

แบบสรุประดับความพึงพอใจของนักศึกษาและประชาชนต่อการให้บริการของศวช.มสธ.อุดรธานี
สรุปผลการใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 1)

แบบสอบถามจำนวน 65 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 เพศชายจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00
- สถานภาพเป็นนักศึกษา มสธ.ปริญญาโท/เอก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60
 นักศึกษา มสธ.ระดับระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60
 ประชาชน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80

ตอนที่ 2 การใช้บริการ

- บริการยืม-คืน (สื่อการศึกษา) ร้อยละ 56.00
- บริการตอบคำถาม/สืบค้นข้อมูล ร้อยละ 20.00
- บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 10.00
- บริการอ่านหนังสือ วารสาร นิตยสาร ร้อยละ 14.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ผู้มาใช้บริการระดับมากขึ้นไป)

| รายละเอียดบริการ | ความพึงพอใจเฉลี่ย (เต็ม 100) | |
|---|------------------------------|--------------|
| | A | ร้อยละ |
| 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | - | - |
| 1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ | 4.69 | 93.80 |
| 1.2 ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ | 4.46 | 89.20 |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.68 | 93.60 |
| รวม | 4.61 | 92.20 |
| 2. ด้านการบริการ | | |
| 2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจน | 4.60 | 92.00 |
| 2.2 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ | 4.50 | 90.00 |
| 2.3 ได้รับการเบ็ดเสร็จครบทั้งหมดตามความต้องการ (One Stop Service) | 4.46 | 89.20 |
| 2.4 ความสะดวกในการส่งคืนสื่อการศึกษาระณีพิเศษ (ทางไปรษณีย์) | 4.62 | 92.40 |
| 2.5 ความสะดวกในการยืมต่อสื่อการศึกษาทางโทรศัพท์/โซเชียล | 4.85 | 96.90 |
| รวม | 4.61 | 90.60 |
| 3. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ | | |
| 3.1 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.54 | 90.80 |
| 3.2 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | 4.60 | 92.00 |
| 3.3 ความสะดวกในการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม | 4.62 | 92.40 |
| 3.4 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่จัดให้ | 4.62 | 92.40 |
| 3.5 ความพร้อมของเอกสารที่ให้บริการ | 4.85 | 96.90 |
| รวม | 4.65 | 93.00 |
| รวมความพึงพอใจเฉลี่ยทั้งสามด้าน | 4.62 | 92.40 |

สรุปผลการใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 2)

แบบสอบถามจำนวน 60 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ผู้ใช้บริการเป็นเพศชายจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เพศหญิงจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00
- สถานภาพเป็นนักศึกษา มสธ.ระดับระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30
- รองลงมาเป็นนักศึกษา มสธ.ปริญญาโท/เอก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00
- ประชาชนมีน้อยที่สุด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70

ตอนที่ 2 การใช้บริการ

- บริการยืม-คืน (สื่อการศึกษา) ร้อยละ 52
- บริการตอบคำถาม/สืบค้นข้อมูล ร้อยละ 26
- บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 10
- บริการอ่านหนังสือวารสาร นิตยสาร ร้อยละ 12

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ผู้มาใช้บริการระดับมากขึ้นไป)

| รายละเอียดบริการ | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | |
|--|----------------------------|--------------|
| | เฉลี่ย | ร้อยละ |
| 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | - | - |
| 1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ | 4.67 | 93.30 |
| 1.2 ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ | 4.42 | 88.30 |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.75 | 95.00 |
| รวม | 4.61 | 92.20 |
| 2. ด้านการบริการ | | |
| 2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจน | 4.67 | 93.30 |
| 2.2 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ | 4.84 | 96.70 |
| 2.3 ได้รับการเปิดเสรีครบทั้งหมดตามความต้องการ (One Stop Service) | 4.42 | 88.30 |
| 2.4 ความสะดวกในการส่งคืนสื่อการศึกษาระณีพิเศษ (ทางไปรษณีย์) | 4.92 | 98.30 |
| 2.5 ความสะดวกในการยืมต่อสื่อการศึกษาทางโทรศัพท์/โซเชียล | 5.00 | 100 |
| รวม | 4.77 | 95.40 |
| 3. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ | | |
| 3.1 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.09 | 81.80 |
| 3.2 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | 4.84 | 96.80 |
| 3.3 ความสะดวกในการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม | 4.67 | 93.40 |
| 3.4 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่จัดให้ | 4.92 | 98.40 |
| 3.5 ความพร้อมของเอกสารที่ให้บริการ | 4.17 | 83.40 |
| รวม | 4.54 | 90.80 |
| รวมความพึงพอใจเฉลี่ยทั้งสามด้าน | 4.64 | 92.80 |

สรุปผลการใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 3)

แบบสอบถามจำนวน 60 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ผู้ใช้บริการเป็น เพศหญิงจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 เพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00
- สถานภาพเป็นนักศึกษา มสธ.ระดับระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14
- รองลงมาเป็นประชาชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.28
- นักศึกษา มสธ.ปริญญาโท/เอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

ตอนที่ 2 การใช้บริการ

- บริการยืม-คืน (สื่อการศึกษา) ร้อยละ 58
- บริการตอบคำถาม/สืบค้นข้อมูล ร้อยละ 32
- บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 7
- บริการอ่านหนังสือวารสาร นิตยสาร ร้อยละ 3

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ผู้มาใช้บริการระดับมากขึ้นไป)

| รายละเอียดบริการ | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | |
|---|----------------------------|--------------|
| | X | ร้อยละ |
| 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | - | - |
| 1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ | 4.76 | 95.20 |
| 1.2 ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ | 4.71 | 94.20 |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.51 | 90.20 |
| รวม | 4.66 | 93.20 |
| 2. ด้านการบริการ | | |
| 2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจน | 4.61 | 92.20 |
| 2.2 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ | 4.74 | 94.80 |
| 2.3 ได้รับการเบ็ดเสร็จครบทั้งหมดตามความต้องการ (One Stop Service) | 4.46 | 89.20 |
| 2.4 ความสะดวกในการส่งคืนสื่อการศึกษากรณีพิเศษ (ทางไปรษณีย์) | 5.00 | 100 |
| 2.5 ความสะดวกในการยืมต่อสื่อการศึกษาทางโทรศัพท์/โซเชียล | 5.00 | 100 |
| รวม | 4.76 | 95.20 |
| 3. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ | | |
| 3.1 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.15 | 83.00 |
| 3.2 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | 4.73 | 94.60 |
| 3.3 ความสะดวกในการชำระค่าบริการและค่าธรรมเนียม | 4.77 | 95.40 |
| 3.4 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่จัดให้ | 4.66 | 93.20 |
| 3.5 ความพร้อมของเอกสารที่ให้บริการ | 4.48 | 89.60 |
| รวม | 4.55 | 91.00 |
| รวมความพึงพอใจเฉลี่ยทั้งสามด้าน | 4.65 | 93.00 |

สรุปผลการใช้บริการห้องสมุดศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี
ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 4)

แบบสอบถามจำนวน 55 ชุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

- ผู้ใช้บริการเป็น เพศหญิงจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 56.36 เพศชายจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 43.63
- สถานภาพเป็นนักศึกษา มสธ.ระดับระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45
- รองลงมาเป็นประชาชน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 23.63
- นักศึกษา มสธ.ปริญญาโท/เอก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90

ตอนที่ 2 การใช้บริการ

- บริการยืม-คืน (สื่อการศึกษา) ร้อยละ 68
- บริการตอบคำถาม/สืบค้นข้อมูล ร้อยละ 22
- บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 6
- บริการอ่านหนังสือวารสาร นิตยสาร ร้อยละ 4

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ (ผู้มาใช้บริการระดับมากขึ้นไป)

| รายละเอียดบริการ | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | |
|--|----------------------------|--------------|
| | X | ร้อยละ |
| 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | - | - |
| 1.1 การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ | 4.61 | 92.20 |
| 1.2 ความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ | 4.56 | 91.20 |
| 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการ | 4.51 | 90.20 |
| รวม | 4.61 | 91.20 |
| 2. ด้านการบริการ | | |
| 2.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามให้ชัดเจน | 4.66 | 93.20 |
| 2.2 ให้บริการถูกต้องตรงตามต้องการ | 4.59 | 91.80 |
| 2.3 ได้รับบริการเบ็ดเสร็จครบทั้งหมดตามความต้องการ (One Stop Service) | 4.51 | 90.20 |
| 2.4 ความสะดวกในการส่งคืนสื่อการศึกษากรณีพิเศษ (ทางไปรษณีย์) | 5.00 | 100 |
| 2.5 ความสะดวกในการยืมต่อสื่อการศึกษาทางโทรศัพท์/โซเชียล | 5.00 | 100 |
| รวม | 4.75 | 95.04 |
| 3. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ | | |
| 3.1 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.35 | 87.00 |
| 3.2 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ | 4.73 | 94.60 |
| 3.3 ความสะดวกในการชำระเงินค่าบริการและค่าธรรมเนียม | 4.72 | 96.40 |
| 3.4 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่จัดให้ | 4.61 | 90.20 |
| 3.5 ความพร้อมของเอกสารที่ให้บริการ | 4.53 | 90.60 |
| รวม | 4.50 | 90.16 |
| รวมความพึงพอใจเฉลี่ยทั้งสามด้าน | 4.60 | 92.13 |

สรุปความพึงพอใจในภาพรวมของนักศึกษาและประชาชน มีความพึงพอใจรอบ 12 เดือน
ไตรมาสที่ 1 ร้อยละ 92.40 ,ไตรมาสที่ 2 ร้อยละ 92.80 ไตรมาส 3 ร้อยละ 93.00 ไตรมาส 4 ร้อยละ 92.13
คิดเป็นเฉลี่ยร้อยละ 92.58

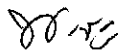
ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็น

“จุดเด่น” ของบริการที่ท่านประทับใจ

1. การให้คำแนะนำสืบค้นฐานข้อมูล ThaiLis ได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองได้ และยังช่วยแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศผ่านเน็ตเว็คของมหาวิทยาลัยโดยไม่ต้องเดินทาง มาสืบค้นที่ห้องสมุดนับว่าสะดวกอย่างยิ่งเนื่องจากอยู่ต่างจังหวัดเดินทางมาไม่สะดวก
2. การส่งคืนหนังสือโดยระบบพัสดุไปรษณีย์ดีมาก ไม่กังวลใจในกรณีที่ไม่สามารถเดินทางเพื่อนำมา ส่งคืนด้วยตนเองได้ ทำให้ประหยัดค่าเดินทาง ประหยัดเวลา
3. การเพิ่มช่องทางติดต่อสื่อการศึกษาทางโซเชียลมีเดีย เช่น Line@ ของห้องสมุดทำให้สะดวกยิ่งขึ้น
4. ห้องสมุดมีความโดดเด่นด้านการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม เช่น ชุมชน อีสาน พวงมโหตร
5. มีเอกสารการสอนชุดวิชาให้ยืมเพิ่มมากขึ้นจากที่มีอยู่ เนื่องจากศูนย์ได้มีการขอรับบริจาคเอกสาร การสอนชุดวิชาจากนักศึกษา-บัณฑิต มสธ.

“จุดที่ต้องพัฒนา”

1. ควรอนุญาตให้ใช้ Wi-fi ให้บริการสำหรับนักศึกษาทุกระดับ
2. ควรจัดให้มีเอกสารการสอนชุดวิชาปรับปรุงและเอกสารการสอนชุดวิชาใหม่ให้พร้อมบริการ



(นางพรชชล แข็งขัน)

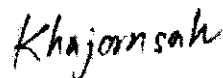
บรรณารักษ์ชำนาญการ

หัวหน้างานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา

ผู้รายงาน

วันที่ 1 กันยายน 2565

ทราบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขจรศักดิ์ สิทธิ)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี

วันที่ 1 กันยายน 2565