

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รอบ ๑๒ เดือน (สิงหาคม ๒๕๖๐- กรกฎาคม ๒๕๖๑)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

๒๕๖๑

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รอบ ๑๒ เดือน (สิงหาคม ๒๕๖๐ - กรกฎาคม ๒๕๖๑)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
๒๕๖๑

คำนำ

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชม แหล่งเรียนรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รอบ ๑๒ เดือน (สิงหาคม ๒๕๖๐ – กรกฎาคม ๒๕๖๑) และใช้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนา และปรับปรุง การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานการพัฒนาเอกลักษณ์ของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในโอกาสนี้ คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติงานการพัฒนาเอกลักษณ์ของสำนักวิทยบริการฯ ขอขอบคุณบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ตามแผนฯ และจัดทำรายงานฯ ฉบับนี้ จนสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดเป็นอย่างดี

คณะกรรมการจัดทำแผนฯ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญภาพ.....	ง
บทสรุปผู้บริหาร.....	จ
วัตถุประสงค์.....	๑
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	๑
วิธีดำเนินการ.....	๑
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ.....	๑
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๑
การแปลผลข้อมูล และสรุปผลการสำรวจ.....	๑
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๒
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๒
ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้.....	๖
ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	๑๐
สรุปผลการสำรวจฯ.....	๑๒
ภาคผนวก.....	๑๔

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๒
๒ ระดับ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการ.....	๗
๓ ระดับ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ที่ได้รับ.....	๙
๔ ระดับ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการนำความรู้ ไปใช้ประโยชน์.....	๙
๕ ระดับ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวม.....	๑๐
๖ การบรรลุตัวชี้วัดความสำเร็จ และเป้าหมายของการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้.....	๑๒

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
๑ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	๕
๒ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	๕
๓ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	๕
๔ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดคณะ หรือหน่วยงาน.....	๖
๕ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	๖
๖ แผนภูมิแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการประเมิน ของด้านกระบวนการให้บริการ.....	๘
๗ แผนภูมิแสดงการบรรลุตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของการดำเนินโครงการฯ.....	๑๓

บทสรุปผู้บริหาร

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้กำหนดเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยฯ “เน้นความเป็นวัง ปลูกฝังองค์ความรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล” นั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำแผนปฏิบัติงานการพัฒนาเอกลักษณ์ระดับหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐ และสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ในรอบ ๑๒ เดือน (สิงหาคม ๒๕๖๐ – กรกฎาคม ๒๕๖๑) เพื่อนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินการตามแผนฯ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจ ดังกล่าว ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ซึ่งจัดทำโดยกองนโยบายและแผน จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๐ คน โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมาย คือ ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ (ไม่น้อยกว่าระดับ ๔.๕๑) ซึ่งมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

๑) ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

๒) ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

๓) ด้านการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

๔) ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

ทั้งนี้ เมื่อรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีดังนี้

๑. ศูนย์วิทยบริการ ควรปรับปรุงระบบประตูเข้าออกอัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะบางครั้ง ประตูไม่เปิด และเจ้าหน้าที่ต้องคอยแนะนำ และตักเตือนบ่อยครั้ง

๒. คอมพิวเตอร์ในศูนย์วิทยบริการ มีสภาพชำรุดจำนวนมาก ทั้งนี้ ต้องการให้ซ่อมแซมให้มีสภาพพร้อมใช้งานเสมอ

๓. ห้องหอจดหมายเหตุสวนสุนันทา มีความสวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยดีมาก แต่ต้องการให้ซ่อมแซมไฟตู้นิทรรศการภายในห้องฯ ซึ่งมีสภาพชำรุด
๔. ต้องการให้ศูนย์วิทยบริการ เพิ่มจำนวนโต๊ะ และเก้าอี้สำหรับอ่านหนังสือให้เพียงพอ กับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น
๕. ต้องการศูนย์วิทยบริการ มีบริการถ่ายเอกสาร
๖. ต้องการให้ควบคุมการส่งเสียงดังภายในห้องสมุด เพราะรบกวนสมาธิของผู้ใช้บริการท่านอื่นๆ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อทราบผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รอบ ๑๒ เดือน (สิงหาคม ๒๕๖๐ – กรกฎาคม ๒๕๖๑)

๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน การพัฒนาเอกลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ได้แก่ บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ที่เข้ามาใช้ บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๐ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Selection) จำนวน ๓๕๐ คน

วิธีดำเนินการ

๑. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

ใช้แบบสอบถาม รูปแบบมาตราประมาณค่า ๕ ระดับ แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๒. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ฯ ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้การสรุปเนื้อหา

๓. การแปลผลข้อมูลและสรุปผลการสำรวจ

ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และหาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ เพื่อสรุปผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๐.๕๐ – ๑.๔๙ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๐ คน มีรายละเอียดตามตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	๒๐๐	๕๗.๑๔
ชาย	๑๕๐	๔๒.๘๖
รวม	๓๕๐	๑๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๑๐	๓๑.๔๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๕๐	๔๒.๘๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๐	๑๗.๑๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕	๔.๒๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๑	๓.๑๔
๖๑ ปี ขึ้นไป	๔	๑.๑๔
รวม	๓๕๐	๑๐๐
สถานภาพ		
บุคลากรภายใน ซึ่งจำแนกเป็น	(๓๒๐)	(๙๑.๔๓)
นักเรียน/นักศึกษา	๒๗๐	๗๗.๑๔
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	๕๐	๑๔.๒๘
บุคลากรภายนอก ซึ่งจำแนกเป็น	(๓๐)	(๘.๕๗)
นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๖.๐๐
บุคคลทั่วไป	๙	๒.๕๗
รวม	๓๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๑ จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังกัดคณะ/หน่วยงาน		
หน่วยงานภายใน ซึ่งจำแนกเป็น	(๓๒๐)	(๙๑.๔๔)
คณะครุศาสตร์	๔๐	๑๑.๔๓
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๔๐	๑๑.๔๓
คณะวิทยาการจัดการ	๔๐	๑๑.๔๓
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔๐	๑๑.๔๓
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	๔๐	๑๑.๔๓
คณะศิลปกรรมศาสตร์	๔๐	๑๑.๔๓
วิทยาลัยพยาบาล	๔๐	๑๑.๔๓
อื่นๆ	๔๐	๑๑.๔๓
หน่วยงานภายนอก ซึ่งจำแนกเป็น	(๓๐)	(๘.๕๖)
หน่วยงานราชการ	๒๑	๖.๐๐
หน่วยงานเอกชน	๙	๒.๕๖
รวม	๑๙๑	๑๐๐
การศึกษา		
ปริญญาตรี	๒๙๗	๘๔.๘๖
ปริญญาโท	๕๓	๑๕.๑๔
รวม	๓๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจฯ จำนวน ๓๕๐ คน จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ และเพศชาย จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๘๖ รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า ๒๐ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๓ อายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๔ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๘ อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๔ และอายุ ๖๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๔

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ จำนวน ๓๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ รองลงมาคือ บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยฯ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๔ รองลงมาคือ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๙

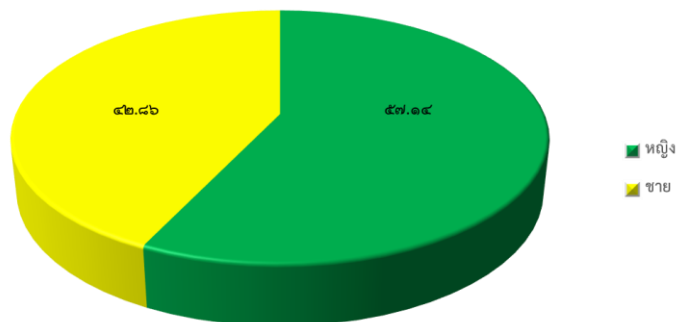
ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่ เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ รองลงมาคือ บุคคลทั่วไป จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๗

สังกัดคณะหรือหน่วยงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ จำนวน ๓๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๔ รองลงมาคือ สังกัดหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยฯ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๖

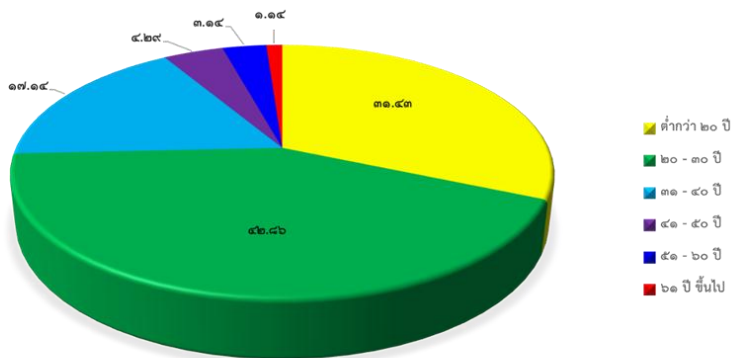
ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ สังกัดคณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ และคณะอื่นๆ ทั้งนี้ มีจำนวนหรือร้อยละเท่ากัน คือ ๔๐ คน หรือร้อยละ ๑๑.๔๓

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่ สังกัดหน่วยงานราชการ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ รองลงมาคือ หน่วยงานเอกชน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๗

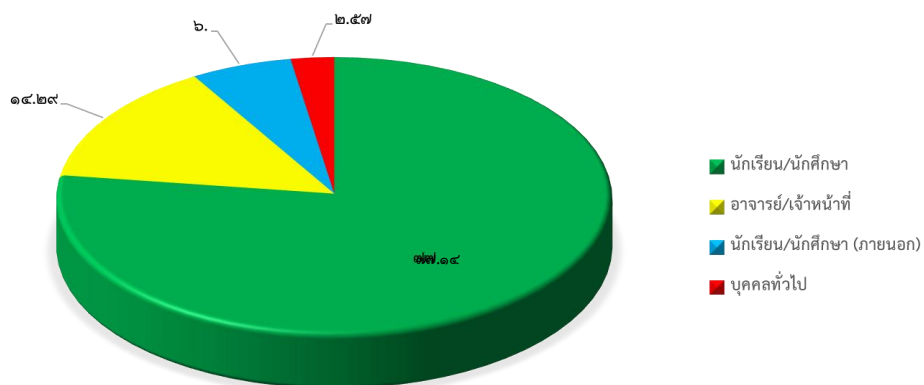
การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๒๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๖ รองลงมาคือ ปริญญาโท จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๔



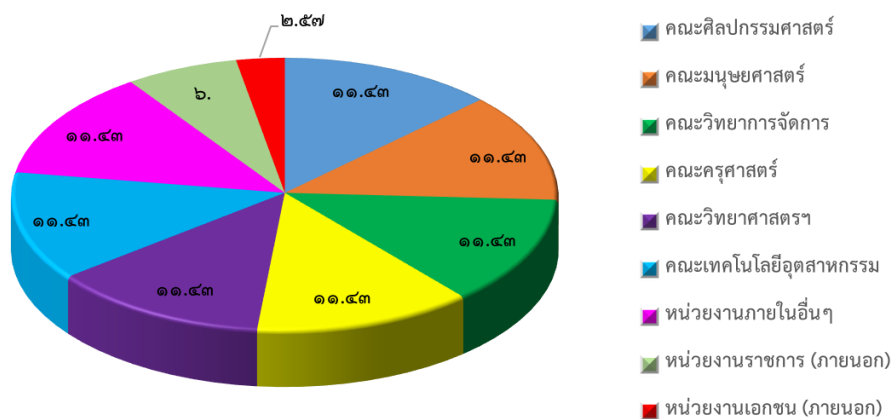
ภาพที่ ๑ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



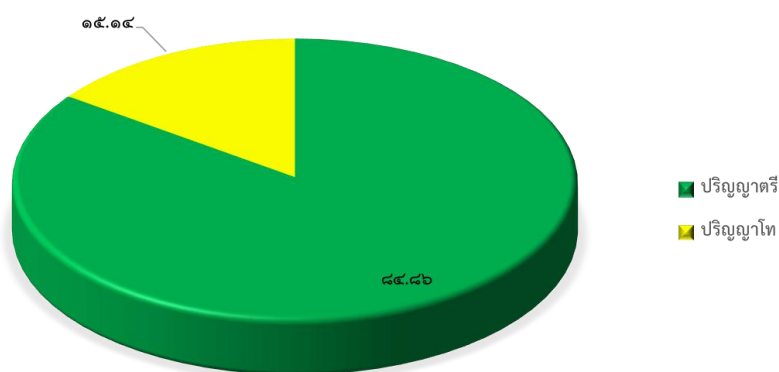
ภาพที่ ๒ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ



ภาพที่ ๓ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ



ภาพที่ ๔ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน



ภาพที่ ๕ แผนภูมิแสดงอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้

ลักษณะข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจฯ จำแนกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการให้บริการ ๒) ด้านความรู้ที่ได้รับ ๓) ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และ ๔) ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม รายละเอียดตามตารางที่ ๒ - ๕

ตารางที่ ๒ ระดับและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการให้บริการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (คน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. การต้อนรับและให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๒๐ ๖๒.๘๖%	๑๐๓ ๒๙.๔๓%	๒๗ ๗.๗๑%	๐ ๐%	๐ ๐%	๔.๕๕ ๙๑.๐๐%
๒. การนำเสนอข้อมูลแหล่งเรียนรู้	๒๓๒ ๖๖.๒๙%	๙๕ ๒๗.๑๔%	๒๓ ๖.๕๗%	๐ ๐%	๐ ๐%	๔.๖๐ ๙๒.๐๐%
๓. ความเหมาะสมของสถานที่	๓๑๐ ๘๘.๕๗%	๔๐ ๑๑.๔๓%	๐ ๐%	๐ ๐%	๐ ๐%	๔.๘๙ ๙๗.๘๐%
๔. เอกสารแนะนำและเอกสารเผยแพร่ข้อมูล	๒๒๖ ๖๔.๕๗%	๑๑๒ ๓๒.๐๐%	๑๒ ๓.๔๓%	๐ ๐%	๐ ๐%	๔.๖๑ ๙๒.๒๐%
ความพึงพอใจในภาพรวม						๔.๖๖ ๙๓.๒๐%

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

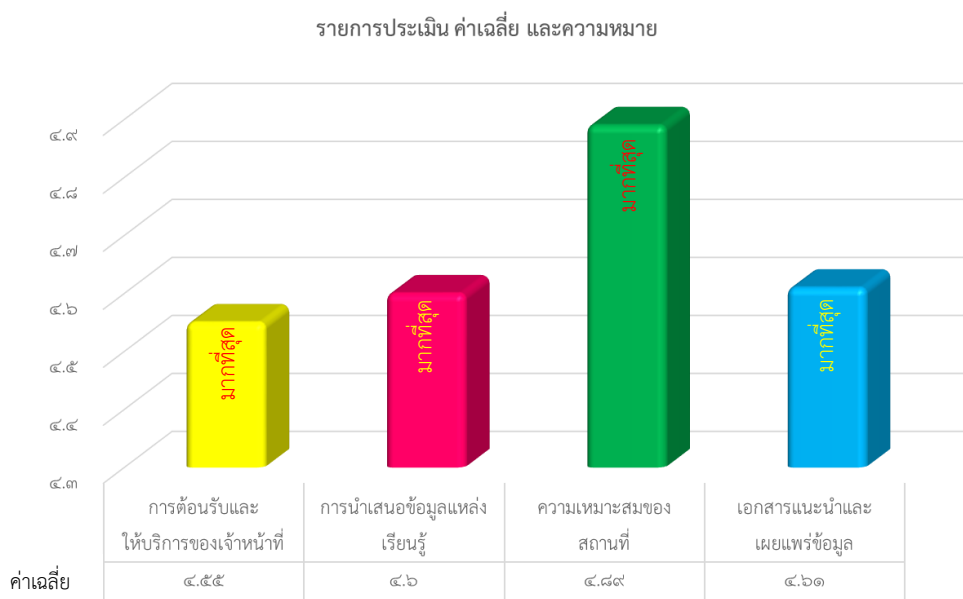
๑. การต้อนรับและให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๖ รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๓ และระดับปานกลาง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๑ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

๒. การนำเสนอข้อมูลแหล่งเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๙ รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๑๔ และระดับปานกลาง จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๗ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

๓. ความเหมาะสมของสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๓๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

๔. เอกสารแนะนำและเอกสารเผยแพร่ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕๗ รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๓ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด



ภาพที่ ๖ แผนภูมิแสดงระดับ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการประเมินของด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ ๓ ระดับและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (คน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้	๓๒๐ ๙๑.๔๓%	๓๐ ๘.๕๗%	๐ ๐%	๐ ๐%	๐ ๐%	๔.๙๑ ๙๘.๒๐%
ความพึงพอใจในภาพรวม						๔.๙๑ ๙๘.๒๐%

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ระดับมากที่สุด จำนวน ๓๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๓ รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๗ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๔ ระดับและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (คน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	๒๒๑ ๖๓.๑๔%	๑๐๕ ๓๐.๐๐%	๒๔ ๖.๘๖%	๐ ๐%	๐ ๐%	๔.๕๖ ๙๑.๒๐%
ความพึงพอใจในภาพรวม						๔.๕๖ ๙๑.๒๐%

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการเข้าเยี่ยมชม แหล่งเรียนรู้ ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ระดับมากที่สุด จำนวน ๒๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๑๔ รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และระดับปานกลาง จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๖ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบ แบบสอบถามเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ ๕ ระดับและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้

รายการประเมิน	ระดับความความพึงพอใจ (คน/ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความพึงพอใจโดยรวม ของผู้เข้าเยี่ยมชม แหล่งเรียนรู้	๒๙๙ ๘๕.๔๓%	๕๑ ๑๔.๕๗%	๐ ๐%	๐ ๐%	๐ ๐%	๔.๘๕ ๙๗.๐๐%
ความพึงพอใจในภาพรวม						๔.๘๕ ๙๗.๐๐%

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการเข้าเยี่ยมชม แหล่งเรียนรู้ ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ระดับมากที่สุด จำนวน ๒๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๓ รองลงมาคือ ระดับมาก จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๗ โดยมี ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๑. ศูนย์วิทยบริการ ควรปรับปรุงระบบประตูเข้าออกอัตโนมัติ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะบางครั้ง ประตูไม่เปิด และเจ้าหน้าที่ต้องคอยแนะนำ และตักเตือนบ่อยครั้ง

๒. คอมพิวเตอร์ในศูนย์วิทยบริการ มีสภาพชำรุดจำนวนมาก ทั้งนี้ ต้องการให้ซ่อมแซมให้ มีสภาพพร้อมใช้งานเสมอ

๓. ห้องหอจดหมายเหตุสวนสุนันทา มีความสวยงาม และเป็นระเบียบเรียบร้อยดีมาก แต่ต้องการให้ซ่อมแซมไฟตู้นิทรรศการภายในห้องฯ ซึ่งมีสภาพชำรุด

๔. ต้องการให้ศูนย์วิทยบริการ เพิ่มจำนวนโต๊ะ และเก้าอี้สำหรับอ่านหนังสือให้เพียงพอ กับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น

๕. ต้องการศูนย์วิทยบริการ มีบริการถ่ายเอกสาร

๖. ต้องการให้ควบคุมการส่งเสียงดังภายในห้องสมุด เพราะรบกวนสมาธิของผู้ใช้บริการ ท่านอื่นๆ

สรุปผลการสำรวจฯ

ตารางที่ ๖ การบรรลุตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ	การบรรลุตัวชี้วัดฯ
ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ในแต่ละด้านของรายการประเมิน ดังนี้	ไม่น้อยกว่า ๔.๕๑			
๑. ด้านกระบวนการให้บริการ		ระดับ ๔.๖๖	มากที่สุด	บรรลุ
๒ ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้		ระดับ ๔.๙๑	มากที่สุด	บรรลุ
๓.ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์		ระดับ ๔.๕๖	มากที่สุด	บรรลุ
๔. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้		ระดับ ๔.๘๕	มากที่สุด	บรรลุ
รวม ๔ ด้าน		ระดับ ๔.๗๕	มากที่สุด	บรรลุ

จากตารางที่ ๖ พบว่า การบรรลุตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ ใช้ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ในแต่ละด้านของรายการประเมิน (ไม่น้อยกว่าระดับ ๔.๕๑) ซึ่งมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

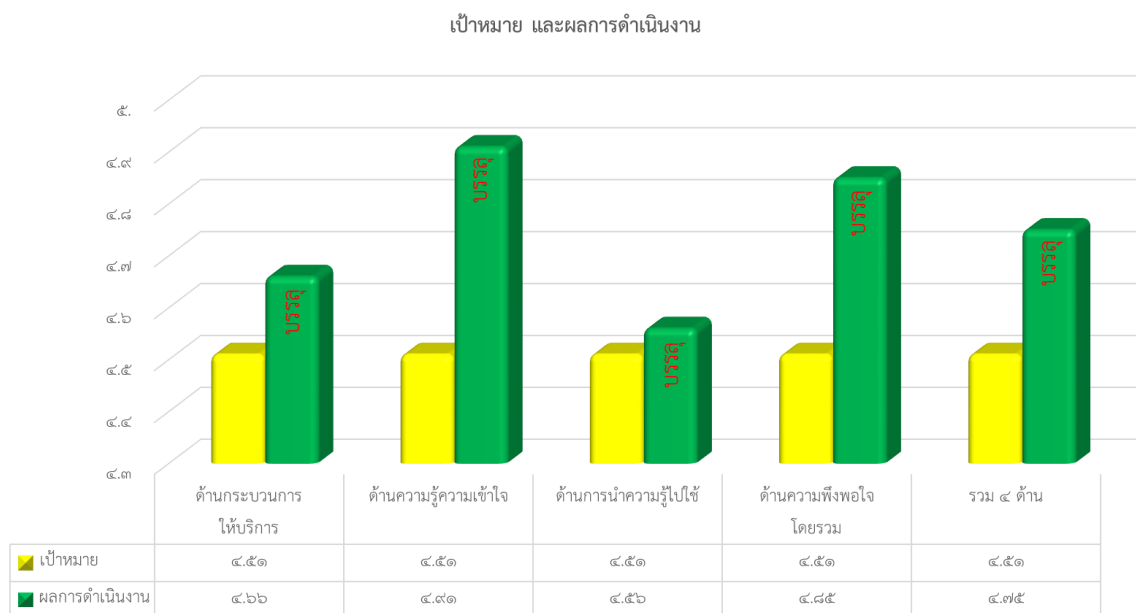
๑) ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

๒) ด้านความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

๓) ด้านการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

๔) ด้านความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)

ทั้งนี้ เมื่อรวมทุกด้านของรายประเมิน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด (บรรลุ)



ภาพที่ ๗ แผนภูมิแสดงการบรรลุตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้

ภาคผนวก

(แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้

ชื่อแหล่งเรียนรู้.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หน่วยงาน.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี ≥ 61 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย นักเรียน/นักศึกษา หน่วยงาน.....
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน.....
 ผู้บริหาร หน่วยงาน.....
 บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย นักเรียน/นักศึกษา โรงเรียน/สถาบัน.....
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ โรงเรียน/สถาบัน.....
 ผู้บริหาร โรงเรียน/สถาบัน.....
 บุคคลทั่วไป/ชุมชนทั่วไป
4. การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการให้บริการ					
1.1 การต้อนรับ/ให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1.2 การนำเสนอข้อมูลแหล่งเรียนรู้					
1.3 ความเหมาะสมของสถานที่					
1.4 เอกสารแนะนำ/เอกสารเผยแพร่ข้อมูล					
2. ความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการเข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้					
3. สามารถนำความรู้ที่รับไปใช้ประโยชน์					
4. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้าเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ข้อมูลของท่านจะนำมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ต่อไป
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้