**AUN-QA 11 Output**

**Criterion**

1. *The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement.*

**ผลการประเมินตนเอง**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **11** | **Output** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 11.5 | *The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement [3]* |  |  | **√** |  |  |  |  |

**ผลการดำเนินงาน :**

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีการกำหนดนโยบายให้มีการรับฟังข้อมูลการให้บริการจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กลุ่มนักศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการห้องสมุดหลายช่องทาง คือผ่านการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด ผ่านแบบประเมินผลการให้บริการแต่ละบริการ การประเมินผลภาพรวมของการให้บริการ แจ้งที่เจ้าหน้าที่โดยตรง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ห้องสมุด โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถประเมินได้ตลอดเวลา ซึ่งมีการรวบรวมอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความตองการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มอบหมายให้ฝ่ายส่งเสริมการู้สารสนเทศ เป็นฝ่ายหลักในการเก็บ รวบรวมข้อมูลการให้บริการจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในฐานะผู้ดูแลฝ่าย/หน่วยที่รับผิดชอบการสำรวจ ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้สำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด จากกลุ่มผู้รับบริการ 4 กลุ่ม ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อหาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสุขอนามัย และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด รวมถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้รับบริการห้องสมุดที่ตอบแบบสำรวจโดยออกแบบสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ แจกแบบสำรวจเพื่อรวบรวมข้อมูลความเห็นระหว่างเดือนเมษายน 2560 และนำผลมาวิเคราะห์ แปลผลตามหลักการทางสถิติ และสรุปรายงานผลการสำรวจ ตามแผนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ ห้องสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เฉพาะกลุ่มนักศึกษา ซึ่งถือ เป็นข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น ในที่นี้ขอเสนอผลการประเมินความพึงพอใจแยกตามกลุ่มนักศึกษา ดังนี้

**กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี** พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ มีความพึงพอใจระดับมาก (******=3.97) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก (******=4.04) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจระดับมาก (******=4.28) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมาก (******=3.40) ด้านสุขอนามัย มีความพึงพอใจระดับมาก (******=4.11) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับมาก (******=3.86) ด้านบริการสื่อการศึกษา มีความพึงพอใจระดับมาก (******=4.09)

**กลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา** พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ   
มีความพึงพอใจระดับมาก (******=3.83) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมาก (******=3.91) ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจระดับมาก (******=4.45) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมาก (******=3.51) ด้านสุขอนามัย มีความพึงพอใจระดับมาก (******=3.88) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจระดับมาก (******=4.06) ด้านบริการสื่อการศึกษา มีความพึงพอใจระดับมาก (******=4.09)

ทั้งนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อยที่สุด (******=3.46)

**ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา**

**ปีการศึกษา 2558 -2560**

**เกณฑ์การแปลผลข้อมูล**

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 ผลที่ได้คือน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 ผลที่ได้คือ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 ผลที่ได้คือ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 ผลที่ได้คือ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 ผลที่ได้คือ มากที่สุด

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อ** | **2558**  **(320 คน)** | | | **2559**  **(258 คน)** | | | **2560**  **(385 คน)** | | |
|  | ***S.D.*** | **แปลผล** |  | **S.D.** | **แปลผล** |  | **S.D.** | **แปลผล** |
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ | 4.11 | 0.83 | มาก | 4.08 | 0.77 | มาก | 3.88 | 0.82 | มาก |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.11 | 0.55 | มาก | 4.18 | 0.75 | มาก | 3.97 | 0.92 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.42 | 0.67 | มาก | 4.18 | 0.68 | มาก | 4.37 | 0.65 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.19 | 0.49 | มาก | 3.53 | 1.09 | มาก | 3.46 | 1.05 | มาก |
| ด้านสุขอนามัย | 3.09 | 0.70 | มาก | 4.17 | 0.85 | มาก | 4.00 | 0.94 | มาก |
| ด้านประชาสัมพันธ์ | - | - | - | 3.89 | 0.86 | มาก | 3.96 | 0.82 | มาก |
| ด้านบริการสื่อการศึกษา |  |  | - | 4.09 | 0.64 | มาก | 4.40 | 0.64 | มาก |

**หลักฐาน AUN-QA 11.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามหลักสูตร/สาขาวิชา**

**ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา**

**ปีการศึกษา 2560**

**จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 423 คน จำแนกเป็น :-**

**1.**  ปริญญาตรี 341 คน

บัณฑิตศึกษา 82 คน

**2. สังกัดสำนักวิชา**

|  | ปริญญาตรี  (คน) | บัณฑิตศึกษา  (คน) |
| --- | --- | --- |
| 1. **สำนักวิชาวิทยาศาสตร์** | **13** | **4** |
| 1. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตแบบก้าวหน้า (คณิตศาสตร์) 2. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตแบบก้าวหน้า (เคมี) 3. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตแบบก้าวหน้า (ชีววิทยา) 4. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตแบบก้าวหน้า (ฟิสิกส์) 5. หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตแบบก้าวหน้า (วิทยาศาสตรการกีฬา) 6. อื่นๆ | 1  1  2  1  6  2 | 2  -  2  -  -  - |
| 1. **สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม** | **23** | **9** |
| 1. หลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการบัณฑิต 2. หลักสูตรวิทยาการสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. หลักสูตรวิทยาการสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศนิเทศศาสตร์ 4. หลักสูตรภาษาต่างประเทศ | 6  10  7  - | 4  -  -  5 |
| 1. **สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร** | **41** | **23** |
| 1. หลักสูตรเทคโนโลยีการผลิตพืช 2. หลักสูตรเทคโนโลยีการผลิตสัตว์ 3. หลักสูตรเทคโนโลยีอาหาร 4. หลักสูตรเทคโนโลยีชีวภาพ | 10  13  18  - | 6  5  5  7 |
| 1. **สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์** | **236** | **46** |
| 1. หลักสูตรวิศวกรรมการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์ 2. หลักสูตรวิศวกรรมเกษตรและอาหาร 3. หลักสูตรวิศวกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ 4. หลักสูตรวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ 5. หลักสูตรวิศวกรรมเคมี 6. หลักสูตรวิศวกรรมเครื่องกล 7. หลักสูตรวิศวกรรมเซรามิก 8. หลักสูตรวิศวกรรมโทรคมนาคม 9. หลักสูตรวิศวกรรมธรณี 10. หลักสูตรวิศวกรรมปิโตรเลียมและเทคโนโลยีธรณี 11. หลักสูตรวิศวกรรมพอลิเมอร์ 12. หลักสูตรวิศวกรรมไฟฟ้า 13. หลักสูตรวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์ 14. หลักสูตรวิศวกรรมยานยนต์ 15. หลักสูตรวิศวกรรมโยธา 16. หลักสูตรวิศวกรรมโลหการ 17. หลักสูตรวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม 18. หลักสูตรวิศวกรรมอากาศยาน 19. หลักสูตรวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 20. หลักสูตรวิศวกรรมอุตสาหการ 21. ยังไม่สังกัดสาขา | 5  10  9  14  12  14  7  15  3  20  13  18  10  1  18  6  7  17  5  9  23 | 3  -  5  -  -  3  -  3  -  -  -  5  -  -  6  -  8  -  4  9  - |
| 1. **สำนักวิชาแพทยศาสตร์** | - | - |
| 1. **สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์** | **20** | - |
| 1. **สำนักวิชาทันตแพทย์ศาสตร์** | - | - |
| 1. **สำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์** | **8** |  |
| 1. หลักสูตรอนามัยสิ่งแวดล้อม 2. หลักสูตรอาชีวอนามัยและความปลอดภัย | 4  4 | -  - |

**เกณฑ์การแปลผลข้อมูล**

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 ผลที่ได้คือน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 ผลที่ได้คือ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 ผลที่ได้คือ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 ผลที่ได้คือ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 ผลที่ได้คือ มากที่สุด

| **ที่** | **หัวข้อ** | **ปริญญาตรี** | | | **บัณฑิตศึกษา** | | | **รวม** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **S.D.** | **แปลผล** |  | **S.D.** | **แปลผล** |  | **S.D.** | **แปลผล** |
| **ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ** | | **3.97** | **0.81** | **มาก** | **3.80** | **0.83** | **มาก** | **3.88** | **0.82** | **มาก** |
| 1 | ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ | 3.90 | 0.81 | มาก | 3.91 | 0.94 | มาก | 3.90 | 0.88 | มาก |
| 2 | ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ | 3.96 | 0.80 | มาก | 3.73 | 1.01 | มาก | 3.84 | 0.91 | มาก |
| 3 | ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัย | 4.08 | 0.82 | มาก | 3.91 | 0.54 | มาก | 3.99 | 0.68 | มาก |
| 4 | สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ | 3.95 | 0.81 | มาก | 3.64 | 0.81 | มาก | 3.80 | 0.81 | มาก |
| **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | | **4.04** | **0.88** | **มาก** | **3.91** | **0.95** | **มาก** | **3.97** | **0.92** | **มาก** |
| 5 | ขั้นตอนการใช้บริการไม่ยุ่งยาก | 4.13 | 0.82 | มาก | 4.18 | 0.98 | มาก | 4.16 | 0.90 | มาก |
| 6 | การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว | 4.16 | 0.80 | มาก | 3.82 | 0.98 | มาก | 3.99 | 0.89 | มาก |
| 7 | มีช่องทางการขอรับบริการหลายช่องทาง | 4.09 | 0.83 | มาก | 3.91 | 0.94 | มาก | 4.00 | 0.88 | มาก |
| 8 | เวลาเปิดให้บริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม | 3.76 | 1.09 | มาก | 3.73 | 0.90 | มาก | 3.74 | 1.00 | มาก |
| **ด้านบุคลากร** | | **4.28** | **0.78** | **มาก** | **4.45** | **0.52** | **มาก** | **4.37** | **0.65** | **มาก** |
| 9 | บุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม | 4.41 | 0.70 | มาก | 4.45 | 0.52 | มาก | 4.43 | 0.61 | มาก |
| 10 | บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ เป็นมิตร เต็มใจช่วยเหลือ | 4.24 | 0.83 | มาก | 4.45 | 0.52 | มาก | 4.35 | 0.68 | มาก |
| 11 | บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถเชื่อถือได้ | 4.20 | 0.82 | มาก | 4.45 | 0.52 | มาก | 4.33 | 0.67 | มาก |
| **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | | 3.40 | 1.11 | ปานกลาง | 3.51 | 0.99 | มาก | 3.46 | 1.05 | มาก |
| 12 | จำนวนที่นั่งมีเพียงพอ | 3.30 | 1.12 | ปานกลาง | 3.30 | 1.06 | ปานกลาง | 3.30 | 1.09 | ปานกลาง |
| 13 | สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมีบรรยากาศเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า | 3.87 | 0.95 | มาก | 3.90 | 0.88 | มาก | 3.89 | 0.91 | มาก |
| 14 | เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ | 3.56 | 1.05 | มาก | 3.60 | 0.70 | มาก | 3.58 | 0.88 | มาก |
| 15 | ห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยวมีอย่างเพียงพอ | 3.08 | 1.18 | ปานกลาง | 3.30 | 0.95 | ปานกลาง | 3.19 | 1.06 | ปานกลาง |
| 16 | จำนวนที่จอดรถมีเพียงพอ | 3.19 | 1.27 | ปานกลาง | 3.45 | 1.37 | ปานกลาง | 3.32 | 1.32 | ปานกลาง |
| **ด้านสุขอนามัย** | | **4.11** | **0.94** | **มาก** | **3.88** | **0.94** | **มาก** | **4.00** | **0.94** | **มาก** |
| 17 | มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างภายในและรอบอาคารเพียงพอ | 4.02 | 0.97 | มาก | 3.91 | 1.14 | มาก | 3.97 | 1.05 | มาก |
| 18 | มีการจัดการขยะหรือของเสียอย่างถูกสุขลักษณะ | 4.11 | 0.93 | มาก | 4.00 | 0.77 | มาก | 4.06 | 0.85 | มาก |
| 19 | ห้องน้ำ อ่างล้างมือสะอาดและมีการระบายอากาศและแสงสว่างเพียงพอ | 4.21 | 0.92 | มาก | 3.73 | 0.90 | มาก | 3.97 | 0.91 | มาก |
| **ด้านประชาสัมพันธ์** | | **3.86** | **0.91** | **มาก** | **4.06** | **0.72** | **มาก** | **3.96** | **0.82** | **มาก** |
| 20 | มีการประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง | 3.90 | 0.87 | มาก | 4.09 | 0.70 | มาก | 3.99 | 0.78 | มาก |
| 21 | มีเอกสาร แผ่นพับแนะนำการให้บริการเพียงพอ | 3.83 | 0.92 | มาก | 4.00 | 0.77 | มาก | 3.91 | 0.85 | มาก |
| 22 | มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา | 3.86 | 0.95 | มาก | 4.09 | 0.70 | มาก | 3.97 | 0.82 | มาก |

เมื่อท่านมาใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา **ท่านประทับใจ**อะไรมากที่สุด

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ปริญญาตรี**  **(คน)** | **บัณฑิตศึกษา**  **(คน)** | **รวม** |
| 1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย | 20 | 4 | 24 |
| 1. แอร์เย็นสบาย | 19 | 2 | 21 |
| 1. ห้องน้ำสะอาด | 15 | - | 15 |
| 1. บรรยากาศในศูนย์บรรณสารฯ | 22 | 8 | 30 |
| 1. มีที่นั่งอ่านหนังสืออย่างเพียงพอ | 10 | 5 | 15 |
| 1. บุคลากรให้บริการดี | 10 |  | 10 |
| 1. ความสะอาดบริเวณรอบๆ ศูนย์บรรณสาร | 4 | 5 | 9 |
| 1. ห้องค้นคว้ากลุ่ม/เดี่ยว | 9 | - | 9 |
| 1. สภาพแวดล้อมบริเวณห้องสมุด | 8 | - | 8 |
| 1. Wifi มีความเร็วมาก | 5 | - | 5 |

เมื่อท่านใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา **ท่านไม่ประทับใจ** อะไรมากที่สุด

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ปริญญาตรี**  **(คน)** | **บัณฑิตศึกษา**  **(คน)** | **รวม** |
| 1. จำนวนโต๊ะที่นั่งไม่เพียงพอ | 27 | - | 27 |
| 1. จำนวนห้องค้นคว้าไม่เพียงพอ | 20 | 2 | 22 |
| 1. อยากให้ศูนย์บรรณสารเปิดตลอด 24 ชม. | 11 | - | 11 |
| 1. ที่จอดรถไม่เพียงพอ | 10 | - | 10 |
| 1. แอร์เย็นเกินไป | 6 | - | 6 |
| 1. กระดาษทิชชู่ในห้องน้ำมีไม่เพียงพอ | 4 | - | 4 |
| 1. เจ้าหน้าที่บางคนไม่เต็มใจให้บริการ | 4 | - | 4 |
| 1. การจองที่นั่งช่วงสอบ | 3 | - | 3 |
| 1. ถังขยะที่บรรณสารเก่ามีน้อย | 3 | - | 3 |
| 1. อินเตอร์เน็ตช้า | 3 | - | 3 |