

แบบสรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาและประชาชนต่อการให้บริการของศวช.มสธ.อุดรธานี
สรุปผลการใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
ปีงบประมาณ 2564 (ไตรมาส 1)

แบบสอบถามจำนวน 60 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 51.66 เพศชายจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33
- สถานภาพเป็นนักศึกษา มสธ.ปริญญาโท/เอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00
 นักศึกษา มสธ.ระดับระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00
 ประชาชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตอนที่ 2 การใช้บริการ

- บริการยืม-คืน (สื่อการศึกษา) ร้อยละ 46.00
- บริการตอบคำถาม/สืบค้นข้อมูล ร้อยละ 20.00
- บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 20.00
- บริการอ่านหนังสือ วารสาร นิตยสาร ร้อยละ 14.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ผู้มาใช้บริการระดับมากขึ้นไป)

รายละเอียดบริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	-	-
1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	56	93.20
1.2 ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	58	96.60
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	54	90.00
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		<i>93.20</i>
2. ด้านการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจน	59	98.20
2.2 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ	54	90.00
2.3 ได้รับความเร็วเบ็ดเสร็จครบถ้วนตามความต้องการ (One Stop Service)	54	90.00
2.4 ความสะดวกในการส่งคืนสื่อการศึกษารณีพิเศษ (ทางไปรษณีย์)	58	96.60
2.5 ความสะดวกในการยืมต่อสื่อการศึกษาทางโทรศัพท์/โซเชียล	60	100
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		<i>94.80</i>
3. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	50	83.20
3.2 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	56	93.20
3.3 ความสะดวกในการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม	58	96.60
3.4 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่จัดให้	56	93.20
3.5 ความพร้อมของเอกสารที่ให้บริการ	54	90.00
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		<i>91.20</i>
<i>รวมบริการทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</i>		<i>93.00</i>
4. ความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากขึ้นไปในการให้บริการห้องสมุด		93.00

แบบสรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาและประชาชนต่อการให้บริการของศวช.มสธ.อุดรธานี
สรุปผลการใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
ปีงบประมาณ 2564 (ไตรมาส 2)

แบบสอบถามจำนวน 80 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 เพศหญิงจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40
- สถานภาพเป็นนักศึกษา มสธ.ระดับระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00
- รองลงมาเป็นนักศึกษา มสธ.ปริญญาโท/เอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00
- ประชาชนมีน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 การใช้บริการ

- บริการยืม-คืน (สื่อการศึกษา) ร้อยละ 52
- บริการตอบคำถาม/สืบค้นข้อมูล ร้อยละ 20
- บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 16
- บริการอ่านหนังสือวารสาร นิตยสาร ร้อยละ 12

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ผู้มาใช้บริการระดับมากขึ้นไป)

รายละเอียดบริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	-	-
1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	76	95.00
1.2 ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	76	95.00
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	75	93.60
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		97.34
2. ด้านการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจน	75	93.60
2.2 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ	74	92.40
2.3 ได้รับบริการเบ็ดเสร็จครบทั้งหมดตามความต้องการ (One Stop Service)	76	95.00
2.4 ความสะดวกในการส่งคืนสื่อการศึกษากรณีพิเศษ (ทางไปรษณีย์)	78	97.40
2.5 ความสะดวกในการยืมต่อสื่อการศึกษาทางโทรศัพท์/โซเชียล	78	97.40
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		97.95
3. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78	97.40
3.2 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	72	90.00
3.3 ความสะดวกในการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม	78	97.40
3.4 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่จัดให้	72	90.00
3.5 ความพร้อมของเอกสารที่ให้บริการ	74	92.40
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		93.40
<i>รวมบริการทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</i>		94.40
4. ความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากขึ้นไปในการให้บริการห้องสมุด ศวช.มสธ.อุดรธานี		94.40

แบบสรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาและประชาชนต่อการให้บริการของศวช.มสธ.อุดรธานี
สรุปผลการให้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
ปีงบประมาณ 2564 (ไตรมาส 3)

แบบสอบถามจำนวน 70 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 เพศหญิงจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20
- สถานภาพเป็นนักศึกษา มสธ.ระดับระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80
- นักศึกษา มสธ.ปริญญาโท/เอก จำนวน 8 คน ร้อยละ 11.40
- ประชาชน จำนวน 18 คน ร้อยละ 25.60

ตอนที่ 2 การใช้บริการ

- บริการยืม-คืน (สื่อการศึกษา) ร้อยละ 46.00
- บริการตอบคำถาม/สืบค้นข้อมูล ร้อยละ 24.00
- บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 20.40
- บริการอ่านหนังสือวารสาร นิตยสาร ร้อยละ 13.40

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ผู้มาใช้บริการระดับมากขึ้นไป)

รายละเอียดบริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	-	-
1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	67	95.60
1.2 ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	68	97.00
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	68	97.00
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		<i>96.40</i>
2. ด้านการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจน	69	98.40
2.2 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ	68	97.00
2.3 ได้รับบริการเบ็ดเสร็จครบทั้งหมดตามความต้องการ (One Stop Service)	65	92.80
2.4 ความสะดวกในการส่งคืนสื่อการศึกษารณีพิเศษ (ทางไปรษณีย์)	70	100
2.5 ความสะดวกในการยืมต่อสื่อการศึกษาทางโทรศัพท์/โซเชียล	70	100
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		<i>97.60</i>
3. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	58	82.80
3.2 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	66	94.20
3.3 ความสะดวกในการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม	100	100
3.4 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่จัดให้	64	91.40
3.5 ความพร้อมของเอกสารที่ให้บริการ	65	92.80
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		<i>92.20</i>
<i>รวมบริการทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</i>		<i>95.40</i>
4. ความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากขึ้นไปในการให้บริการห้องสมุดศวช.มสธ.อุดรธานี		95.40

**แบบสรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาและประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา
สรุปผลการให้บริการห้องสมุดศูนย์วิทย์บริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
ปีงบประมาณ 2564 (ไตรมาส 4)**

แบบสอบถามจำนวน 65 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 เพศหญิงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40
- สถานภาพเป็นนักศึกษา มสธ.ระดับระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80
- รองลงมาเป็นนักศึกษา มสธ.ปริญญาโท/เอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00
- และประชาชนจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20

ตอนที่ 2 การใช้บริการ

- บริการยืม-คืน (สื่อการศึกษา) ร้อยละ 34.00
- บริการตอบคำถาม/สืบค้นข้อมูล ร้อยละ 38.00
- บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 20.00
- บริการอ่านหนังสือวารสาร นิตยสาร ร้อยละ 8.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ผู้มาใช้บริการระดับมากขึ้นไป)

รายละเอียดบริการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	-	-
1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	62	95.20
1.2 ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ	64	98.40
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ	60	92.20
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		95.20
2. ด้านการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจน	63	96.80
2.2 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ	62	95.20
2.3 ได้รับบริการเบ็ดเสร็จครบทั้งหมดตามความต้องการ (One Stop Service)	58	89.20
2.4 ความสะดวกในการส่งคืนสื่อการศึกษากรณีพิเศษ (ทางไปรษณีย์)	65	100
2.5 ความสะดวกในการยืมต่อสื่อการศึกษาทางโทรศัพท์/โซเชียล	65	100
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		96.20
3. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
3.1 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	60	92.20
3.2 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ	62	92.20
3.3 ความสะดวกในการชำระเงินค่าบริการและค่าธรรมเนียม	64	98.40
3.4 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่จัดให้	63	96.80
3.5 ความพร้อมของเอกสารที่ให้บริการ	61	93.80
<i>คิดเป็นร้อยละ</i>		94.60
<i>รวมบริการทั้ง 3 ด้าน คิดเป็นร้อยละ</i>		95.20
4. ความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากขึ้นไปในการให้บริการห้องสมุดศสว.มสธ.อุดรธานี		95.20

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็น

“จุดเด่น” ของบริการที่ท่านประทับใจ

1. การให้คำแนะนำสืบค้นฐานข้อมูล ThaiLis ได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองได้ และยังช่วยแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศผ่านเน็ตเว็คของมหาวิทยาลัยโดยไม่ต้องเดินทาง มาสืบค้นที่ห้องสมุดนับว่าสะดวกอย่างยิ่งเนื่องจากอยู่ต่างจังหวัดเดินทางมาไม่สะดวก
2. การส่งคืนหนังสือโดยระบบพัสดุไปรษณีย์ดีมาก ในกรณีที่ไม่สามารถเดินทางเพื่อนำมาส่งคืน ด้วยตนเองได้ ทำให้ประหยัดหลายด้าน เช่น ค่าเดินทาง เวลาในการเดินทางส่งคืนหนังสือ ทำให้ไม่กังวลว่าจะส่งคืนไม่ทัน
3. การเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อการศึกษาทางโซเชียลมีเดีย เช่น @Line ของห้องสมุดทำให้สะดวก ยิ่งขึ้น
4. ห้องสมุดมีความโดดเด่นด้านการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมอีสาน

“จุดที่ต้องพัฒนา”

1. ควรอนุญาตให้ใช้ Wi-fi ให้บริการสำหรับนักศึกษาทุกระดับ
2. ควรจัดให้มีเอกสารการสอนชุดวิชาปรับปรุงและเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่ให้พร้อมบริการ

(นางพรรณชล แข็งขัน)

บรรณารักษ์ชำนาญการ

หัวหน้างานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

ผู้รายงาน