

รายงานสรุปผลกิจกรรมอบรม
การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีการศึกษา 2564



งานวิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินกิจกรรมอบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้ ความเข้าใจในการเข้าใช้บริการ ซึ่งจะสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ในการนี้แผนงานห้องสมุด ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว ได้จัดทำรายงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดทำรายงานในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งถัดไป

แผนงานห้องสมุด
พฤษภาคม 2565

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. วิธีดำเนินการ	1
4. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	1
5. วันเวลา และสถานที่ ดำเนินกิจกรรม	2
6. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
7. งบประมาณ –	2
8. การติดตามและประเมินผล	2
ภาคผนวก	3
ภาพกิจกรรมอบรมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี การศึกษา 2565.....	3

รายงานสรุปผลกิจกรรมอบรมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากในแต่ละปีการศึกษาจะมีนักศึกษาใหม่ที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นความสำคัญของนักศึกษาใหม่ที่จะเข้ามาใช้บริการสำนักให้รู้จักและทำความเข้าใจในการใช้บริการเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบและข้อปฏิบัติของสำนัก ซึ่งจะทำให้นักศึกษาใหม่ทุกคนสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วอันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ให้นักศึกษาใหม่ได้ทราบวิธีการและข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 เพื่อให้การบริการเกิดความสะดวกและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการ
- 2.3 เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 ขั้นเตรียม

- วางแผน
- จัดเตรียมข้อมูลประกอบการอบรม

3.2 ขั้นดำเนินงาน

- ติดต่อประสานงานส่วนงานบริการ ได้แก่ ฝ่ายวิทยบริการ และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานวิชาการ
- ดำเนินการอบรม

1) อบรมการใช้บริการที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่องานวิชาการ

2) อบรมการใช้บริการแผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.3 ขั้นสรุปและประเมินผล

- สรุปและประเมินผล
- จัดทำรายงานสรุปผล

4. กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

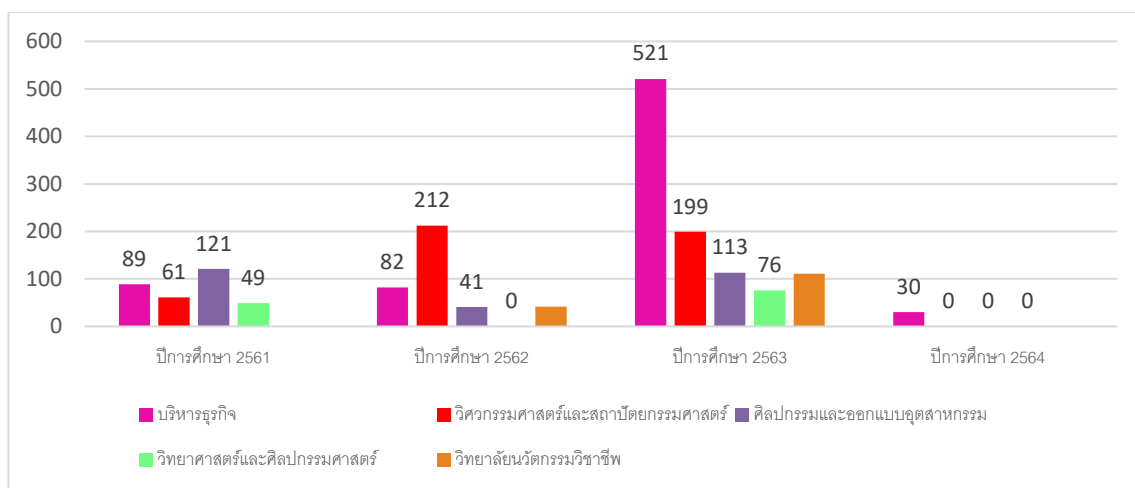
นักศึกษาที่เข้ามาร่วมกิจกรรมอบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564 จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็น คณะ/สาขา/โปรแกรมวิชา ดังนี้

ตารางที่ 1 กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ลำดับที่	โปรแกรมวิชา/สาขาวิชาเอก	จำนวน นักศึกษา
คณะบริหารธุรกิจ		
1	สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ (ต่อเนื่อง)	30
	รวมทั้งสิ้น	30

สรุปนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมฯ

- 1) คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 1 โปรแกรม/สาขาวิชา นักศึกษา 30 คน



รูปที่ 1 แสดงจำนวนนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมฯแยกตามคณะต่าง ๆ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 – 2564

5. วันเวลา และสถานที่ ดำเนินกิจกรรม

ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 – 31 มีนาคม 2565

6. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. งบประมาณ –

8. การติดตามและประเมินผล

8.1 แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน
 กิจกรรมอบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564
 จาก google form <https://bit.ly/3PxWk6r>



Section 1 of 6

แบบประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และ ความผูกพัน กิจกรรม อบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ปีการศึกษา 2564

1. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบประเมินนี้จะนำไปใช้ในการพัฒนากิจกรรมเยี่ยมชมและแนะนำการการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. โปรดตอบแบบประเมินตามความคิดเห็นอย่างแท้จริง

Section 2 of 6

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

Description (optional)

เพศ *

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

สถานะผู้ตอบ *

- ☐ นักศึกษา
- ☐ อาจารย์/เจ้าหน้าที่

ระดับการศึกษา *

- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก

สังกัด *

- ☐ คณะบริหารธุรกิจ
- ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
- ☐ คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม
- ☐ วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา
- ☐ Other...

Section 3 of 6

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ เลือกลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

โปรด ✕ ⋮

Description (optional)

1.การประเมินทั่วไป *

	5	4	3	2	1
1.1 ความรู้ความ...	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความรู้ความ...	☐	☐	☐	☐	☐

2. การประเมินหลักสูตร *

	5	4	3	2	1
2.1 การจัดลำดับ...	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 เนื้อหาหลักสูตร...	☐	☐	☐	☐	☐

Section 5 of 6

ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม อบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ

Description (optional)

ความไม่พึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

Long answer text

Section 6 of 6

ตอนที่ 5 ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม

Description (optional)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม

Long answer text

รูปที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564

8.2 ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรมอบรมการใช้ บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564

มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 990 คน โดยมีผลการประเมินดังนี้

● ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

1. เพศ

- หญิง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30
- ชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70

2. สถานะผู้ตอบ

- นักศึกษา จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

3. ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

4. สังกัด

- คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100

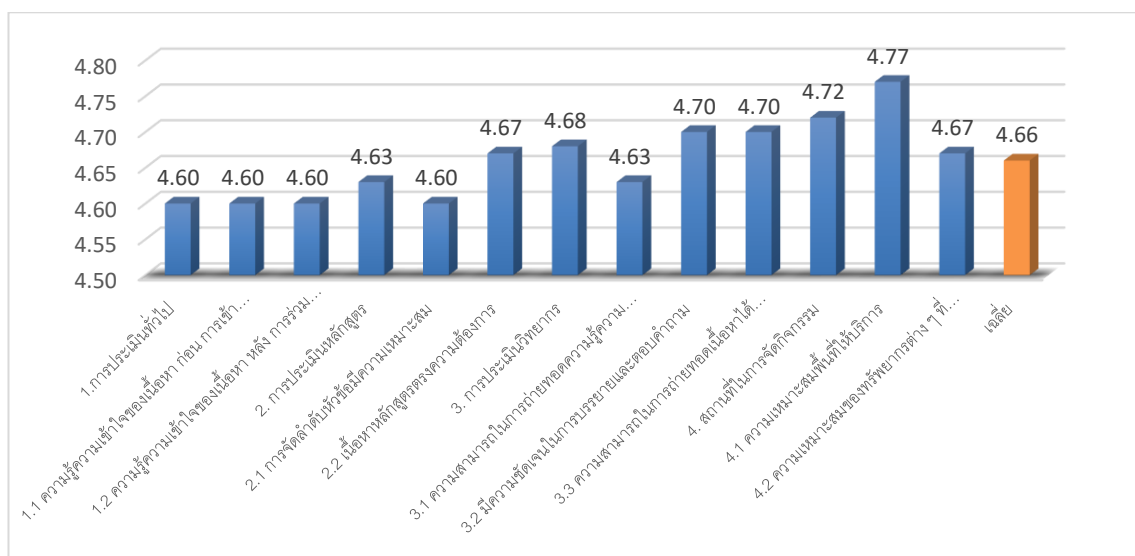
● ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นตามรายการ

ตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	Std. Deviation	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
1.การประเมินทั่วไป	4.60	0.59	92.00	
1.1 ความรู้ความเข้าใจของเนื้อหา ก่อน การเข้าร่วมกิจกรรม ฯ	4.60	0.62	92.00	มากที่สุด
1.2 ความรู้ความเข้าใจของเนื้อหา หลัง การร่วมกิจกรรม	4.60	0.56	92.00	มากที่สุด
2. การประเมินหลักสูตร	4.63	0.55	92.67	มาก
2.1 การจัดลำดับหัวข้อมีความเหมาะสม	4.60	0.56	92.00	มาก
2.2 เนื้อหาหลักสูตรตรงความต้องการ	4.67	0.55	93.33	มาก
3. การประเมินวิทยากร	4.68	0.58	93.56	มากที่สุด
3.1 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ความให้ผู้ฟังเข้าใจ	4.63	0.61	92.67	มากที่สุด
3.2 มีความชัดเจนในการบรรยายและตอบคำถาม	4.70	0.53	94.00	มากที่สุด
3.3 ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาได้เหมาะสมกับเวลาที่กำหนดให้	4.70	0.60	94.00	มากที่สุด
4. สถานที่ในการจัดกิจกรรม	4.72	0.52	94.33	มากที่สุด
4.1 ความเหมาะสมพื้นที่ให้บริการ	4.77	0.43	95.33	มากที่สุด
4.2 ความเหมาะสมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่ให้บริการ	4.67	0.61	93.33	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.66	0.56	93.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมโดยภาพรวมเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อคิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.14 อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานที่ในการจัดกิจกรรม เท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 94.33 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” รองลงมา คือ การประเมินวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 93.56 อยู่ในระดับ “มากที่สุด” และการประเมินหลักสูตรมีค่าเท่ากับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ 92.67 อยู่ในระดับ “มาก” ดังแสดงในรูปที่ 3



รูปที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563

ความไม่พึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- ไม่มี

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ข้อติชม

1. บรรยายได้ดีมีความรู้เกี่ยวกับการเข้ามาใช้ห้องสมุด
2. เรียบร้อย สะอาด การจัดสรรพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความผูกพันของผู้เข้าร่วมอบรมที่มีต่อกิจกรรมอบรมการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง ตัวชี้วัดความผูกพันของผู้รับบริการ (Net Promoter Score : NPS) ที่มีความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการ ๓ มีต่อการบริการของงานวิทยบริการจากน้อย (1) ไปมากที่สุด (10)

ตารางที่ 9 คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมอบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คะแนน	ความถี่	แปลผล
1	-	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractors)
2	-	
3	-	
4	-	
5	-	
6	-	
7	-	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passives)
8	-	
9	6	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoters)
10	24	
		= 100%

จากตารางที่ 9 พบว่าการให้คะแนนความผูกพันที่มีต่อกิจกรรมอบรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้ตอบแบบความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน จำนวน 30 คน

โดยส่วนมากจะเป็นกลุ่มผู้ให้บริการผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) เท่ากับ 100% คือกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความซื่อสัตย์ แล้วยังจะเป็นผู้แนะนำการบริการให้องค์กรต่อไปได้

ภาคผนวก
ภาพกิจกรรมอบรมการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีการศึกษา 2565



งานวิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน