วงที | 4.62 | 0.62 | 92.32 | มากที่สุด |
| 4.3 ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา แนะนำ อันเกี่ยวเนื่องกับงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี | 4.63 | 0.62 | 92.50 | มากที่สุด |
| 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.32 | 0.57 | 86.49 | มาก |
| 5.1 สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม | 4.36 | 0.51 | 87.23 | มาก |
| 5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อความต้องการ | 4.48 | 0.59 | 89.55 | มาก |
| 5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ | 4.13 | 0.57 | 82.68 | มาก |
| 6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | 4.34 | 0.65 | 86.82 | มาก |
| 6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า | 4.41 | 0.64 | 88.21 | มาก |
| 6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา | 4.36 | 0.66 | 87.23 | มาก |
| 6.3 ความปลอดภัยของอาคาร | 4.25 | 0.66 | 85.00 | มาก |
| เฉลี่ย | 4.49 | 0.62 | 89.89 | มาก |

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา โดยภาพรวมเฉลี่ยรวม 6 ด้าน เท่ากับ **4.49** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **89.89** อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.79 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ คุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.47 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.05 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 16



ภาพที่ 16 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพการบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557

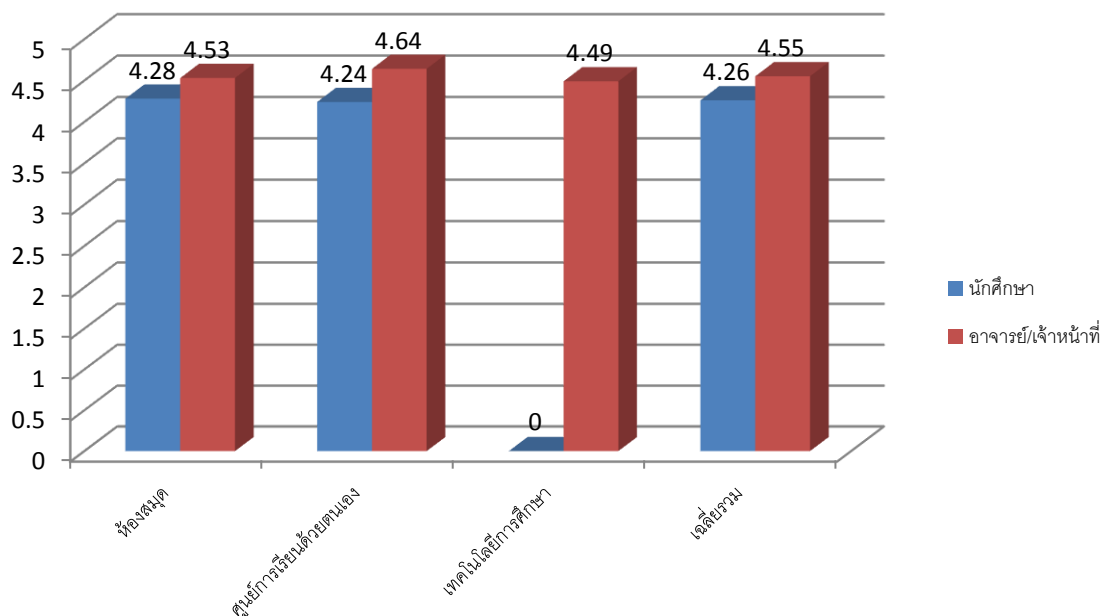
ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ (อาจารย์และเจ้าหน้าที่)

- ด้านเจ้าหน้าที่
 1. เจ้าหน้าที่บริการดีมากคะ
 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่มีน้อย
- ด้านอุปกรณ์/วัสดุอุปกรณ์
 1. อยากให้มีอุปกรณ์/ครุภัณฑ์ใ้เสตฯ มากกว่านี้
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 1. ห้องประชุมมีปัญหาอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย/เข้าไม่ได้

5. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามประเภทผู้ตอบ

| การบริการ | ค่าเฉลี่ย | |
|---------------------------|-----------|---------------------|
| | นักศึกษา | อาจารย์/เจ้าหน้าที่ |
| ห้องสมุด | 4.28 | 4.53 |
| ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | 4.24 | 4.64 |
| เทคโนโลยีการศึกษา | - | 4.49 |
| เฉลี่ยรวม | 4.26 | 4.55 |

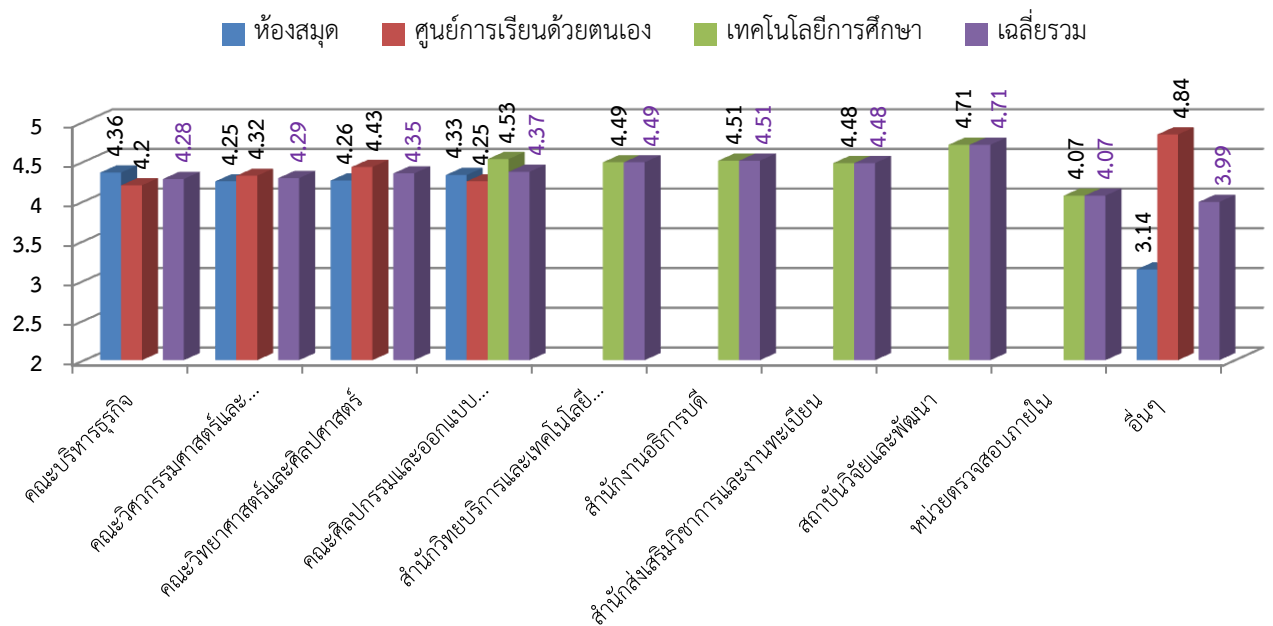


ภาพที่ 17 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ แยกตามสังกัดผู้ตอบ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557

6. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามสังกัดผู้ตอบ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามสังกัดผู้ตอบ

| คณะ | การบริการ | | | เฉลี่ยรวม |
|---------------------------------------|-----------|---------------------------|-------------------|-----------|
| | ห้องสมุด | ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | เทคโนโลยีการศึกษา | |
| คณะบริหารธุรกิจ | 4.36 | 4.20 | - | 4.28 |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ | 4.25 | 4.32 | - | 4.29 |
| คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ | 4.26 | 4.43 | - | 4.35 |
| คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม | 4.33 | 4.25 | 4.53 | 4.37 |
| สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | - | - | 4.49 | 4.49 |
| สำนักงานอธิการบดี | - | - | 4.51 | 4.51 |
| สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน | - | - | 4.48 | 4.48 |
| สถาบันวิจัยและพัฒนา | - | - | 4.71 | 4.71 |
| หน่วยตรวจสอบภายใน | - | - | 4.07 | 4.07 |
| อื่นๆ | 3.14 | 4.84 | - | 3.99 |

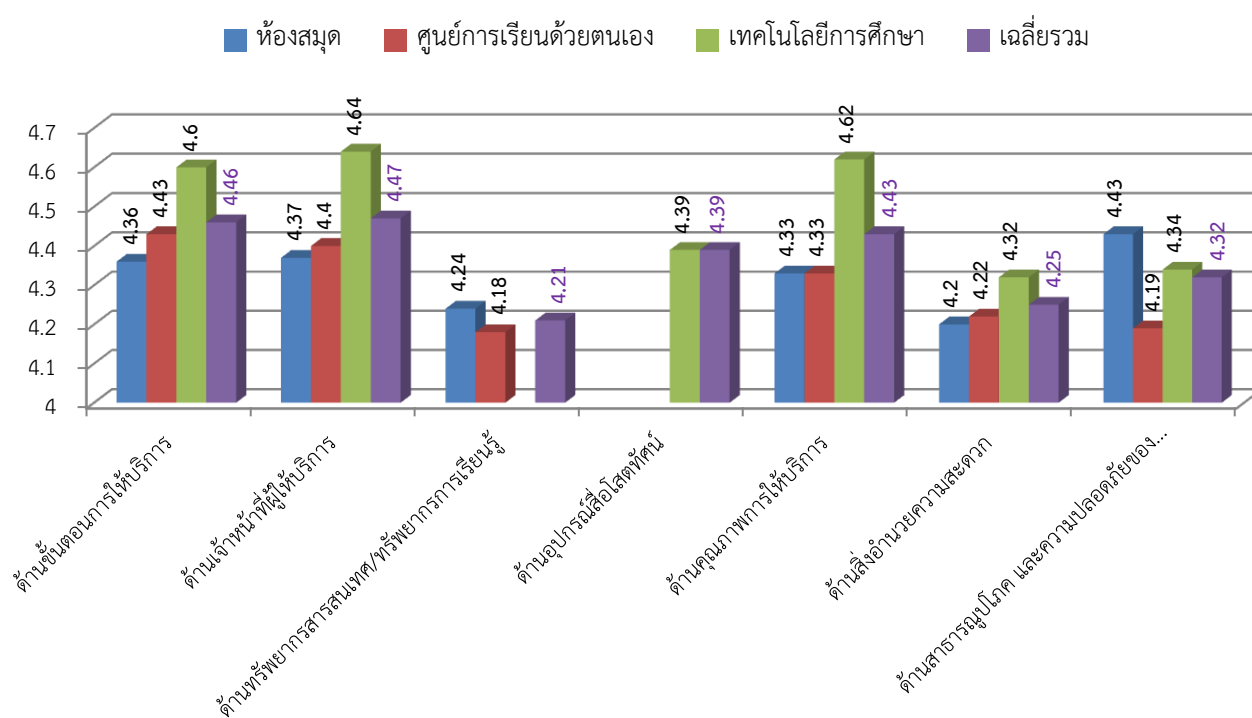


ภาพที่ 18 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ แยกตามสังกัด ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557

7. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ

| รายการ | ค่าเฉลี่ยแยกตามด้านการให้บริการ | | | เฉลี่ยรวม |
|--|---------------------------------|---------------------------|-------------------|-----------|
| | ห้องสมุด | ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | เทคโนโลยีการศึกษา | |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | 4.36 | 4.43 | 4.60 | 4.46 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.37 | 4.40 | 4.64 | 4.47 |
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้ | 4.24 | 4.18 | - | 4.21 |
| ด้านอุปกรณ์สื่อสตัททัศน์ | - | - | 4.39 | 4.39 |
| ด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.33 | 4.33 | 4.62 | 4.43 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.20 | 4.22 | 4.32 | 4.25 |
| ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร | 4.43 | 4.19 | 4.34 | 4.32 |

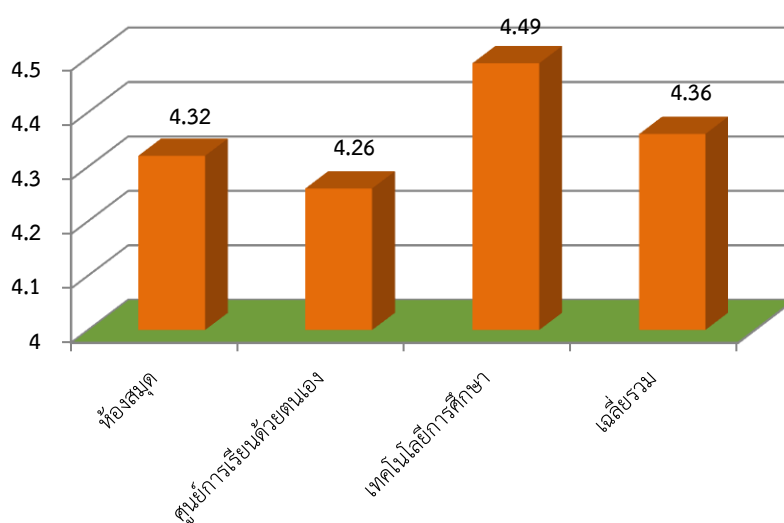


ภาพที่ 19 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ งานวิทยบริการ แยกตามด้านการให้บริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557

8. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการบริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการบริการ

| การให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | แปลผล |
|---------------------------|-----------|--------|-------------------|
| ห้องสมุด | 4.32 | 86.46 | อยู่ในระดับ “มาก” |
| ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | 4.26 | 85.20 | อยู่ในระดับ “มาก” |
| เทคโนโลยีการศึกษา | 4.49 | 89.89 | อยู่ในระดับ “มาก” |
| เฉลี่ยรวม | 4.36 | 87.20 | อยู่ในระดับ “มาก” |



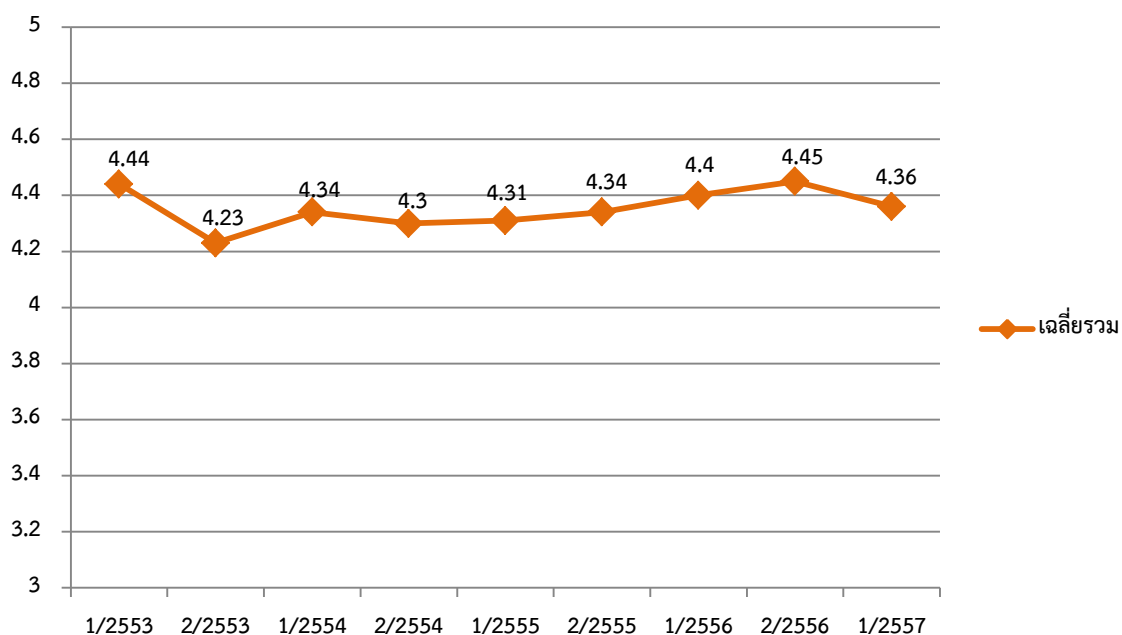
ภาพที่ 20 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการให้บริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557

9. ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 - ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557

| การบริการ | ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ/ครั้งที่/ปีการศึกษา | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | 1/2553 | 2/2553 | 1/2554 | 2/2554 | 1/2555 | 2/2555 | 1/2556 | 2/2556 | 1/2557 |
| ห้องสมุด | 4.65 | 4.27 | 4.31 | 4.33 | 4.33 | 4.25 | 4.32 | 4.43 | 4.32 |
| ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | 4.15 | 4.00 | 4.19 | 4.22 | 4.24 | 4.30 | 4.37 | 4.40 | 4.26 |
| เทคโนโลยีการศึกษา | 4.53 | 4.43 | 4.52 | 4.35 | 4.32 | 4.42 | 4.44 | 4.49 | 4.49 |
| อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้* | - | - | - | - | 4.36 | 4.38 | 4.45 | 4.47 | - |
| เฉลี่ยรวม | 4.44 | 4.23 | 4.34 | 4.30 | 4.31 | 4.34 | 4.40 | 4.45 | 4.36 |

*อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้เปิดบริการ 30 กรกฎาคม 2555 และภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2557 อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ประเมินคุณภาพบริการร่วมกับศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง



ภาพที่ 21 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการงานวิทยบริการ ย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2557