รายงานสรุปผล
การสำรวจคุณภาพการบริการฝ่ายวิทยบริการ
ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

รายงานการสำรวจคุณภาพบริการฝ่ายวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556 ประกอบด้วย การสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด แผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง แผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา และอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงคุณภาพการให้บริการของงานต่าง ๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ ฝ่ายวิทยบริการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การจัดทำรายงานสำรวจคุณภาพบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556 ในครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาการบริการฝ่ายวิทยบริการในภาคการศึกษาต่อ ๆ ไป

ฝ่ายวิทยบริการ

เมษายน 2557

สารบัญ

หลักการและเหตุผล 1

วัตถุประสงค์ 4

วิธีดำเนินการ 4

การสำรวจคุณภาพบริการฝ่ายวิทยบริการ

- ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด 6
- ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง 15
- ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา 23
- ผลการสำรวจคุณภาพบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ 30

ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามสังกัดผู้ตอบ 35

ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ 37

ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการบริการ 39

ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 - ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556 40

รายงานสรุปผลการสำรวจคุณภาพการฝ่ายวิทยบริการ
ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556
(มกราคม – กุมภาพันธ์ 2557)

1. หลักการและเหตุผล

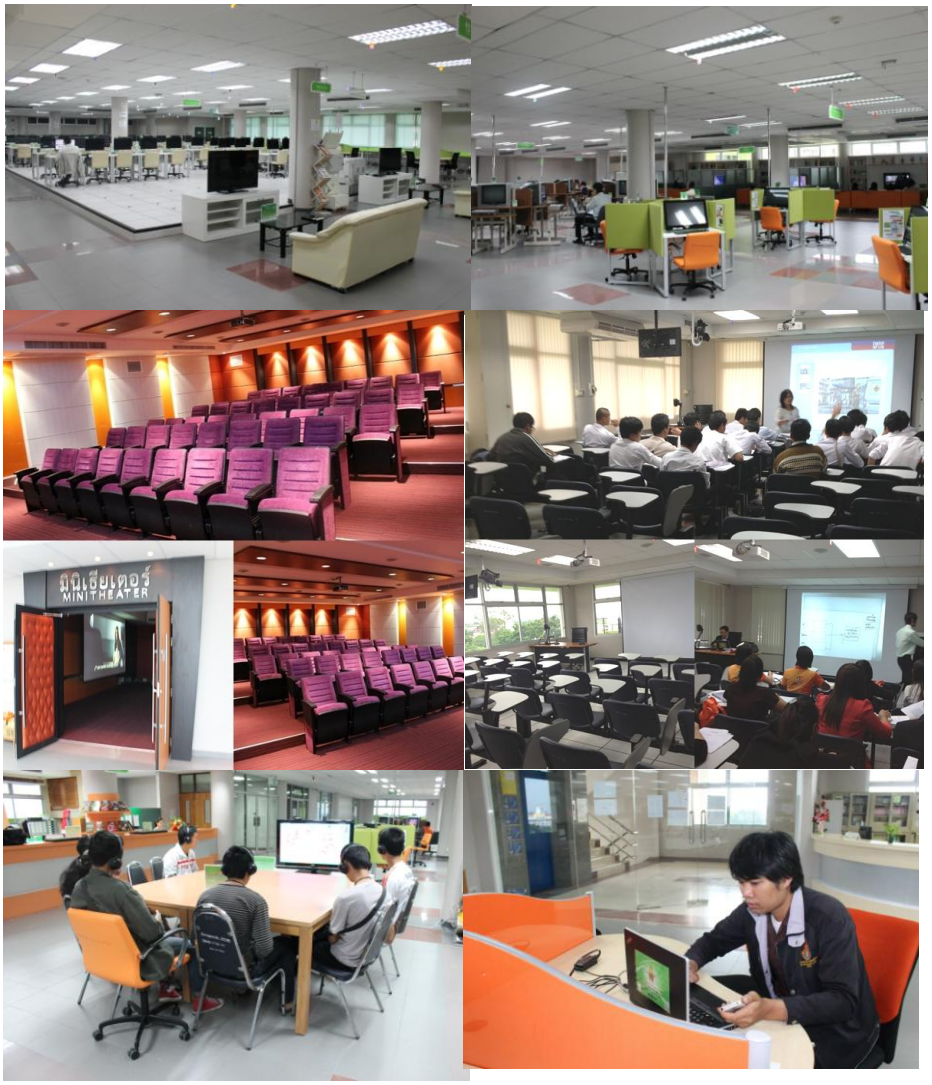
ฝ่ายวิทยบริการ เป็นหน่วยงานระดับฝ่าย ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วยหน่วยงาน 4 หน่วยงาน ดังนี้

1. แผนกงานห้องสมุด

ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 - 4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย ปริญญานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อคเก็ตบุ๊คส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ ห้องจดหมายเหตุ ฯลฯโดยผู้ใช้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเอง ผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ

2. แผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง

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 วีดีทัศน์แบบกลุ่ม วีดีทัศน์เฉพาะบุคคล ห้องมินิเธียเตอร์ ห้องเรียนอัจฉริยะ ห้องมัลติมีเดีย ฯลฯ

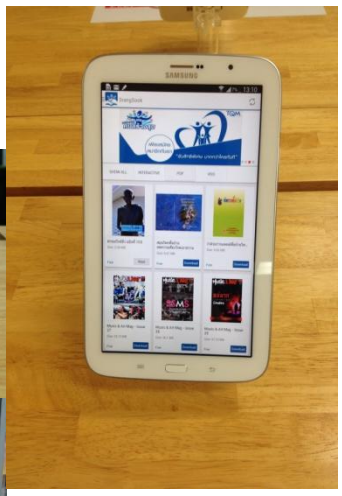


3. แผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา

ให้บริการด้านสื่อโสตทัศน์เพื่อการพัฒนาการศึกษา ณ อาคาร 12 C ชั้น 4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการผลิตสื่อภาพนิ่ง บริการผลิตสื่อวีดีทัศน์ บริการผลิตสื่อเสียง บริการงานศิลปกรรมกราฟิก บริการงานโสตทัศนูปกรณ์ ฯลฯ

4. อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้

ให้บริการ ณ อาคาร 12 A และ C ชั้น 2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ 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



โดยการให้บริการดังกล่าวจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงดำเนินการสำรวจคุณภาพการบริการหน่วยงานในฝ่ายวิทยบริการ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ห้องสมุด ศูนย์การเรียนด้วยตนเอง เทคโนโลยีการศึกษา และอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2556

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนของการบริการห้องสมุด ศูนย์การเรียนด้วยตนเอง และอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้

เป็นอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา ปีการศึกษา 2556 จำนวนส่วนงาน ละ 385 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) และการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน ตามขั้นตอนดังนี้

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane) (1973 : 888 อ้างถึงในผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์, 2545 : 100)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

E แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้ (Sampling Error) ในที่นี้กำหนดให้ไม่เกิน .05

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ได้ดังนี้

$$N = 9,939$$

$$= \frac{9,939}{1 + 9,939\ (.05)^2}$$

$$= 384.67$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะ โดยวิธีการเทียบสัดส่วน โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวนนักศึกษาเท่ากับ 343 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 42 คน

2. ส่วนของการบริการเทคโนโลยีการศึกษา

เป็นอาจารย์ นักศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการให้บริการตามการร้องขอจากผู้ขอใช้บริการ เช่น การถ่ายภาพนิ่ง การถ่ายภาพวีดีทัศน์ การควบคุมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น จำนวนทั้งสิ้น 267 คนตามจำนวนครั้งที่มีการขอใช้บริการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้

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

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลา

ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้ คือ เดือนมิถุนายน – สิงหาคม 2556

3.5 สถิติที่ใช้

3.5.1 ค่าเฉลี่ย (Average)

3.5.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การสำรวจคุณภาพการบริการฝ่ายวิทยบริการ

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 ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ 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 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ อยู่ในระดับ “น้อย”

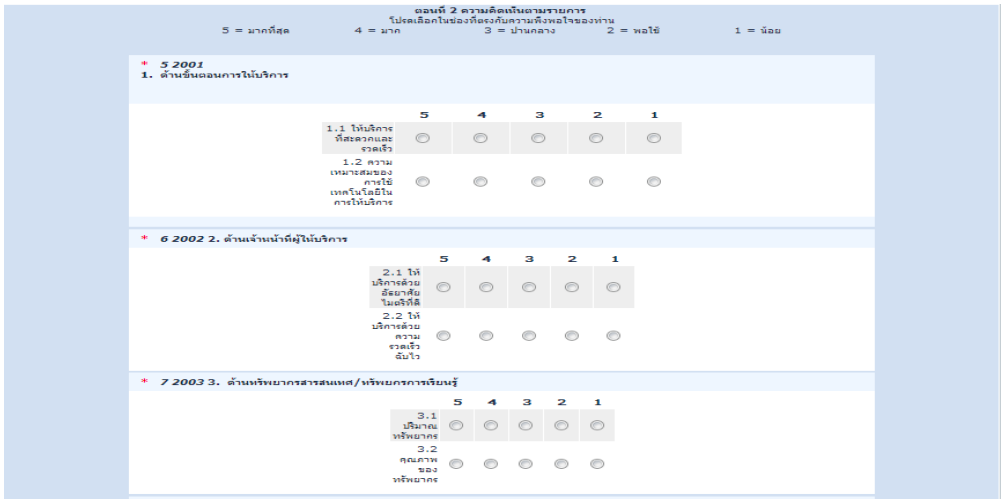
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ อยู่ในระดับ “น้อยที่สุด

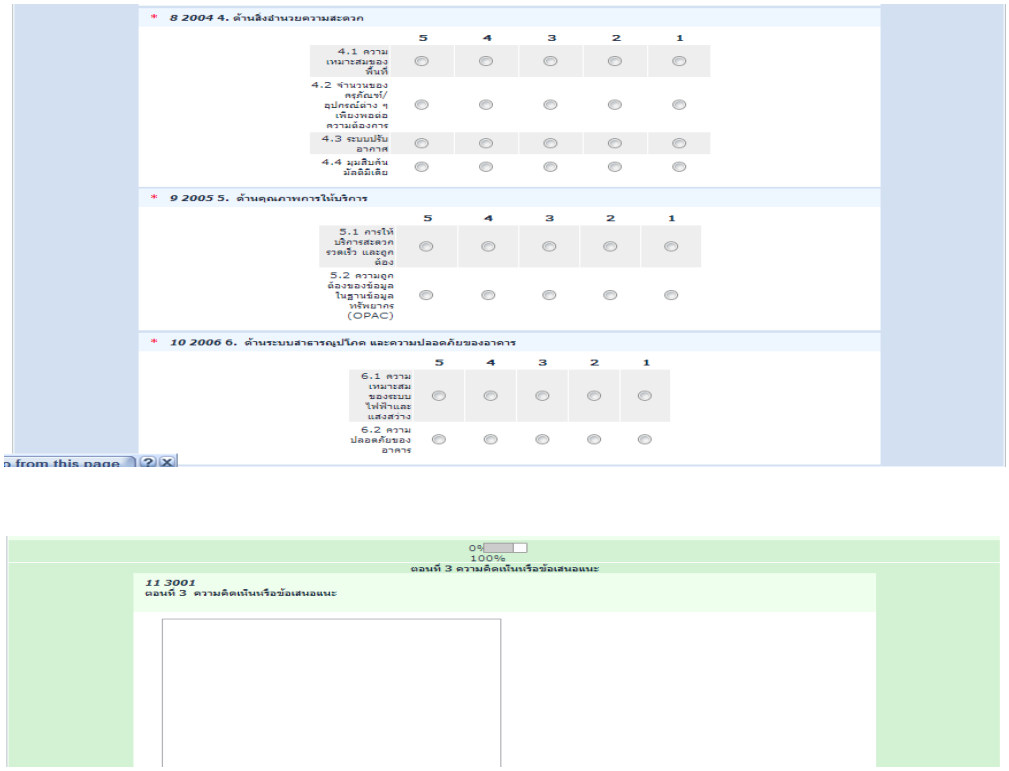
4.1 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด

- แบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์

➢ แบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ชั้น 1

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

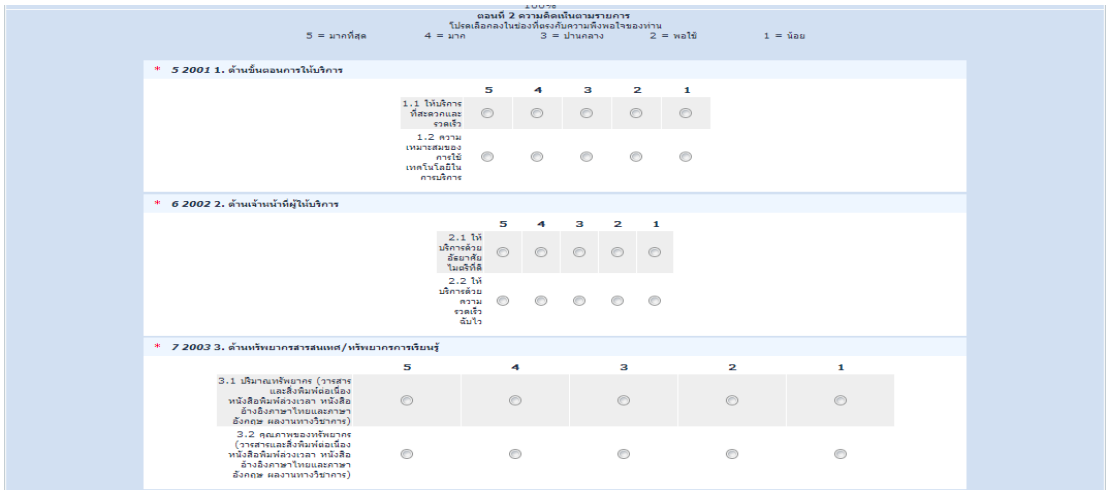


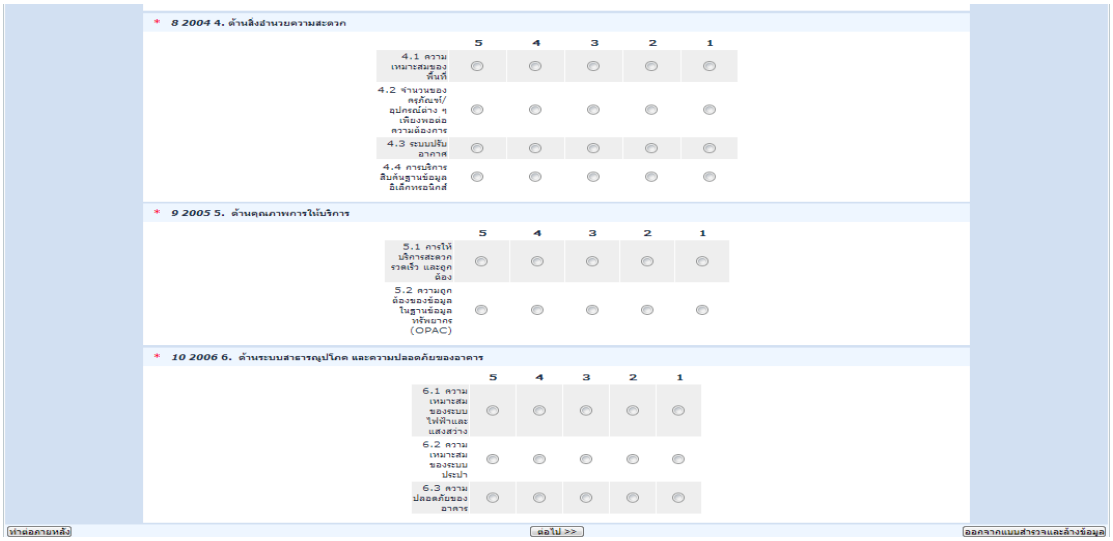


ภาพที่ 1 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1

- แบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ชั้น 2

  http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/ หมายเลขแบบสำรวจ 293472

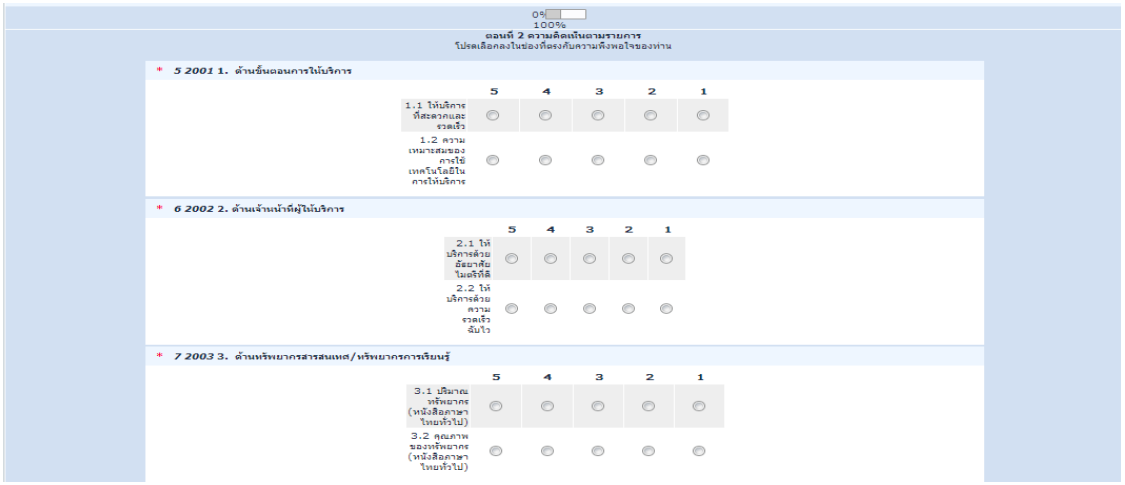


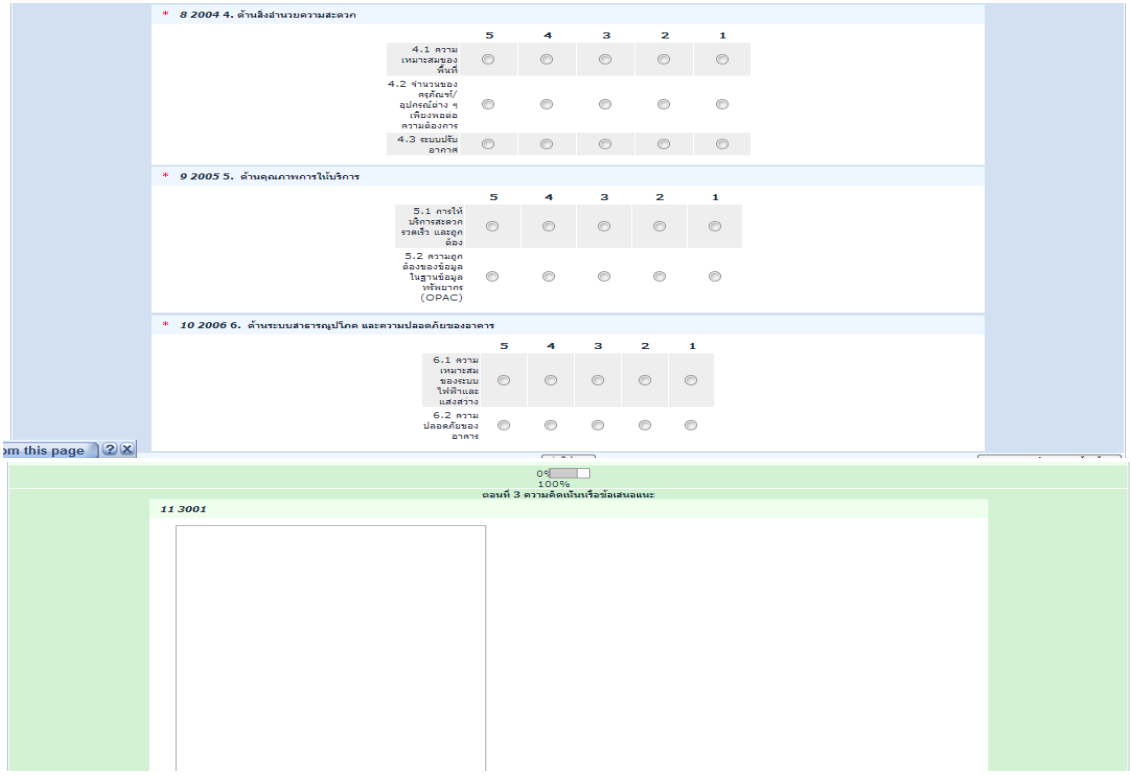


ภาพที่ 2 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 2

- แบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ชั้น 3

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

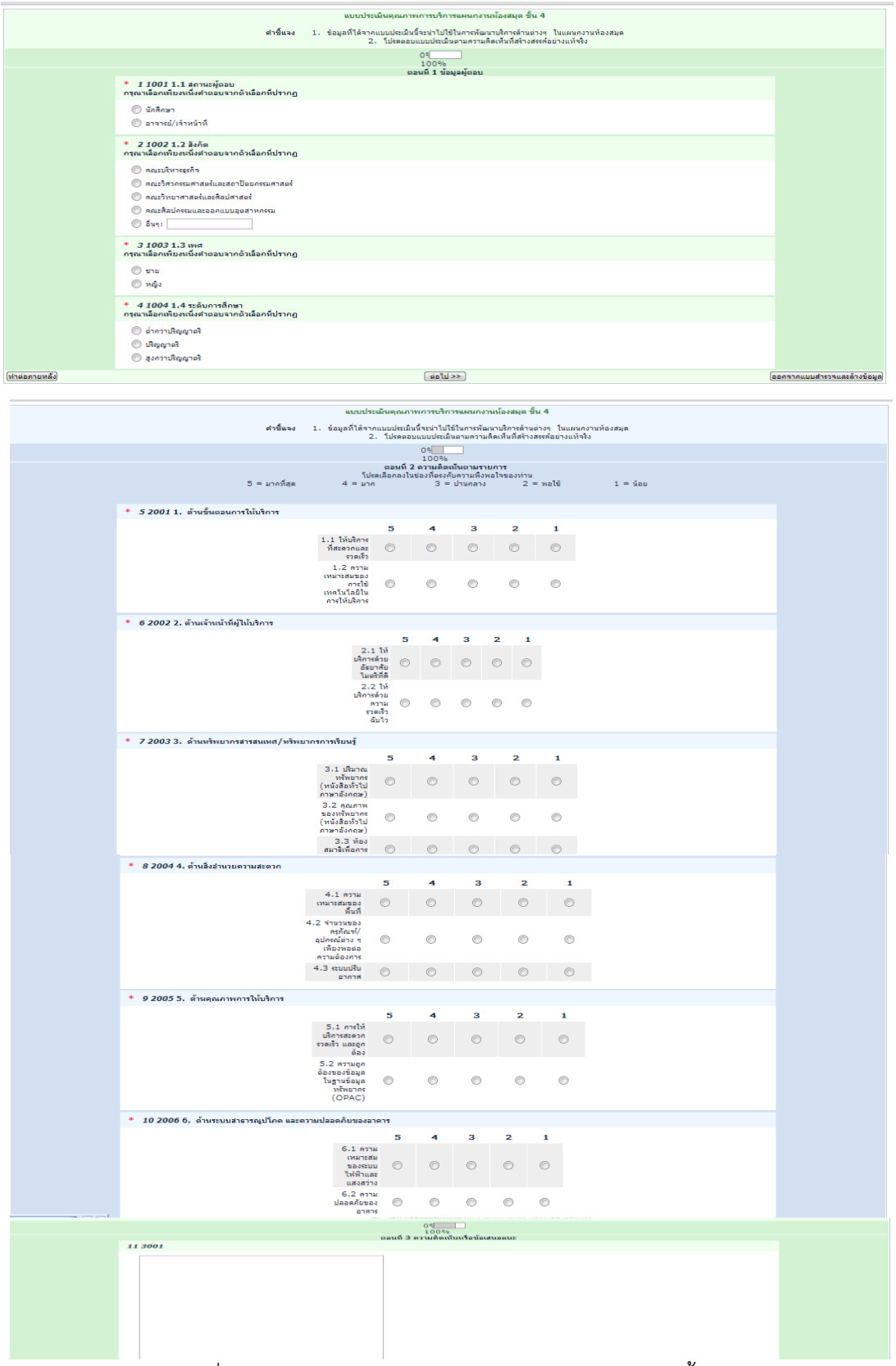




ภาพที่ 3 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 3

- แบบประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ชั้น 4

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



ภาพที่ 4 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 4

4.1.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 385 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ
   - นักศึกษา จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 89.09
   - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91
2. เพศ
   - ชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86
   - หญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14
3. ระดับการศึกษา
   - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95
   - ปริญญาตรี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 81.04
   - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.01
4. สังกัด
   - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10
   - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.55
   - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24
   - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74
   - อื่น ๆ จำนวน 9 คิดเป็นร้อยละ 2.37

- **ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด

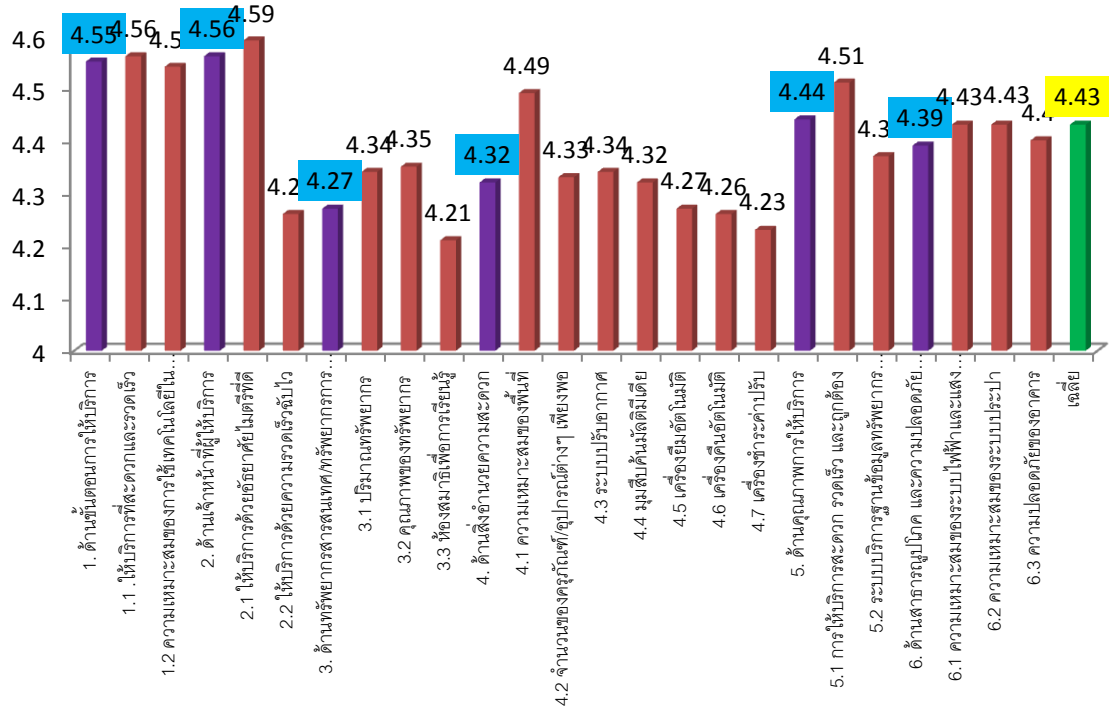
รายการ	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.55**	**0.58**	**90.96**	**มากที่สุด**
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.56	0.58	91.18	มากที่สุด
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.54	0.58	90.74	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.56**	**0.60**	**91.17**	**มากที่สุด**
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.59	0.58	91.83	มากที่สุด
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.26	0.62	90.50	มากที่สุด
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	**4.27**	**0.61**	**85.42**	**มากที่สุด**
3.1 ปริมาณทรัพยากร	4.34	0.60	86.69	มากที่สุด
3.2 คุณภาพของทรัพยากร	4.35	0.63	86.98	มากที่สุด
3.3 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้	4.21	0.63	84.15	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.32**	**0.66**	**86.39**	**มากที่สุด**
4.1 ความเหมาะสมของพื้นที่	4.49	0.56	89.73	มากที่สุด
4.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอ	4.33	0.59	86.60	มากที่สุด
4.3 ระบบปรับอากาศ	4.34	0.62	87.79	มากที่สุด
4.4 มุมสืบค้นมัลติมีเดีย	4.32	0.71	86.43	มากที่สุด
4.5 เครื่องยืมอัตโนมัติ	4.27	0.70	85.36	มากที่สุด
4.6 เครื่องคืนอัตโนมัติ	4.26	0.71	85.18	มากที่สุด
4.7 เครื่องชำระค่าปรับ	4.23	0.72	84.64	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.44**	**0.61**	**88.49**	**มากที่สุด**
5.1 การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.51	0.59	89.64	มากที่สุด
5.2 ระบบบริการฐานข้อมูลทรัพยากร (OPAC)	4.37	0.64	87.35	มากที่สุด
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	**4.39**	**0.59**	**87.70**	**มากที่สุด**
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง	4.43	0.63	88.49	มากที่สุด
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.43	0.54	88.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานห้องสมุด โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.43** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **88.**60 อยู่ในระดับ **“มากที่สุด”**

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 91.17 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คิดเป็น

ร้อยละ เท่ากับ 90.96 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.49 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 95.84 (คิดจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 คน)



ภาพที่ 5 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด

ความคิดเห็นเพิ่มเติม / ข้อเสนอแนะ

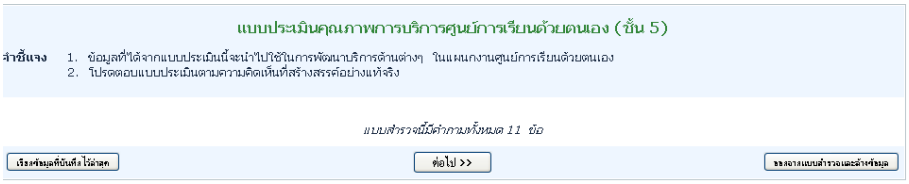
- **ด้านคุณภาพบริการ**
  1. บริการดีเยี่ยม
- **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**
  1. อยากให้มีหนังสือมากกว่านี้
  2. นวนิยายแบ่งสีทำให้หาง่ายขึ้น
  3. วารสารน่าจะมีให้หลากหลายกว่านี้
- **ด้านวัสดุครุภัณฑ์**
  1. เครื่องจ่ายค่าปรับจอมองไม่ค่อยชัดในเวลากลางวัน
  2. เครื่องยืมช่วงสอบต้องต้องคิวหลายคน น่าจะมีเพิ่มอีกสักเครื่อง
  3. เครื่องคืนน่าจะมีสลิปให้เหมือนเครื่องยืมจะได้มีหลักฐานตรวจสอบ
- **อื่น ๆ**
  1. อยากให้มีที่นั่งกลุ่มให้มากกว่านี้

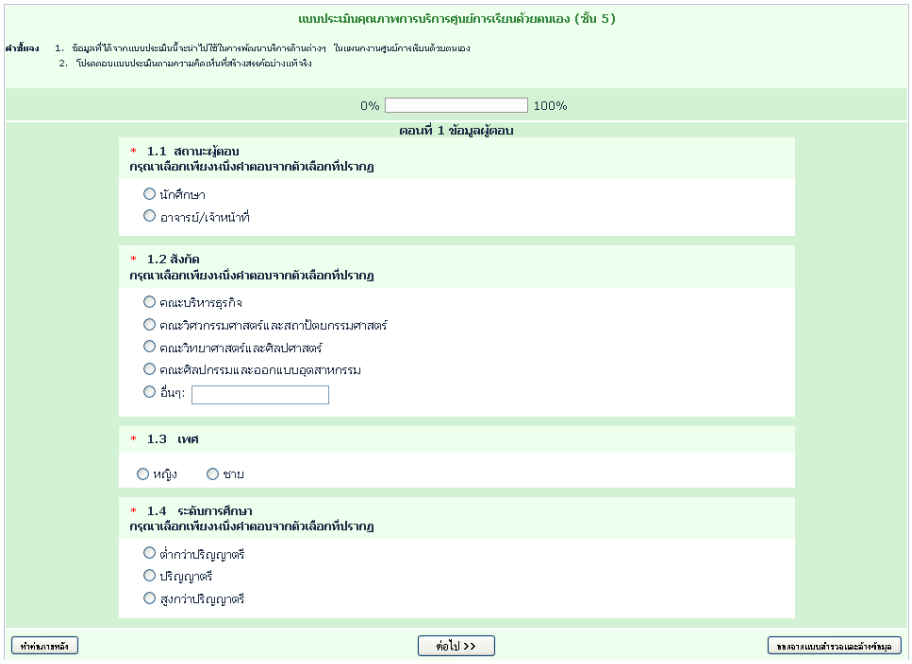
4.2 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง

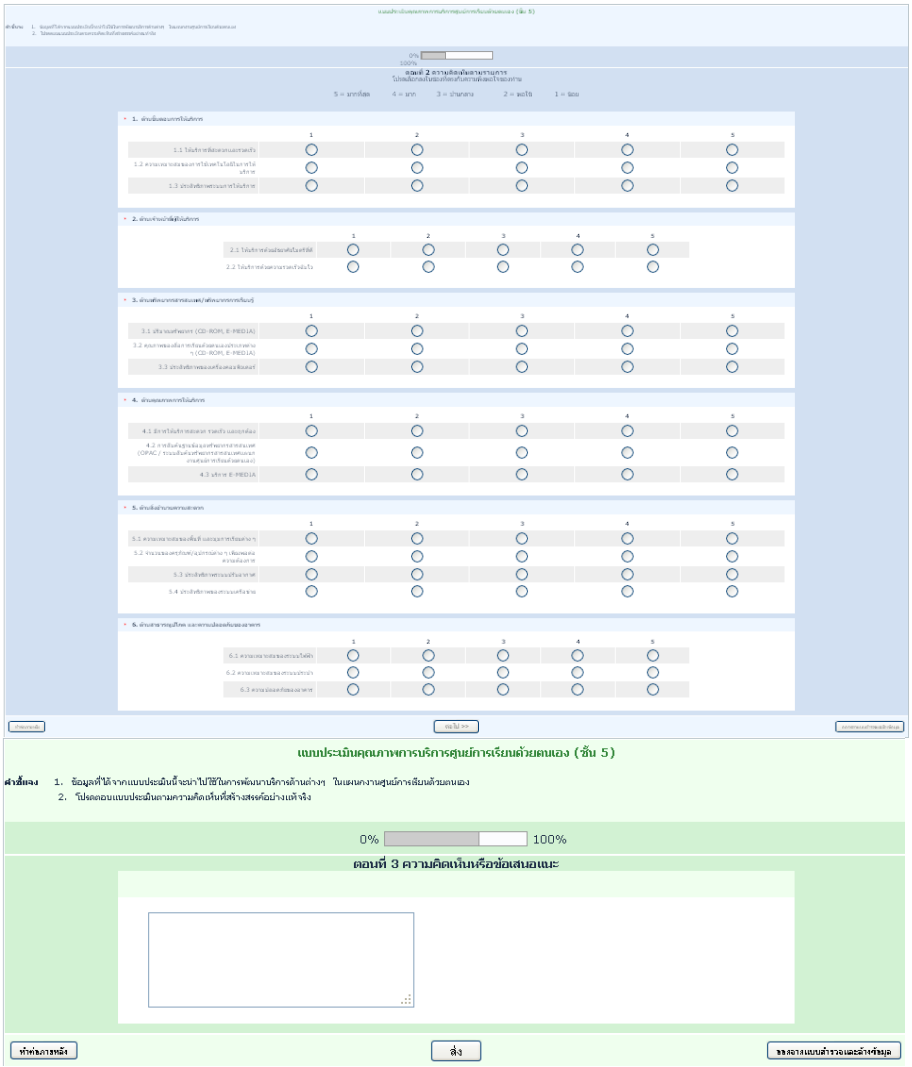
- แบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์

  - แบบประเมินคุณภาพบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง ชั้น 5

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



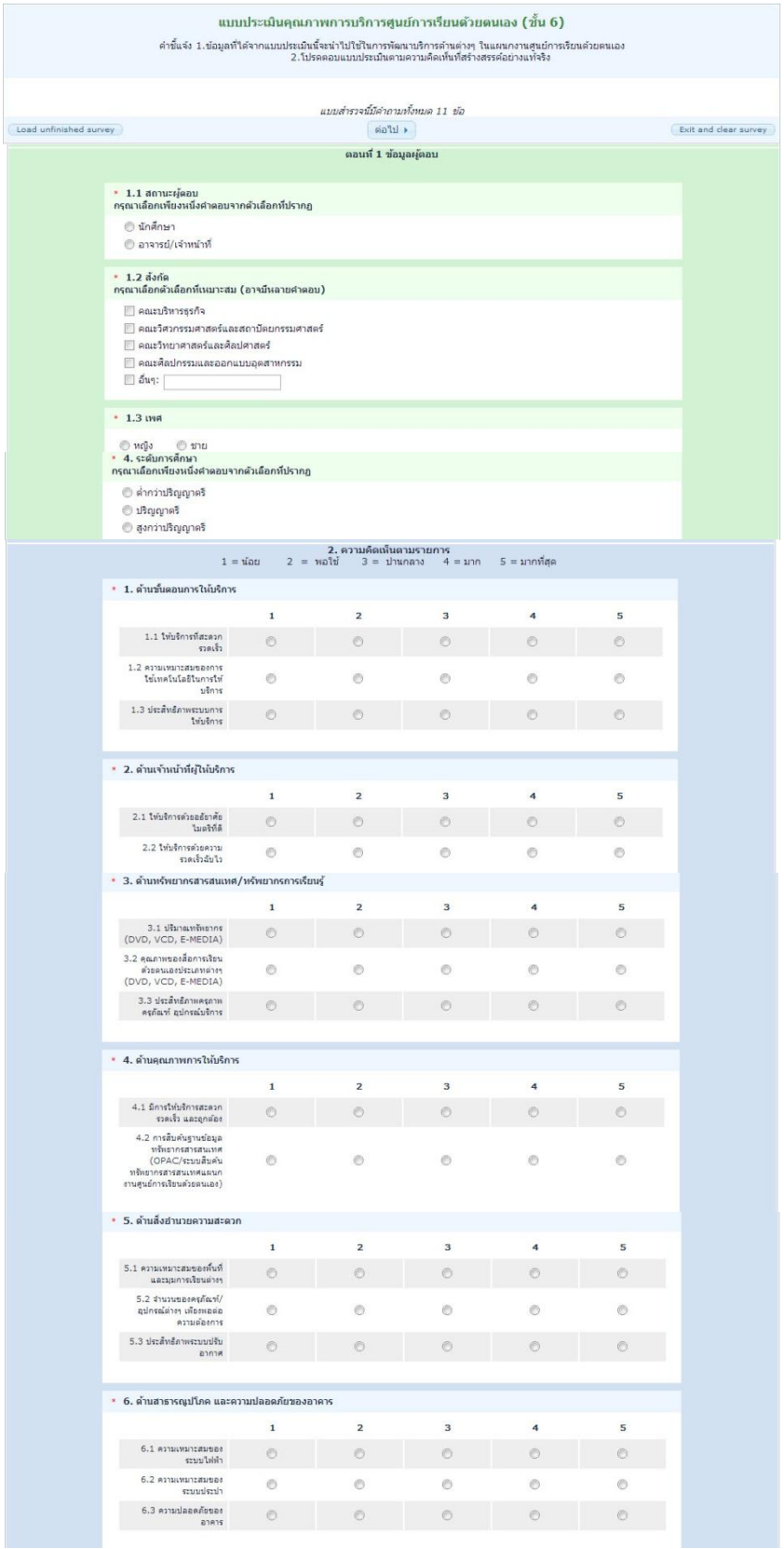




ภาพที่ 5 แบบประเมินเรื่องคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง ชั้น 5

- แบบประเมินคุณภาพบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง ชั้น 6

  http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/ หมายเลขแบบสำรวจ 322337



แบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง (ชั้น 6)

คำชี้แจง 1.ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่างๆ ในแผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง
2.โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นที่สร้างสรรค์อย่างแท้จริง

แบบสำรวจนี้มีคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

Load unfinished survey | ต่อไป | Exit and clear survey

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

* **1.1 สถานะผู้ตอบ**
กรุณาเลือกเพียงหนึ่งคำตอบจากตัวเลือกที่ปรากฏ

- นักศึกษา
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่

* **1.2 สังกัด**
กรุณาเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม (อาจมีหลายคำตอบ)

- คณะบริหารธุรกิจ
- คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์
- 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 ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว					
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ					
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ					

* **2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

	1	2	3	4	5
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว					

* **3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้**

	1	2	3	4	5
3.1 ปริมาณทรัพยากร (DVD, VCD, E-MEDIA)					
3.2 คุณภาพของสื่อการเรียนด้วยตนเองประเภทต่างๆ (DVD, VCD, E-MEDIA)					
3.3 ประสิทธิภาพครุภาพครุภัณฑ์ อุปกรณ์บริการ					

* **4. ด้านคุณภาพการให้บริการ**

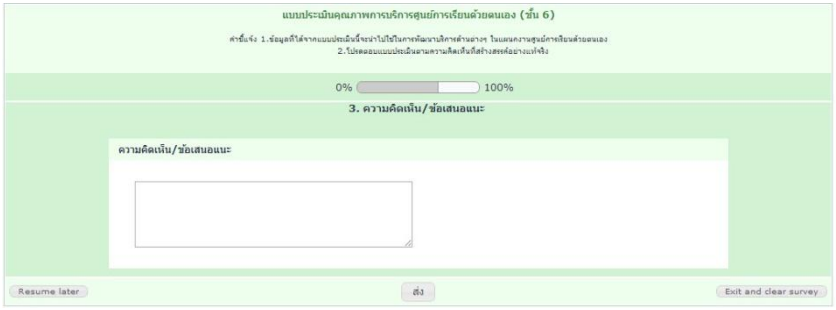
	1	2	3	4	5
4.1 มีการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง					
4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC/ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง)					

* **5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

	1	2	3	4	5
5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่และมุมการเรียนต่างๆ					
5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ					
5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ					

* **6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร**

	1	2	3	4	5
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า					
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา					
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร					



ภาพที่ 6 แบบประเมินเรื่องคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง ชั้น 6

4.2.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 385 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ
   - นักศึกษา จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 89.12
   - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88
2. สังกัด
   - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 164 คิดเป็นร้อยละ 42.49
   - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์จำนวน 141 คิดเป็นร้อยละ 36.53
   - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 42 คิดเป็นร้อยละ 10.88
   - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 3.88
   - อื่นๆ จำนวน 24 คิดเป็นร้อยละ 6.22
3. เพศ
   - ชาย จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.48
   - หญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.52
4. ระดับการศึกษา
   - ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.65
   - ปริญญาตรี จำนวน 299 คน คิด เป็นร้อยละ 77.46
   - สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89

- **ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

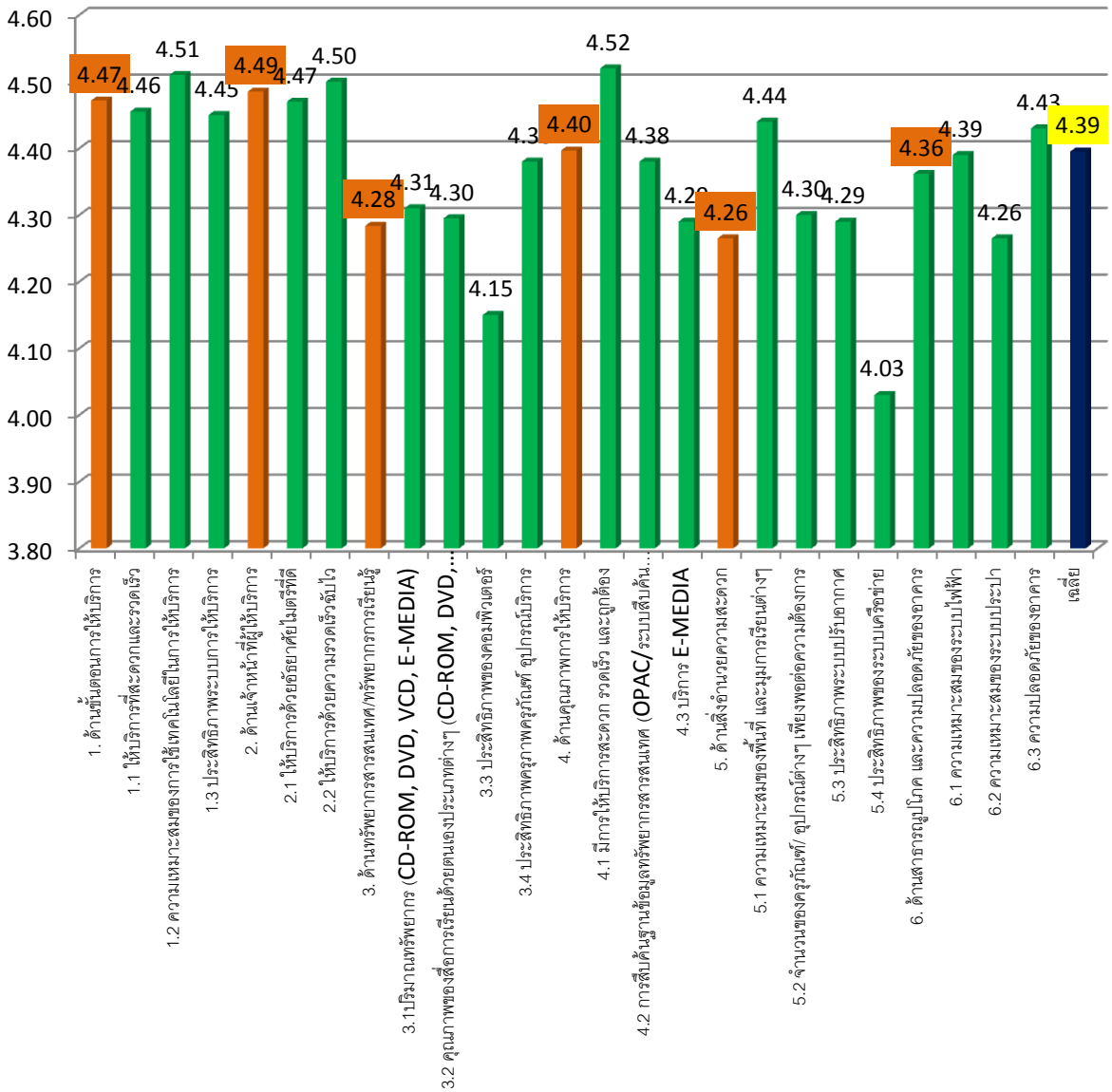
ตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง

รายการ	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.47**	**0.59**	**89.43**	**มาก**
1.1 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.46	0.60	89.07	**มาก**
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.51	0.56	90.20	**มากที่สุด**
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.45	0.60	88.97	**มาก**
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.49**	**0.59**	**89.70**	**มาก**
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.47	0.62	89.38	**มาก**
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.50	0.56	89.95	**มาก**
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	**4.28**	**0.70**	**85.68**	**มาก**
3.1ปริมาณทรัพยากร (CD-ROM, DVD, VCD, E-MEDIA)	4.31	0.72	86.16	**มาก**
3.2 คุณภาพของสื่อการเรียนด้วยตนเองประเภทต่างๆ (CD-ROM, DVD, VCD, E-MEDIA)	4.30	0.71	85.88	**มาก**
3.3 ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์	4.15	0.68	82.9	**มาก**
3.4 ประสิทธิภาพครุภาพครุภัณฑ์ อุปกรณ์บริการ	4.38	0.67	87.6	**มาก**
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.40**	**0.64**	**87.93**	**มาก**
4.1 มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.52	0.57	90.40	**มากที่สุด**
4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC/ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง	4.38	0.65	86.80	**มาก**
4.3 บริการ E-MEDIA	4.29	0.71	85.8	**มาก**
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.27**	**0.74**	**85.30**	**มาก**
5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมการเรียนต่างๆ	4.44	0.64	88.77	**มาก**
5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.30	0.72	85.99	**มาก**
5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.29	0.82	85.85	**มาก**
5.4 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย	4.03	0.77	80.62	**มาก**
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	**4.36**	**0.66**	**87.23**	**มาก**
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า	4.39	0.65	87.80	**มาก**
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.27	0.68	85.31	**มาก**
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.43	0.67	88.61	**มาก**
เฉลี่ย	**4.40**	**0.65**	**87.84**	**มาก**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 88.00 อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.49 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.70 อยู่ในระดับ “มาก” รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.43 อยู่ในระดับ “มาก” และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 85.30 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 19

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 99.22 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง ทั้งสิ้น 386 คน)



ภาพที่ 7 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการศูนย์การเรียนด้วยตนเอง

ความคิดเห็นเพิ่มเติม / ข้อเสนอแนะ

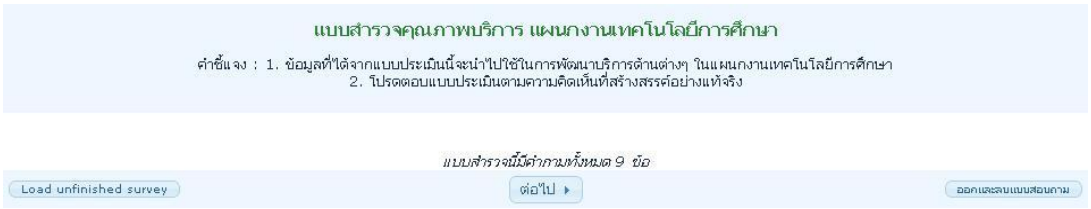
- **ด้านคุณภาพบริการ**
  1. ดีมากค่ะ พี่ๆที่นี่ใจดีและบริการได้รวดเร็วค่ะ
  2. ดีแล้วครับ
  3. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก รวดเร็วแทบจะไม่ต้องค้นหาสื่อจากเครื่องค้นเลย ดีมากๆ ค่ะ
  4. เยี่ยม
  5. บริการดีมากเลยครับ
  6. อยากให้ดูหนังกี่คนก็ได้ตอนไหนก็ได้
  7. บริการดี
  8. อยากให้มีการบริการมีหลากหลาย
  9. เหมาะสมแก่การให้บริการครับ
  10. น้องที่ประจำสันทนาการเพื่อการเรียนรู้ มินิเธียเตอร์ ภาษาต่างประเทศ ให้บริการดีมากครับ
  11. เจ้าหน้าที่บริการดีมากค่ะ
- **ด้านวัสดุครุภัณฑ์**
  1. ควรมีการซ่อมคอมพิวเตอร์ที่ชำรุด
  2. อยากให้มีการเก็บข้อมูล เพราะเวลาทำงานแล้วเครื่องออกจากระบบ ข้อมูลหายหมดกู้คืนไม่ได้ อยากให้ปรับปรุงส่วนนี้ค่ะ
  3. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย
  4. ควรอัพเกรดคอมพิวเตอร์ให้ดีกว่านี้ครับ
  5. เพิ่มประเภทหนังให้มากขึ้น
  6. มีหนังน้อยเกินไป
  7. สื่อใหม่มาช้าไป
  8. หนังไม่ค่อยออกมาใหม่เลย
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
  1. เก้าอี้ของเครื่องเดียวควรซื้อใหม่เบาะไม่นุ่ม เก้าอี้ของมัลติไม่ดี จอห้อง Mini theater ต้องใหญ่กว่านี้ๆ
  2. อยากได้ทีวีเพิ่มขึ้นเก้าอี้แบบใหม่ หูฟังใหม่ ที่นั่งเดียวให้ดีขึ้นกว่านี้
  3. อยากได้จอ LCD
  4. หูฟังเสียงไม่ค่อยจัดเจน
  5. อยากได้โรงหนัง 3D
  6. ควรเปลี่ยนหูฟังแบบกลุ่มใหม่มันติดๆดับๆ

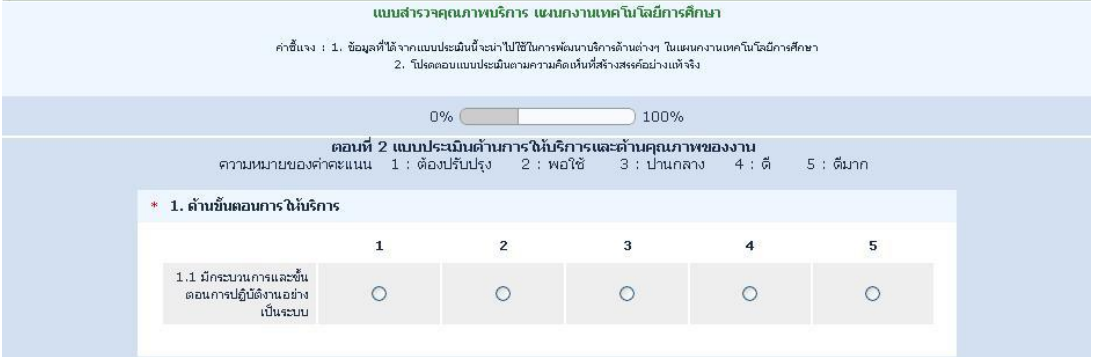
7. อยากให้มีโซฟาเยอะกว่านี้ เวลาดูหนังหลายคนจะได้ไม่อึดอัด
8. ควรมีการหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการ

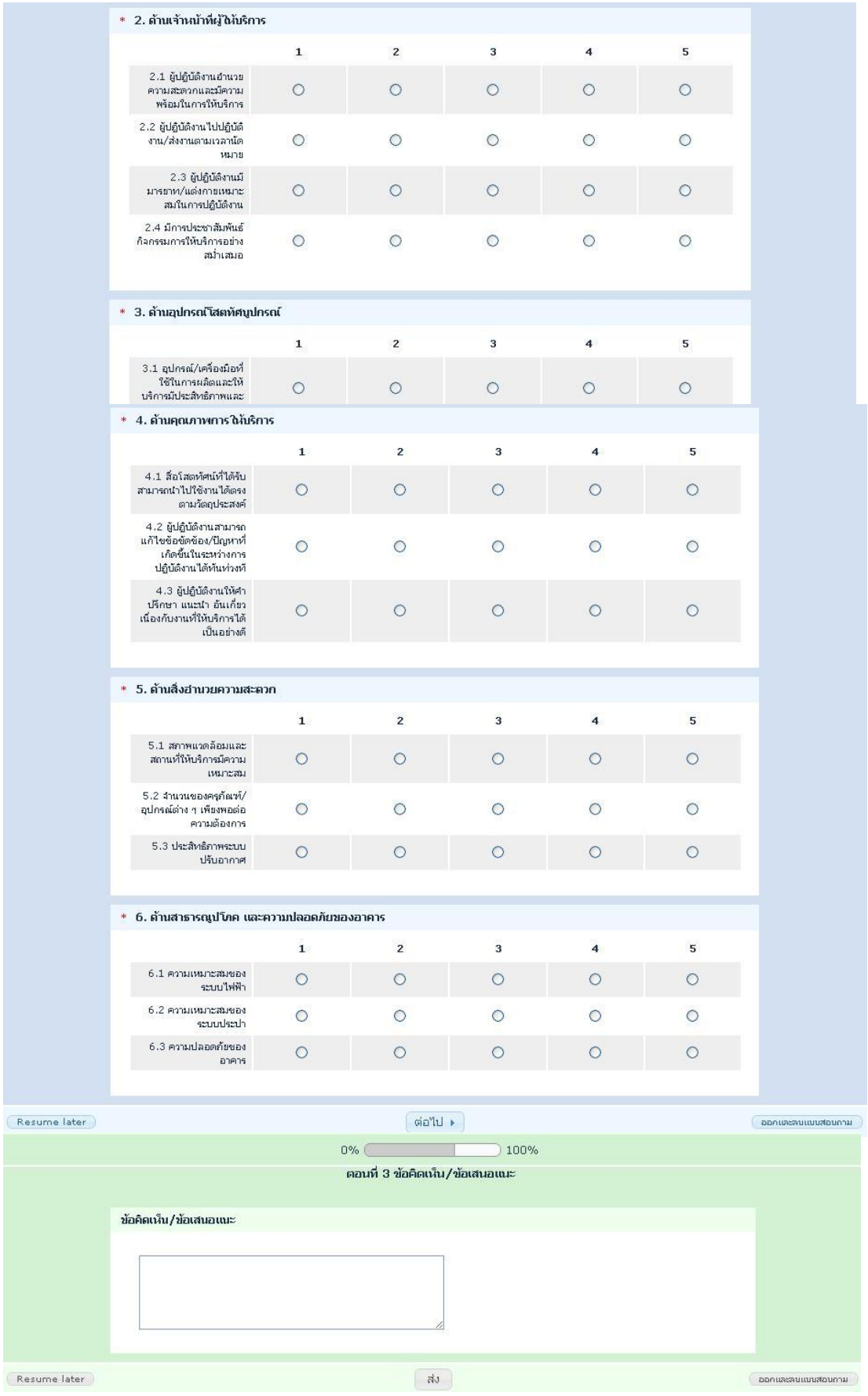
- **ด้านสถานที่**
  1. แอร์เย็นมาก
  2. ปิดเร็วเกินไปครับ
  3. อยากให้มีที่ดูหนังหลากหลายแบบ
  4. แอร์ไม่เย็น
- **อื่น ๆ**
  1. ให้ยืมได้น้อย ระยะเวลาสั้นมาก ดูไม่ทัน
  2. เปลี่ยนสัญญาณเสียงตอนตอนปิดให้บริการใหม่จะดีมากครับเนื่องจากเหมือนไฟไหม้มากกว่า ไม่ค่อยเหมาะสมกับอาคารครับ

4.3 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา

- แบบประเมินคุณภาพการบริการเทคโนโลยีการศึกษา จากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ http://e-survey.oarit.rmuti.ac.th/ หมายเลขแบบสอบประเมิน 674827







ภาพที่ 8 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษาแบบอิเล็กทรอนิกส์

- แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษาแบบเอกสาร

แบบสำรวจคุณภาพบริการ แผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายวิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 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. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์						
3.1	อุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตและให้บริการมีประสิทธิภาพและคุณภาพ					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1	สื่อโสตทัศน์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์					
4.2	ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขข้อขัดข้อง/ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ทันท่วงที					
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 9 แบบประเมินคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษาแบบเอกสาร

4.4.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 267 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ
   - นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76
   - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 97.71
   - บุคคลภายนอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53
2. เพศ
   - ชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.09
   - หญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 51.91
3. สังกัด
   - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.38
   - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53
   - คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20
   - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.05
   - สำนักงานอธิการบดี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.65
   - หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.29
   - สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60
   - สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.02
   - สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.76
   - หน่วยงานภายนอก มทร.อีสาน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53

- **ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

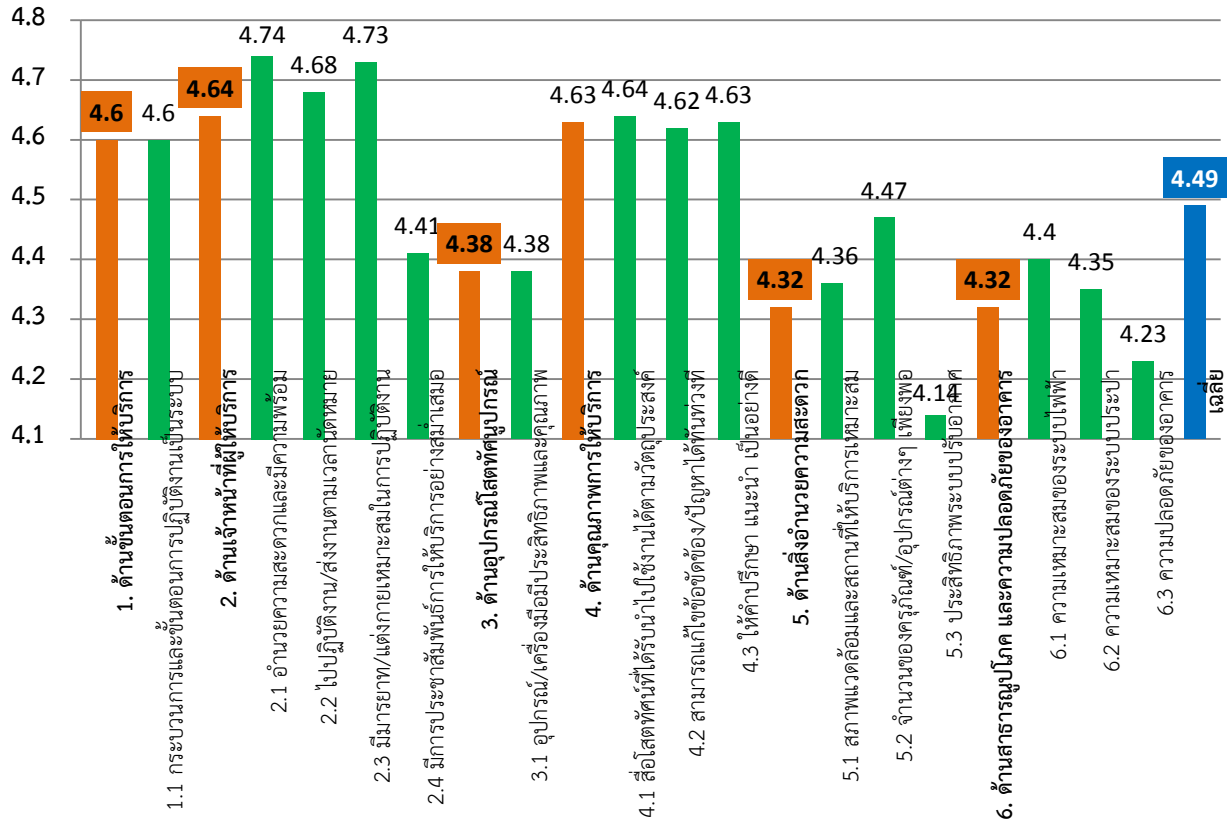
ตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินคุณภาพบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา

รายการ	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.60**	**0.66**	**92.06**	**มากที่สุด**
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	4.60	0.66	92.06	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.64**	**0.57**	**92.79**	**มากที่สุด**
2.1 ผู้ปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.44	94.89	มากที่สุด
2.2 ผู้ปฏิบัติงานไปปฏิบัติงาน/ส่งงานตามเวลา นัดหมาย	4.68	0.52	93.51	มากที่สุด
2.3 ผู้ปฏิบัติงานมีมารยาท/แต่งกายเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.73	0.50	94.50	มากที่สุด
2.4 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.41	0.71	88.24	มาก
3. ด้านอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	**4.38**	**0.63**	**87.63**	**มาก**
3.1 อุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตและให้บริการมีประสิทธิภาพและคุณภาพ	4.38	0.63	87.63	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.63**	**0.61**	**92.62**	**มากที่สุด**
4.1 สื่อโสตทัศน์ที่ได้รับสามารถนำไปใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์	4.64	0.60	92.75	มากที่สุด
4.2 ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขข้อขัดข้อง/ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานได้ทันท่วงที	4.62	0.61	92.44	มากที่สุด
4.3 ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษา แนะนำ อันเกี่ยวเนื่องกับงานที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.63	0.61	92.67	มากที่สุด
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.32**	**0.58**	**86.46**	**มาก**
5.1 สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.36	0.50	87.18	มาก
5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/อุปกรณ์ต่าง ๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.47	0.60	89.47	มาก
5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.14	0.56	82.75	มาก
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	**4.32**	**0.66**	**86.49**	**มาก**
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า	4.40	0.64	87.94	มาก
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.35	0.66	86.95	มาก
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.23	0.66	84.58	มาก
เฉลี่ย	**4.49**	**0.62**	**89.84**	**มาก**

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.49** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **89.84** อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.79 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ คุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.62 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.06 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ดังแสดงในภาพที่ 10

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 97.71 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ทั้งสิ้น 262 คน)



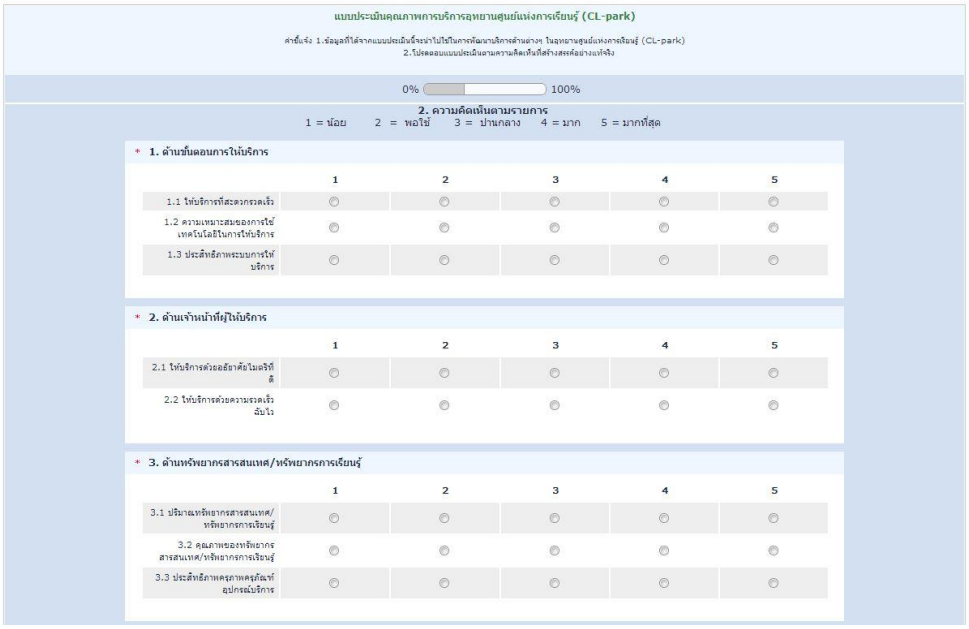
ภาพที่ 10 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพการบริการแผนกงานเทคโนโลยีการศึกษา ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556

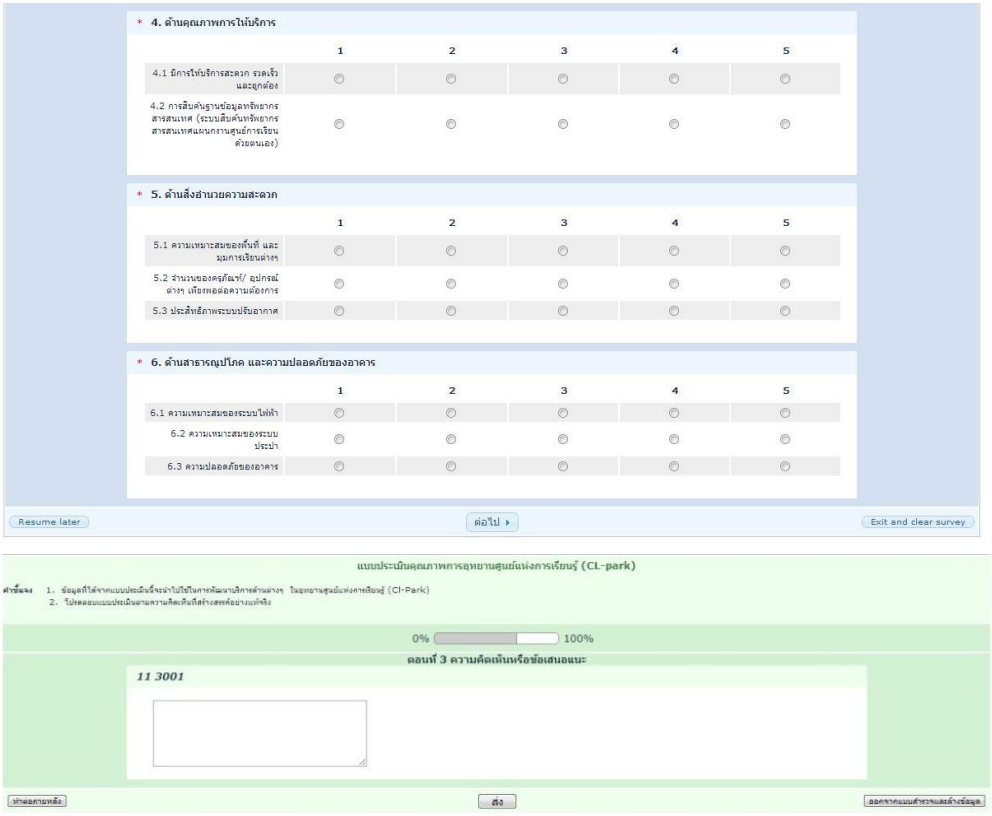
ความคิดเห็นเพิ่มเติม / ข้อเสนอแนะ

- **ด้านคุณภาพบริการ**
  1. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ตรงเวลา
  2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีน้อย
- **ด้านวัสดุครุภัณฑ์**
  1. ครุภัณฑ์ที่มีไว้ให้บริการมีน้อย

4.4 ผลการสำรวจคุณภาพบริการแผนกงาน**อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้**

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





ภาพที่ 11 แบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้

4.4.1 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 385 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

- **ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ**

1. สถานะผู้ตอบ
   - นักศึกษา จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 89.09
   - อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91
2. สังกัด
   - คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 138 คิดเป็นร้อยละ 35.84
   - คณะวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์จำนวน 120 คิดเป็นร้อยละ 31.16
   - คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรมจำนวน 51 คิดเป็นร้อยละ 13.25
   - คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์จำนวน 76 คิดเป็นร้อยละ 19.74
3. เพศ
   - ชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45
   - หญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55
4. ระดับการศึกษา
   - ปริญญาตรี จำนวน 337 คน คิด เป็นร้อยละ 87.53

- ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.27

- **ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ**

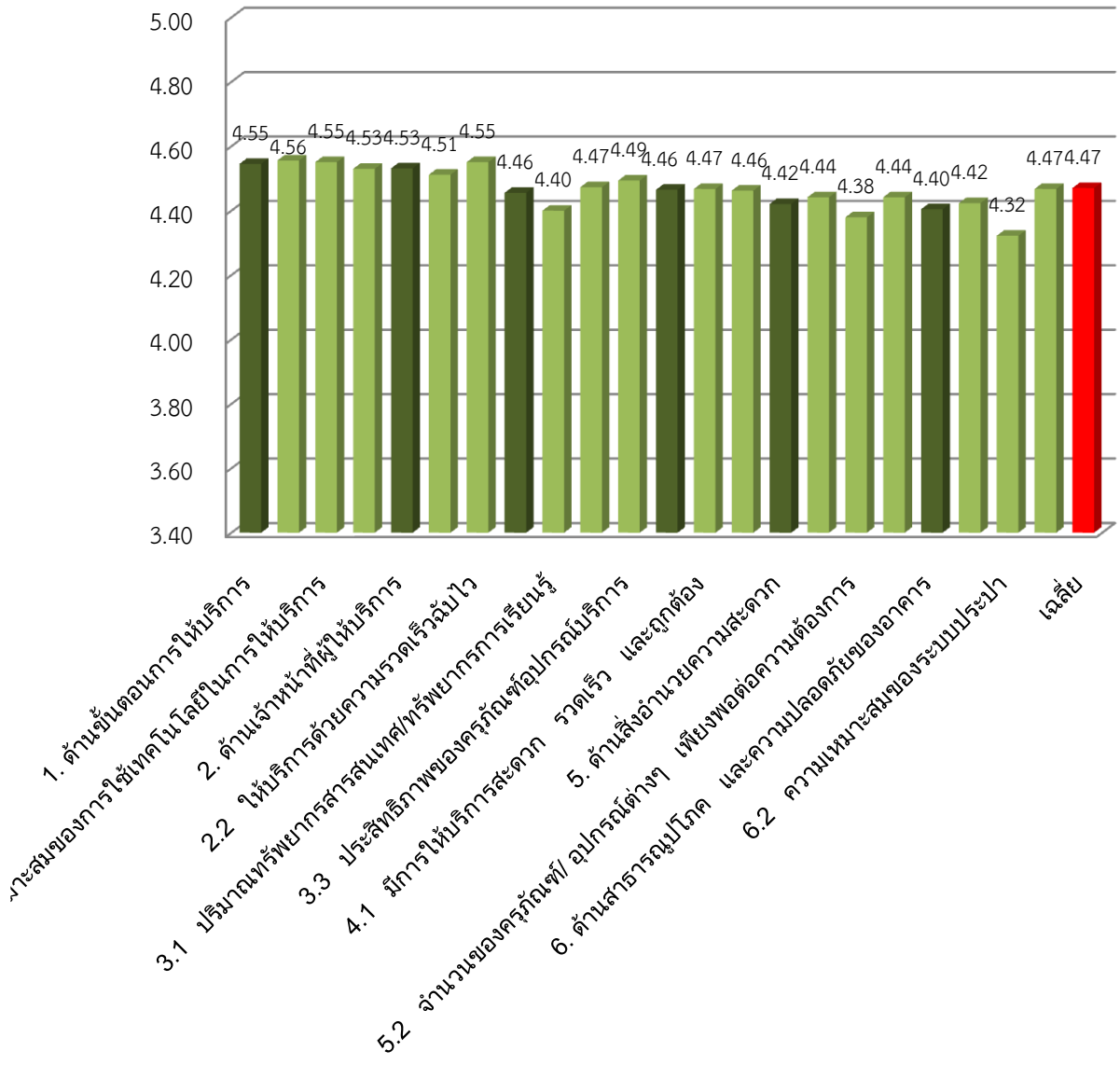
ตารางที่ 4 สรุปผลการประเมินคุณภาพบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้

รายการ	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	**4.55**	**0.65**	**90.91**	**มากที่สุด**
1.1 .ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.56	0.66	91.12	**มากที่สุด**
1.2 ความเหมาะสมของการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.55	0.67	91.01	**มากที่สุด**
1.3 ประสิทธิภาพระบบการให้บริการ	4.53	0.61	90.60	**มากที่สุด**
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.53**	**0.63**	**90.62**	**มากที่สุด**
2.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.51	0.65	90.23	**มากที่สุด**
2.2 ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.55	0.62	91.01	**มากที่สุด**
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	**4.46**	**0.70**	**89.20**	**มาก**
3.1 ปริมาณทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.40	0.75	88.00	**มาก**
3.2 คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.47	0.68	89.45	**มาก**
3.3 ประสิทธิภาพของครุภัณฑ์อุปกรณ์บริการ	4.49	0.67	89.87	**มาก**
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	**4.46**	**0.66**	**89.20**	**มาก**
4.1 มีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.47	0.65	89.35	**มาก**
4.2 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแผนกงานศูนย์การเรียนด้วยตนเอง)	4.46	0.67	89.25	**มาก**
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.42**	**0.74**	**88.42**	**มาก**
5.1 ความเหมาะสมของพื้นที่ และมุมการเรียนต่างๆ	4.44	0.71	88.83	**มาก**
5.2 จำนวนของครุภัณฑ์/ อุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอต่อความต้องการ	4.38	0.76	87.58	**มาก**
5.3 ประสิทธิภาพระบบปรับอากาศ	4.44	0.74	88.83	**มาก**
6. ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	**4.40**	**0.74**	**88.09**	**มาก**
6.1 ความเหมาะสมของระบบไฟฟ้า	4.42	0.71	88.47	**มาก**
6.2 ความเหมาะสมของระบบประปา	4.32	0.82	86.44	**มาก**
6.3 ความปลอดภัยของอาคาร	4.47	0.68	89.35	**มาก**
เฉลี่ย	**4.47**	**0.69**	**89.41**	**มาก**

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ โดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ **4.47** เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ **89.41** อยู่ในระดับ “มาก”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.55 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.91 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 90.62 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนและด้านคุณภาพการให้บริการรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 89.20 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในภาพที่ 12

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 คะแนนขึ้นไปมีจำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 91.95 (คิดจากผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ทั้งสิ้น 385 คน)



ภาพที่ **12** แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินคุณภาพการบริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้

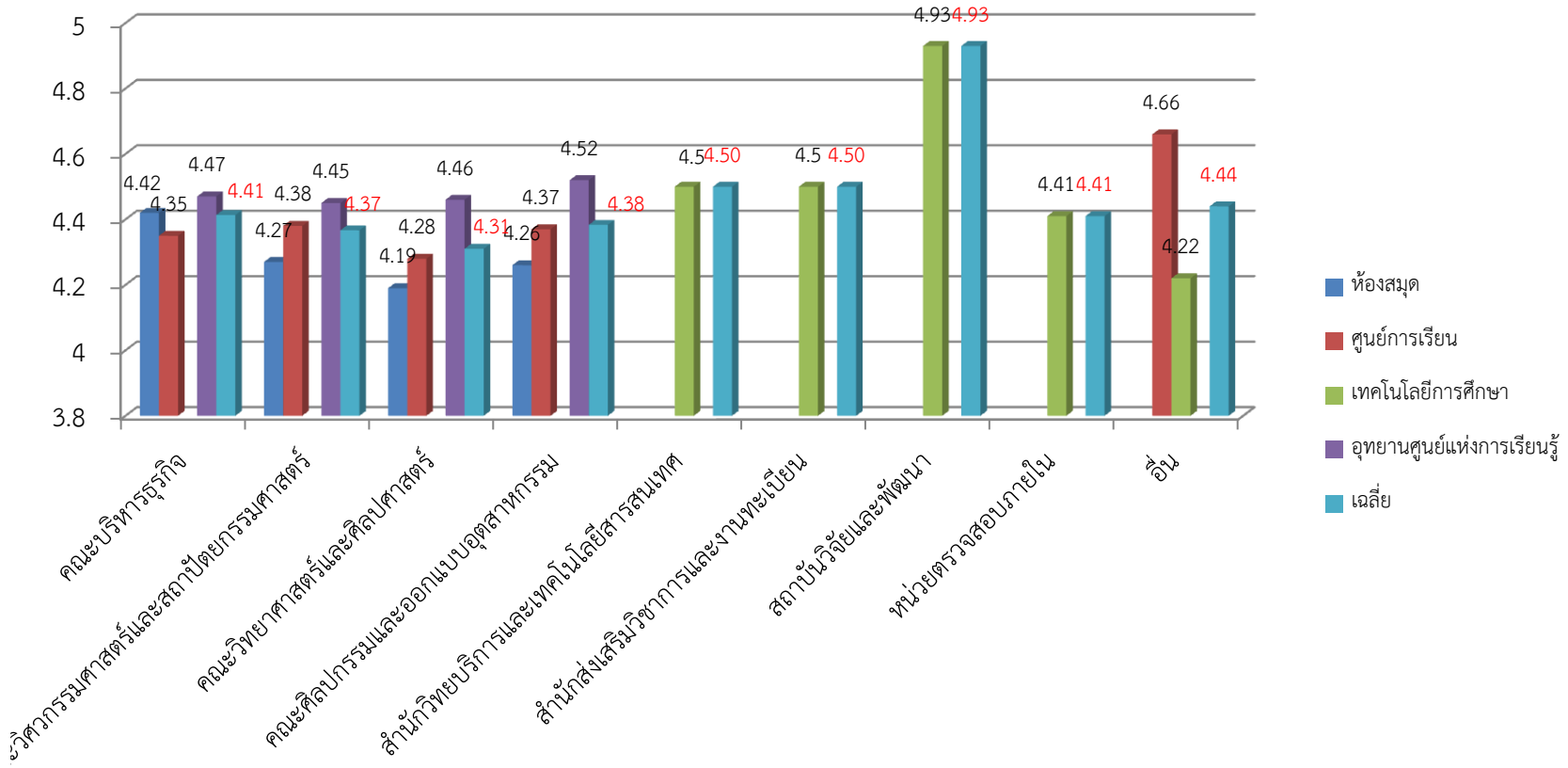
ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะ

- **ด้านคุณภาพการบริการ**
  1. การให้บริการน่าประทับใจมากคะ
- **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**
  1. หนังมีน้อยไปหน่อย
- **ด้านสถานที่**
  1. แอร์เย็นมากแต่เน็ตช้าไปนิดไม่ทันใจ
  2. น่าจะมีห้องน้ำในตัว และน้ำไม่ค่อยไหล
  3. วันเสาร์อาทิตย์แอร์ไม่เย็น
  4. แอร์ไม่เย็นเลยครับ ร้อนจนเปียก
  5. ปรับปรุงเรื่องระบบปรับอากาศเป็นอันดับแรกๆ การบริการดีแล้ว
- **อื่นๆ**
  1 เน็ตช้าไปหน่อย
  2. น่าจะยืมหนังสือได้
  3. like
  4. ดี
  5. อย่าล็อคได้ไหมครับ อยากโหลดแอป

ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามสังกัดผู้ตอบ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ

คณะ	การบริการ				เฉลี่ย
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนด้วยตนเอง	เทคโนโลยีการศึกษา	อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้	
คณะบริหารธุรกิจ	4.42	4.35	-	4.47	4.41
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.27	4.38	-	4.45	4.37
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.19	4.28	-	4.46	4.31
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	4.26	4.37	-	4.52	4.38
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	4.50	-	4.50
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	-	4.50	-	4.50
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-	4.93	-	4.93
หน่วยตรวจสอบภายใน	-	-	4.41	-	4.41
อื่น ๆ	-	4.66	4.22	-	4.44

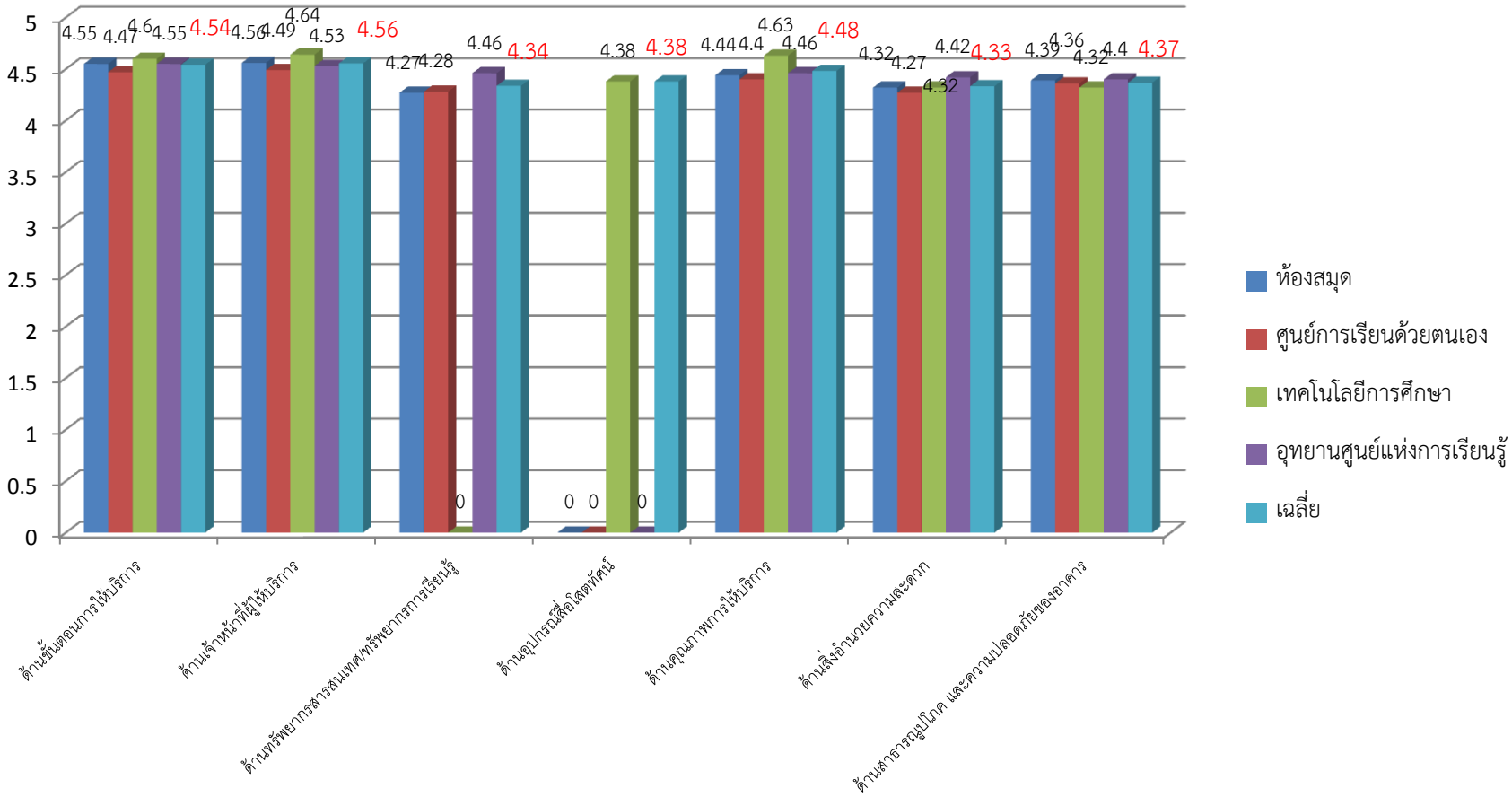


ภาพที่ 13 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ แยกตามสังกัด ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556

ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามด้านการให้บริการ

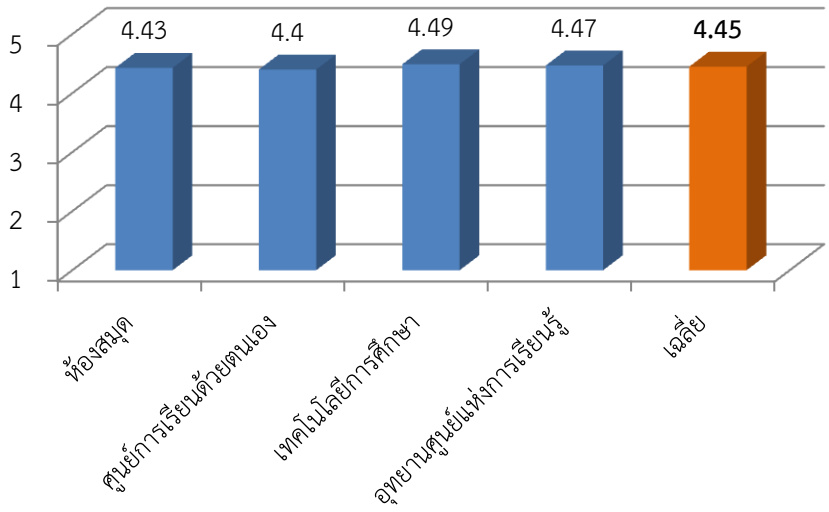
รายการ	ค่าเฉลี่ยแยกตามด้านการให้บริการ				เฉลี่ย
	ห้องสมุด	ศูนย์การเรียนด้วยตนเอง	เทคโนโลยีการศึกษา	อุทยานศูนย์แหล่งการเรียนรู้	
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	4.47	4.60	4.55	4.54
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	4.49	4.64	4.53	4.56
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ทรัพยากรการเรียนรู้	4.27	4.28	-	4.46	4.34
ด้านอุปกรณ์สื่อโสตทัศน์	-	-	4.38	-	4.38
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.44	4.40	4.63	4.46	4.48
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	4.27	4.32	4.42	4.33
ด้านสาธารณูปโภค และความปลอดภัยของอาคาร	4.39	4.36	4.32	4.40	4.37



ภาพที่ 14 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ ฝ่ายวิทยบริการ แยกตามด้านการให้บริการครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการบริการ

การให้บริการ	ค่าคะแนนคุณภาพบริการ				
	ค่าเฉลี่ย		ผู้ที่ตอบคะแนน 3.51 ขึ้นไป		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	จำนวนผู้ตอบคะแนน 3.51 ขึ้นไป	จำนวนผู้ที่ตอบทั้งหมด	ร้อยละ
ห้องสมุด	4.43	88.60	369	385	95.84
ศูนย์การเรียนด้วยตนเอง	4.40	88.00	363	385	94.28
เทคโนโลยีการศึกษา	4.49	89.84	256	262	97.71
อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้	4.47	89.41	354	385	91.95
เฉลี่ย	**4.45**	**89.00**	**1,342**	**1,417**	**94.70**

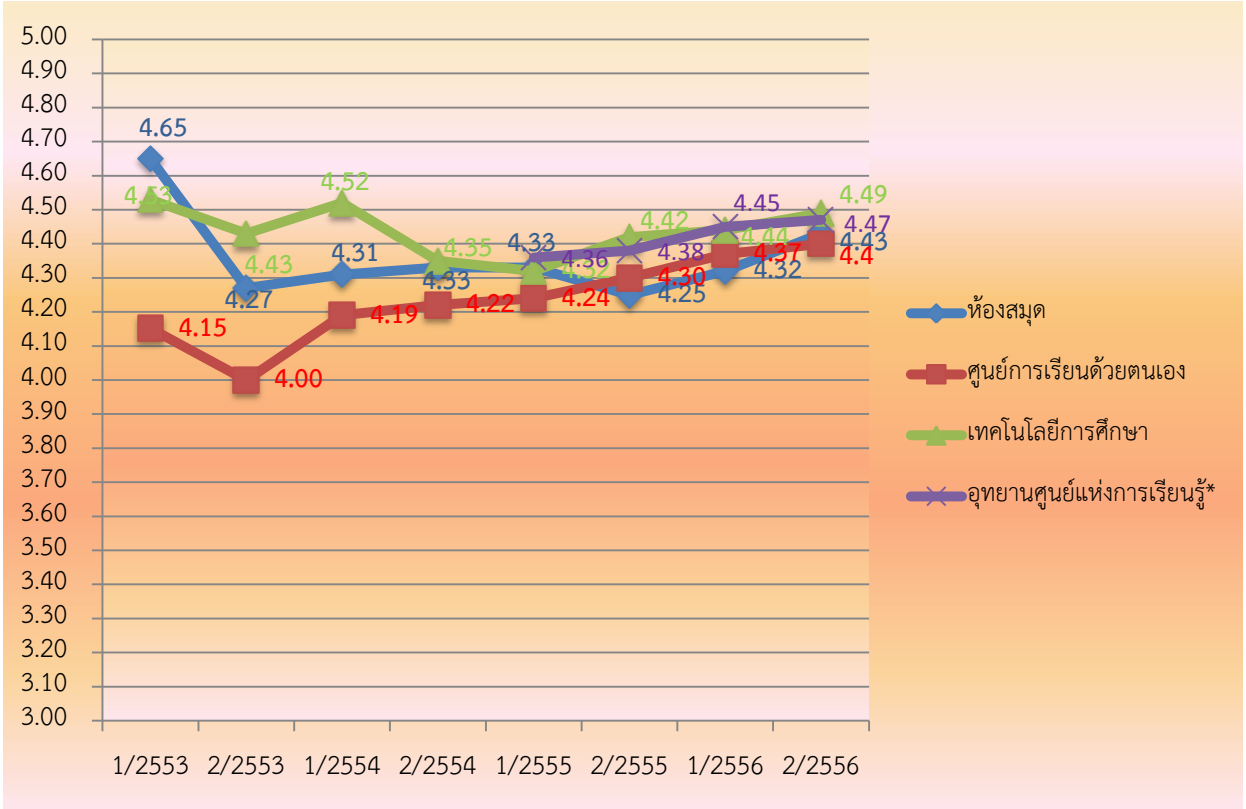


ภาพที่ 15 แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการให้บริการ ฝ่ายวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556

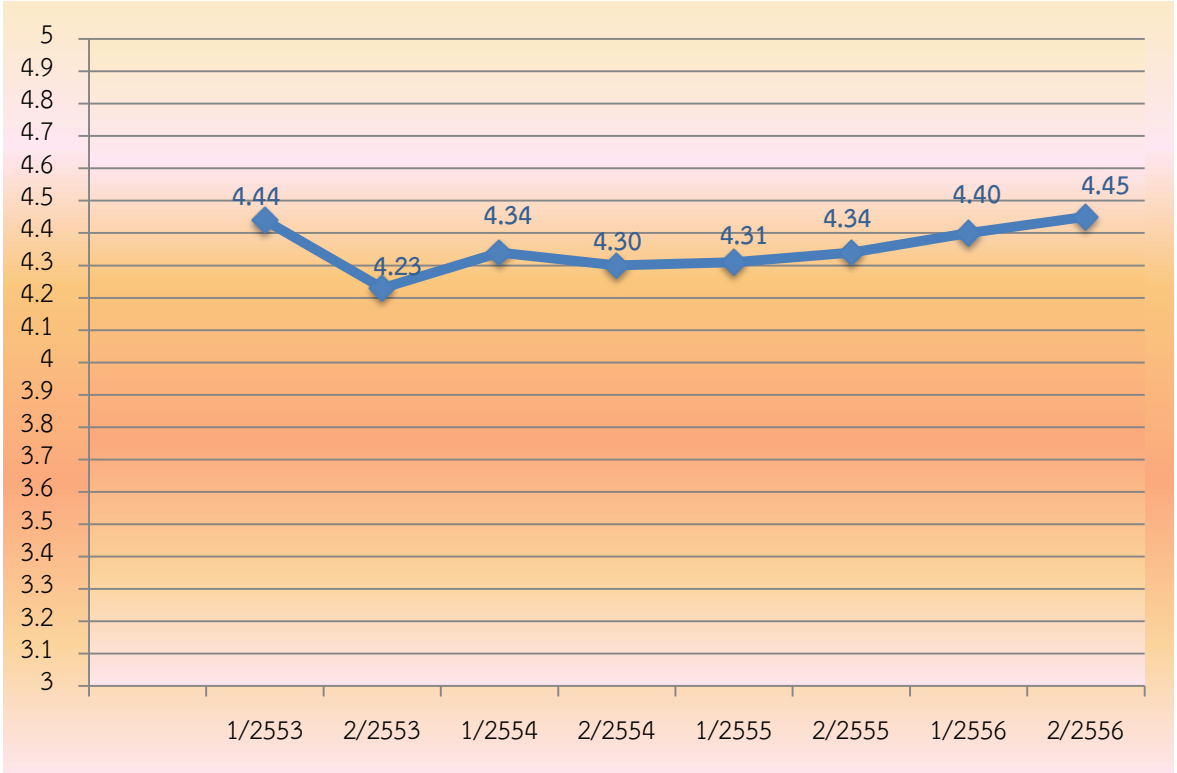
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556

การบริการ	ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ/ครั้งที่/ปีการศึกษา							
	1/2553	2/2553	1/2554	2/2554	1/2555	2/2555	1/2556	2/2556
ห้องสมุด	4.65	4.27	4.31	4.33	4.33	4.25	4.32	4.43
ศูนย์การเรียนด้วยตนเอง	4.15	4.00	4.19	4.22	4.24	4.30	4.37	4.40
เทคโนโลยีการศึกษา	4.53	4.43	4.52	4.35	4.32	4.42	4.44	4.49
อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้*	-	-	-	-	4.36	4.38	4.45	4.47
เฉลี่ย (ภาพรวม ฝวบ.)	4.44	4.23	4.34	4.30	4.31	4.34	4.40	4.45

*อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้เปิดบริการ 30 กรกฎาคม 2555



ภาพที่ 16 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการแยกตามการบริการ ย้อนหลัง ตั้งแต่ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556



ภาพที่ 17 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการฝ่ายวิทยบริการ ย้อนหลัง ตั้งแต่ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2553 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556