รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Customer satisfaction toward the learning supports of the central library Academic Resource and Information Technology Center of Phetchabun Rajabhat University

จำรัส ด้วงดี

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2561

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Customer satisfaction toward the learning supports of the central library Academic Resource and Information Technology Center of Phetchabun Rajabhat University

นาย จำรัส ด้วงดี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2561

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
Customer satisfaction toward the learning supports of the central library Academic Resource and Information Technology Center of Phetchabun Rajabhat University

ผู้วิจัย นาย จำรัส ด้วงดี

หน่วยงาน งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราภัฏเพชรบูรณ์ ปีเสร็จวิจัย 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของอาจารย์ นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา ภาค กศ.ปช. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลจากอาจารย์ นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 362 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยศึกษาความพึงพอใจจากองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการและให้คำปรึกษา ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ อยู่ในลำดับมากทั้งสิ้น โดยมีความพึงพอใจด้านบริการและให้คำปรึกษามากที่สุด และมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้น้อยที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการและให้คำปรึกษา บุคลากรสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้มากที่สุด ด้านถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดพื้นที่เพียงพอสำหรับพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือทำงานร่วมกันมากที่สุด ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้เพียงพอทันสมัย และหลากหลาย

Title Research	Customer satisfaction toward the learning supports of the central library Academic Resource and Information Technology Center of Phetchabun Rajabhat University
Research Name	Jumrus Dungdee
Department	Library Center of Academic Resource And Information Technology Center PhetchabunRajabhat University
Year	2018

Abstract

This research The objectives of this research were to study the satisfaction of the users toward the library learning support. Information and Technology Resource Center Study of problems and suggestions of teachers. Regular students from the Nesdb use a questionnaire as a tool to gather information from teachers. There are 362 regular students. Data were analyzed using percentage, mean and standard deviation. The satisfaction of the three components: learning resources Facility / Facility And services

and consulting. The research found that Most of the service users are satisfied with the service as a whole. In a lot of order. The service and consultation are the most. And the satisfaction of learning resources is minimal. When classified as a service, it was found that the service and consulting. Personnel can provide advice, help and solve most problems at the facility. There is enough space for social gatherings. educational exchange Or most compatible Learning resources, resources, learning resources, learning the latest and most diverse.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่างๆ จากคณาจารย์ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และความร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ทีสละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอบพระคุณอาจารย์ อนุพงษ์ สุขประเสริฐ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอย่างสูง ทีได้ให้คำแนะนำข้อเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ทีได้ให้ทุนอุดหนุนการวิจัยครั้งนี้มา ณ ทีนี้ด้วย

นายจำรัส ด้วงดี

สิงหาคม 2561

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ…….....ก
กิตติกรรมประกาศ..... ค
สารบัญ.....ง
สารบัญตาราง……....ช
สารบัญรูป.....….....ฉ
บทที่ 1 บทนำ
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ……...4
1.6 กรอบแนวความคิด.....4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.1 โครงสร้างการบริหารงานหอสมุดกลางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ...5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการบริการ.....9
2.3 การประกันคุณภาพ.....15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....24
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล……...25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....26
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....26
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล……...28

4.2 ลาดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล…….....28

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล……..29

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล …….....33

5.2 การอภิปรายผล……35

5.3 ข้อเสนอแนะ.....37

บรรณานุกรม……...38

ภาคผนวก.....40

ประวัติย่อผู้วิจัย.....45

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพ……29

ตารางที่ 2 แสดงสังกัด……29

ตารางแสดงลักษณะของการใช้งาน

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้.....30

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก.....31

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการและให้คำปรึกษา……...32

สารบัญรูป

หน้า

รูปที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ……..6

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) กำหนดให้อุดมศึกษาไทยในช่วงปี 2555 - 2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่นโดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเอง และเพื่อช่วยเหลือสังคมมีคุณธรรมมีความรับผิดชอบและมีสุขภาวะทั้งร่างกายและจิตใจรวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพและผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์พัฒนาวิชาชีพอาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทยทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุกและพระราชบัญญัติอุดมศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ปี 2559 “อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืนสร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีบทบาทสูงในสังคมประชาคมอาเซียนและมุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ”

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐาน เช่นกัน คือมาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความ

สอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557, 2557, หน้า 14)

ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ได้กล่าวไว้ในองค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ว่าในการดำเนินการบริหารหลักสูตร จะต้องมีปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความพร้อมทางกายภาพ ความพร้อมด้านอุปกรณ์ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความพร้อมด้านการให้บริการ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องทำวิจัย อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ Wifi และอื่นๆ รวมทั้งการบำรุงรักษา ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตามมาตรฐานผล การเรียนรู้ที่กำหนดตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยพิจารณาร่วมกับผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ โดยสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตามตัวบ่งชี้ที่ 6.1 คือกระบวนการต่างๆ อันได้แก่ ความพร้อมทางกายภาพเช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ที่พักของนักศึกษา ฯลฯ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็คทรอนิคส์ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอ และมีคุณภาพพร้อมใช้งาน ทันสมัยโดยพิจารณาการดำเนินการปรับปรุงพัฒนาจากผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557, 2557, หน้า 87-88)

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ โดยให้ครอบคลุมในประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ทุกสาขาวิชาและทุกระดับการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ตลอดจนให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งแก่ชุมชน โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีพันธกิจหลักคือ 1. สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพและรองรับพันธกิจของมหาวิทยาลัย 2. พัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล 3. สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดาริถ่ายทอดเทคโนโลยี เสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาชีพ 4. บริหารจัดการองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความคล่องตัว ยืดหยุ่นโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ที่ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ที่เป็นปัจจัยสำคัญได้แก่ เพศ อายุ สังกัด

ตัวแปรตาม ที่เป็นระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการและให้คำปรึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา คือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือ แรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.4.2 ห้องสมุด หมายถึง หอสมุดกลาง สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.4.3 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการหอสมุดกลาง สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.4.4 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ หมายถึง ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ ความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ฯลฯ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูล

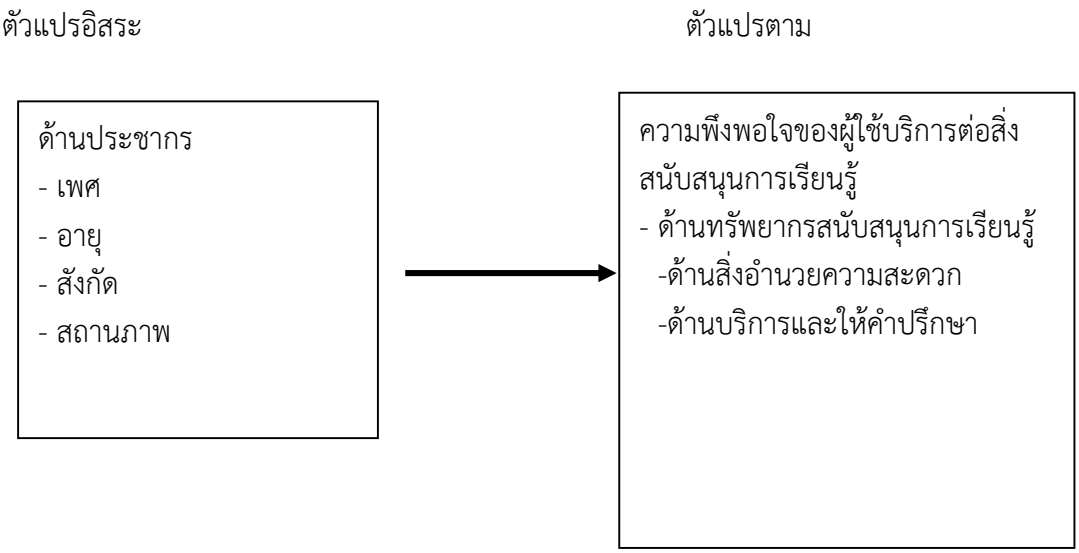
เพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ซึ่งต้องมีจำนวนเพียงพอ มีคุณภาพ พร้อมใช้งาน ทันสมัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.5.2 สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ มาใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหารจัดการ พัฒนาปรับปรุงการจัดให้บริการต่างๆ ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.6 กรอบแนวความคิด



บทที่ 2

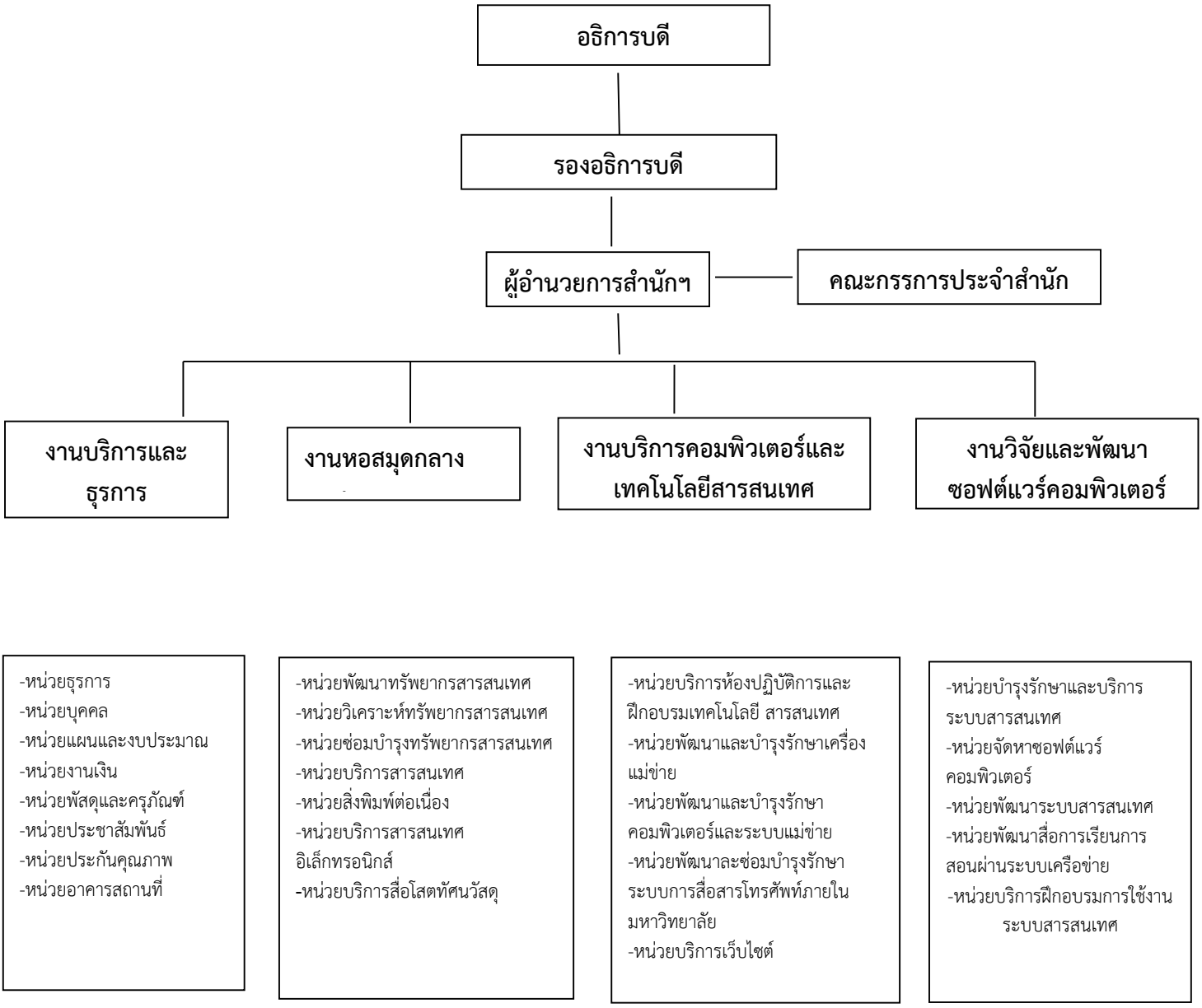
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้รวบรวม แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาต่างๆ ทีเกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. โครงสร้างการบริหารงานหอสมุดกลางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. การประกันคุณภาพ
4. งานวิจัยทีเกี่ยวข้อง

2.1 โครงสร้างการบริหารงานหอสมุดกลางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างการบริหารงาน สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดองค์กรตามประกาศมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2549 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2549 นั้น ให้แบ่งส่วนราชการในสานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสานักงานผู้อานวยการ และภายใต้สานักงานผู้อานวยการมีงานได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานหอสมุดกลาง งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ดังนี้



รูปที่ 1 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจหลักตามโครงสร้าง

งานหอสมุดกลาง มีภารกิจหลัก คือ รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชา และเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย หอสมุดกลางได้ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท คือ ให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในหน่วยงานและชุมชน โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาต่างๆ ตามหลักสูตร จัดบริการสารสนเทศที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ นาเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการสืบค้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

บทบาทและหน้าที่ของงานหอสมุดกลาง เป็นแหล่งเลือกสรร รวบรวม และสะสมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชารวมถึงสารสนเทศท้องถิ่น ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าว ได้จัดเก็บไว้ ในสื่อประเภทต่างๆ อย่างเหมาะสม ทั้งสิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ อันเป็นนวัตกรรมที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ และสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งสื่อต่างๆ เหล่านี้หอสมุดกลางจะต้องจำแนกประเภท วิเคราะห์หมวดหมู่ และจัดทารายการทรัพยากรสารสนเทศทุกรายการอย่างมีระเบียบแบบแผน จัดเก็บรักษาอย่างมีระบบ ตลอดจนสร้างเครือข่ายอย่างกว้างขวาง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกๆ กลุ่ม ตามความสนใจทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการ ที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเสริมการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยโดยแบ่งงานออกเป็น 7 หน่วย ดังนี้

1. หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาหนังสือ ตารา เอกสาร ปริญญานิพนธ์ ตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและเอกสารในสาขาวิชาเฉพาะเข้าห้องสมุด และแนะแนวการอ่าน การใช้หนังสือและเอกสารสาขาวิชาเฉพาะ ให้สอดคล้องกับแผนหลักสูตรการเรียนการสอน ทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้บริการการศึกษาค้นคว้า วิจัยแก่อาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษา

2. หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือ และสื่อทุกประเภทที่มีอยู่ในห้องสมุด โดยใช้ระบบทศนิยมของดิวอี้ ในการจัดหมวดหมู่ และลงรายการบรรณานุกรมหนังสือในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจุบันหอสมุดกลางได้นาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib มาใช้ในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ดูแลตรวจสอบความซ้ำซ้อนของหนังสือจากฐานข้อมูลหลัก บันทึกข้อมูลจากตัวเล่มหนังสือ แก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลจากฐานข้อมูลและจากตัวเล่มหนังสือกรณีข้อมูลไม่ถูกต้อง 44

3. หน่วยซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการซ่อมหนังสือเก่าที่ชารุดให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย และเข้าปกหนังสือใหม่ ดูแลการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ควบคุมดูแล และตรวจสอบสภาพหนังสือ ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ประทับตราหนังสือใหม่ ลงทะเบียนหนังสือ ติดบาร์โค้ด ติดเลขเรียกหนังสือ เป็นต้น

4. หน่วยบริการสารสนเทศ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลางให้มี การหมุนเวียนสู่ผู้ใช้อย่างเป็นระบบ โดยรับผิดชอบตั้งแต่การสมาชิกของห้องสมุด ให้บริการยืม – คืน บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ตลอดจนเรียกเก็บค่าปรับ ค่าธรรมเนียม การติดตามทวงถามการค้างส่ง และบริการตอบคาถามและช่วยค้นคว้า ดูแลการนาทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉพาะหนังสือทุกประเภทขึ้นวางบนชั้น จัดทาป้ายบอกตำแหน่งหมวดหมู่หนังสือ พร้อมทั้งให้บริการช่วยผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทในภายหอสมุดกลาง

5. หน่วยบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหา และให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ที่อยู่ภายในหอสมุดกลาง การลงทะเบียนวารสาร จัดเตรียมวารสารเย็บเล่ม และการบันทึกข้อมูลวารสารใน ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจุบันหอสมุดกลางได้นาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib มาใช้ในงานบริการวารสารและสิ่งพิมพ์

6. หน่วยสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาและคัดเลือกสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับแผนหลักสูตรการเรียนการสอนวิเคราะห์และจัดหมวดหมูเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดทาคูมือการศึกษา คนคว้า และ แนะแนวการอ่าน การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดจัดกิจกรรส่งเสริมการอ่าน ศึกษา วางแผนและพัฒนาบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถให้บริการบนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ฝึกอบรมการใช้งานและให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แก่อาจารย์ และนักศึกษา ทุกปีอย่างต่อเนื่อง

7. หน่วยบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทางบประมาณการ และเสนอขอตั้งงบประมาณประจาปี เพื่อจัดหา จัดซื้อสื่อโสตทัศนวัสดุ รวมทั้งการซ่อมบำรุงรักษาโสตทัศนวัสดุ ให้บริการห้องโสตฯตลอดจนส่งเสริมการใช้สื่อทัศนวัสดุและสนับสนุนการเรียนการสอน จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้โสตทัศวัสดุ

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายไว้หลายทรรศนะด้วย ซึ่งสรุปได้ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2542) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งคาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกในทางบวกและบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ทัศนีย์ สิงเจริญ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการเรียนการสอนซึ่งทาให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จในการเรียนได้

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลทีมีต่อ สิงใดสิงหนึ่ง โดย อาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิงหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวทีรู้สึกเป็นสุขหรือยินดีทีได้รับการตอบสนองความต้องการในสิงทีขาดหายไปหรือสิงทีทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิงทีกำหนดพฤติกรรมทีจะแสดงออกของบุคคล ซึงมีผลต่อการเลือกทีจะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆนั้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่า สามารถจำแนกผลการวิจัย ตามลักษณะเนื้อหาออกเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอานวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่องการจัดแลตกแต่งสถานที่ ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ ที่จอดรถรถยนต์และจักรยานยนต์ที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด แสงสว่างภายในอาคารห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ ความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสาหรับการศึกษาเรียนรู้ ความพอเพียงและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จานวนเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการ ความพอเพียงของบริการถ่ายสาเนาเอกสาร ความสะอาดของห้องน้า ป้ายประชาสัมพันธ์และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสาร/แผ่นพับแนะนาการใช้บริการห้องสมุด

2. ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความพอเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ เนื้อหาของข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วย การสืบค้น Web OPAC การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลาเปิด – ปิด บริการของห้องสมุด

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ท่าทีที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ อัธยาศัยไมตรี ความมีมนุษย์สัมพันธ์ การพูดจาและมารยาทของผู้ใช้บริการ การให้ความสำคัญต่อคาถามของผู้ใช้บริการ ความอดทนและการพยายามค้นหาคาตอบของผู้ให้บริการ และความสามารถในการแนะนาวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

5. ด้านการบริการ พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุด เช่น บริการยืม – คืน บริการตอบคาถามและช่วยค้นคว้า บริการซีดี-รอม บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการยืมหนังสือใหม่ระหว่างวิเคราะห์หมวดหมู่และทารายการ บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่าลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1.ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่ได้รับการตอบสนองไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริงสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่จะเกิดขึ้น (Perfomance)กับความคาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation)กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation)ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination)ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือไม่พอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1.ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้ (ศิริพร ตันติพูลวินัย, 2538 : 5-8)

2. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

4. ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสมารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

5. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความ

สวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน คลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถุงกระดาษของ ซองจดหมายฉลากสินค้า เป็นต้น

6. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆเป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประสบกับสถานการณ์ที่จริง เปรียบเทียบความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ สมารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ(พิภพ อุดม 2537 : 62-65)

1.ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านแห่งหนึ่ง และถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกนความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจประทับใจของผู้รับบริการเกิดความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกันได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษ โดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความต้องการของบุคคล

ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2545 : 48-45)

1.ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ

2. ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

3. ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกายเพื่อชดเชยการเสียน้ำ เนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกายเป็นต้น

4. ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้ จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราย่างเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

5. ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไปและไม่ต่ำเกินไป พอที่ร่างกายจะทนได้

6. ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัยทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

7. ความต้องการพักผ่อนหลับนอนเมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อยเกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายให้ร่างกายได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

8. ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

9. ความต้องการการขับถ่ายเป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

10. ความต้องการทางจิตใจและสังคม ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy oF Needs)

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ ดังนี้

(ปรียาพร วงค์อนุตรโรจน์, 2545 :51)

บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นไม่มีวันจบสิ้นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

1.ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ทีพัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการทีเหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิงทุกอย่างได้สำเร็จ

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer Modified Need Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence- Relatedness – Growth Theory)โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการ คือ (ปรียาพร วงค์อนุตรโรจน์, 2545 :52)

1. ความต้องการมีอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น(Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมติสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย
3. ความต้องต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Cleland Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ เน้นความต้องการไว้ 5 ประการ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement)เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation)เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นและเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น
3. ความต้องการอำนาจ (Need for power)เป็นความต้องการมีอิทธิพล และครอบงำเหนือผู้อื่นให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องกานทางกาย และความต้องการทางจิตใจ ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรตอบสนอง จึงจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลอาจไม่ใช่ความสำคัญของอีกคนหนึ่ง ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้าน และเมื่อสามารถทราบผลแล้วจะทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการของตนเองเพิ่มขึ้นสู่การมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นด้วย

3 การประกันคุณภาพการศึกษา

ความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาที่ กำหนดในพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ความมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษา

1. พัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำ รงชีวิตสามารถอยู่ ร่วมกับผู้อื่นได้ อย่างมีความสุข

2. กระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำ นึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ เป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพความเคารพ กฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทยจักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ของชาติ การกีฬาภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความ ริเริ่มสร้างสรรค์ใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. หลักการจัดการศึกษา

3.1 เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน

3.2 ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

3.3 การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

4. หลักการจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษา

4.1 มีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ

4.2 มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.3 มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา

4.4 มีหลักการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และการพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

4.5 ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่างๆ มาใช้ในการจัดการศึกษา

4.6 การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัวชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์ กรมหาชนองค์ กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

แนวการจัดการศึกษา

1. การจัดการศึกษายึดหลักว่าผู้ เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และ ถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุดกระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตาม ธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

2. การจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ความรู้เรื่องเกี่ยวกับตนเอง และความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย คณิตศาสตร์ ภาษา และความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ

3. การจัดกระบวนการเรียนรู้ให้ สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเนื้อหา สาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงฝึกการปฏิบัติ ผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆอย่างได้สัดส่วนสมดุลกันส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ เรียนเกิดการเรียนรู้ รวมทั้งสามารถใช้ การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้

4. ส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิ ต

5. จัดการประเมินผู้เรียนโดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้ เรียน ความประพฤติ การร่วมกิจกรรมและการทดสอบ และใช้วิธีการที่หลากหลายในการจัดสรรโอกาสการเข้าศึกษาต่อ และให้นำผลการประเมินผู้เรียนมาใช้ประกอบการพิจารณา

6. หลักสูตรการศึกษาต้องมีลักษณะหลากหลาย สาระของหลักสูตร ต้องมุ่งพัฒนาคนให้มีความสมดุล ทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดีงาม และความรับผิดชอบต่อสังคม หลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา มุ่งพัฒนาวิชาการ วิชาชีพชั้นสูงและการค้นคว้าวิจัยเพื่อพัฒนา องค์ความรู้และพัฒนาสังคม

7. ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชนองค์ กรมหาชน สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคม อื่นส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

8. ส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้ เรียนในแต่ละระดับการศึกษา

หลักการประเมินคุณภาพ

เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของอุดมศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญและจำ เป็น อย่างยิ่งทั้งเพื่อความอยู่รอด เพื่อการพัฒนาและความสามารถในการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะ ยาวของประเทศ เครื่องมือสำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาดังกล่าวข้างต้นอย่างต่อเนื่อง ก็คือ การประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งต้องครอบคลุมทั้งการประเมินคุณภาพภายนอก สถาบันอุดมศึกษา และการประกันคุณภาพ

ภายในของสถาบันอุดมศึกษา รูปแบบและวิธีการ ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามที่กำหนดในระเบียบของสำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์ การมหาชน) มีหลักการสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิดหรือการให้คุณ-ให้โทษ

2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (Evidence-based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

3. มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับ ควบคุม

4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุก ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษา ของชาติตามที่ได้กำหนดไว้ ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยให้เอกภาพเชิง นโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและ พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้ เรียน

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพ

วัตถุประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินภารกิจด้านต่างๆ

2. เพื่อกระตุ้นเตือนให้ สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษา และประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

3. เพื่อให้ ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

4. เพื่อรายงานสถานภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพ และมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาต่อสาธารณชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่ สำนักงานกำหนดและสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงาน ต้นสังกัด

2. เพื่อให้ได้ ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้ เห็นจุดเด่นและจุดด้อยของสถาบันอุดมศึกษาเงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา รวมทั้งนวัตกรรมและการปฏิบัติที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา

3. เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัด

4. เพื่อส่งเสริมให้ สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

5. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เกิดการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องเข้าสู่ระดับมาตรฐานสากล และมีความเป็นเลิศทางวิชาการ ตามจุดเน้นและอัตตลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา

2. การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิผล อันจะทำให้การผลิตบัณฑิตทุกระดับการสร้างผลงานวิจัยและการให้บริการวิชาการ เกิดประโยชน์สูงสุดและตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศ

4. นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน และสาธารณชนมีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องและเป็นระบบ

5. สถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานบริหารการศึกษา และรัฐบาล มีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระบบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และบริหารจัดการการศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์การมหาชน) สมศ.) กับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 บัญญัติมาตรา 49 และ 51 กำหนดไว้ดังนี้

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำ หน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำ การประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ ในพระราชบัญญัตินี้

ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐาน ที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) จัดทำ ข้อเสนอแนะการ

ปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน) รายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือคณะกรรมการ อุดมศึกษาเพื่อดำ เนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542ทั้ง 2 มาตราดังกล่าว มีผลต่อสถาบันอุดมศึกษาหลายประการ โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. มีหน่วยงานใหม่ที่มีชื่อเรียกว่าสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือ สมศ. ซึ่งเป็นองค์การมหาชน ทำ หน้าที่ พัฒนาเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพ ภายนอก ทำ การประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา การตรวจสอบต้องคำ นึกถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่กำหนดให้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542

2. การประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องกระทำ หนึ่งครั้งในทุก 5 ปี เป็นอย่างน้อย

3. สมศ. เสนอผลการประเมินต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีที่เกี่ยวข้ องสำนักงบประมาณ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

4. กรณีที่การตรวจสอบเพื่อประเมินผลคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาไม่ได้ ตามมาตรฐานที่กำหนดให้ สมศ. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อขอให้สถาบันอุดมศึกษาปรับปรุงแก้ ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

5. กรณีสถาบันอุดมศึกษามิได้ ดำเนินการปรับปรุงแก้ ไข ภายในระยะเวลาที่กำหนด สมศ. ต้องรายงานต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่กำกับสถาบันอุดมศึกษา ทั้งของรัฐและเอกชนตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542

การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นั้น สมศ. มีหน้าที่ดังนี้

1. พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทางและวิ ธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

2. พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์ สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษา

3. ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก

4. กำหนดดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก ที่ดำเนินการโดยผู้ ประเมินภายนอก รวมทั้งให้การรับรองมาตรฐาน ทั้งนี้ในกรณีจำ เป็นหรือเพื่อประโยชน์ในการ ศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก สำนักงานฯ อาจดำเนินการประเมิน คุณภาพภายนอกเองก็ได้

5. พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและสนับสนุนให้องค์ กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ หรือวิชาการ เข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมผู้ ประเมินภายนอกอย่าง มีประสิทธิภาพ

6. เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำ ปี ต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงบประมาณ เพื่อประกอบการพิจารณาในการ กำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่รายงาน ดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

กล่าวโดยสรุป สมศ. ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพการศึกษา ประเมินผลการจัด การศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา ตัวบ่งชี้เกณฑ์และวิธีการที่กำหนด เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา คุณภาพการศึกษา

มาตรฐานคุณภาพ สมศ. หมายถึง มาตรฐานคุณภาพใน 4 มิติ คือ ประสิทธิผลการบริหาร และการจัดการการเรียนรู้ และการประกันคุณภาพ แบ่งเป็น 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ตามที่ สมศ. กำหนด โดยมาตรฐานที่ 1-4 เป็นมาตรฐานด้านผลลัพธ์ ส่วนมาตรฐานที่ 5-7 เป็นมาตรฐาน

ด้านกระบวนการในแต่ละมาตรฐานมีจำนวนตัวบ่งชี้ร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะตามจุดเน้นของการปฏิบัติพันธกิจ และอัตตลักษณ์ของสถาบัน

คณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา กพอ.)

คณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (กพอ.) จัดตั้ง ขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2543 มาตรา 24 มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. สนับสนุนงานด้านวิชาการแก่คณะกรรมการบริหาร สมศ.

2. พัฒนาปรับปรุงระบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และพัฒนามาตรฐานและ เกณฑ์การสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบายของ คณะกรรมการบริหาร สมศ.

3. กำกับการดำเนินการให้มีการรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

4. กระทำ การอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริหาร สมศ. มอบหมาย การดำเนินการของคณะกรรมการ กพอ. ต้องเป็นไปตามนโยบายของคณะกรรมการบริหาร สมศ. และรายงานต่อคณะกรรมการบริหาร สมศ. โดยคณะกรรมการ กพอ. ให้มีจำนวนไม่เกินสิบเอ็ดคน

การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น สมศ.ดำเนินการประเมินคุณภาพการ จัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในระดับสถาบัน และระดับกลุ่มสาขาวิชา โดยพยายามใช้ ประโยชน์จากการประกันคุณภาพภายในให้ มากที่สุด ดังนี้

1. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณภาพและกำกับการดำเนินการให้มีการรับรองมาตรฐาน การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานและผลสัมฤทธิ์ของผู้ สำเร็จการศึกษา และประสิทธิภาพ การบริหารจัดการของสถานศึกษา

2. ส่งเสริม สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน ร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อเตรียมความพร้อมให้ กับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้การดำ เนินงานดังกล่าวมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามสาระสำคัญที่จึงกำหนดระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติดังรายละเอียดตามประกาศดังนี้

1. ระบบการควบคุมคุณภาพ

1.1 นำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ. ศ. 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก

1.2 จัดทำแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการจัดทำปฏิทินด้านการประกันคุณภาพของสำนัก ที่ครอบคลุมตัวบ่งชี้และเกณฑ์มารฐานการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

1.3 สนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ สถานที่เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสนับสนุนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับมหาวิทยาลัย เพื่อรับฟังแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย

1.4 แต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อสนับสนุน กำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนด

2. การตรวจสอบคุณภาพ

2.1 สำนักแต่งตั้งคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 สำนักกำกับ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบ

2.3 สำนักนำผลการประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักไปใช้การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง

2.4 ให้ผู้บริหารหน่วยงาน ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานในการกำกับอย่างต่อเนื่อง

3. การประเมินคุณภาพ

3.1 จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามแผน ที่ครอบคลุมตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาในรูปของรายงานการประเมินตนเอง(Self-assessment repot : sar)เพื่อรองรับการตรวจประเมิน

3.2 เสนอให้มหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ในระดับสำนักตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามระยะเวลาที่กำหนด

3.3 จัดทำเอกสารสรุปผลการตรวจประเมินของคณะกรรมการ และรายงานให้ผู้บริหารสำนักมหาวิทยาลัยทราบ เพื่อให้ข้อเสนอแนะ และนำผลการตรวจประเมิน ไปใช้ในการวางแผนในการปฏิบัติงานในปีต่อไป

4. การพัฒนาคุณภาพ

4.1 เผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะข้อเสนอแนะในการพัฒนา และนำผลการตรวจประเมินไปใช้ในการวางแผนในการปฏิบัติงานในปีต่อไป

4.2 จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินหรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา โดยบรรจุโครงการและกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี

4.3 สำนัก นำแผนพัฒนาคุณภาพที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วนำเสนอให้คณะกรรมการบริหารสำนักทราบ

ระบบกลไกการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบต่างๆ สำนักจึงกำหนดให้หน่วยงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย กำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก ดังต่อไปนี้

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพระดับสำนัก ที่ประกอบด้วยบุคลากรของสำนักร่วมเป็นกรรมการ
2. การจัดทำคำสั่งการปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ เพื่อสนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมิน

3. การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมิน
4. การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและแนวทางในการดำเนินงานตามเกณฑ์มารฐานตามตัวบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบที่สำนักขอรับการประเมินอย่างต่อเนื่อง
5. การจัดทำเครื่องมือในการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักและดำเนินการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
6. การรายงานผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในการประชุมของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้วยสำนักวิทยาบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตะหนักถึงความสำคัญและจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามสาระสำคัญที่ระบุในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 และ(ฉบับที่3) พ.ศ. 2553 ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557

ดังนั้น เพื่อการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ไปในทิศทางเดียวกัน จึงได้กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสำนักได้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานต่างๆเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ยึดถือและใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และให้ทุกหน่วยงานในสำนัก ดำเนินการให้สอดคล้อง เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบาย และหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด
3. ให้ทุกหน่วยงานจัดให้มีระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพที่ชัดเจน และดำเนินการตามระบบเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเพื่อให้เกิดความพร้อมสำหรับการตรวจประเมิน

4. ให้ทุกหน่วยงานใช้ผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินผลและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกหน่วยงาน
5. สร้างความร่วมมือเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสำนัก

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาจารย์ประจำหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2558) รายงานความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ที่มีต่อสิ่งสนับสนุนเรียนรู้หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เก็บข้อมูลจากอาจารย์จำนวน 8 คน และนักศึกษาจำนวน 45 คน พบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่ออาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องพักนักศึกษา มีปริมาณเพียงพอคุณภาพพร้อมใช้งาน อยู่ระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.44 และ 3.79) ความพึงพอใจต่อทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้มีความเหมาะสมต่อการจัดการศึกษา พบว่าทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ($\overline{X}$ = 3.44 และ 3.68) (อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด ตำรา หนังสือ แหล่งเรียนรู้ ฐานข้อมูล) ส่วนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดบริการด้านอาหาร การจัดบริการด้านงานทะเบียนนักศึกษา การบริการอนามัย การรักษาพยาบาล และสนามกีฬา มีปริมาณเพียงพอและเหมาะสม พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.93) แต่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.47) และความพึงพอใจต่อระบบสาธารณูปโภคและการรักษาความปลอดภัย อาจารย์มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.48) ส่วนนักศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.36) สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงนั้น นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่เพียงพอของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการมีปริมาณไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา และควรจัดอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการให้เป็นสัดส่วนนอกจากนี้ห้องน้ำ และที่จอดรถก็มีปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาเช่นกัน

ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพกองพัฒนานักศึกษา (2558) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 1,626 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลเมื่อเดือน มีนาคม 2558 นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีพึงพอใจสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 นักศึกษาพึงพอใจการจัดบริการของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 นักศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

พรสวรรค์ สระภักดิ์ (2556) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ของสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรีปี การศึกษา 2556 พบว่าประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา และสุขภาพ หลักสูตรศิลปศาสตร์บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ และหลักสูตรศึกษาศาสตร์บัณฑิต คณะ ศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี จำนวน 1,537 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 1,299 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 84.52 ของนักศึกษาทั้งหมด เป็นนักศึกษาชายจำนวน 938 คน นักศึกษาหญิง จำนวน 361คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 59.89 รองลงมาคือคณะวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.64 และนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ คิด เป็นร้อยละ 13.47 ตามลำดับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนการ สอนโดยรวมอยู่ในระดับ มาก(μ=4.06) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจค่าเฉลี่ย สูงสุด คือด้านเนื้อหาวิชาและด้านผู้สอน (μ=4.17) และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน (μ=3.95

อัษฎางค์ รอไธสง 2559 ความพึงพอใจด้านการบริการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ของคณาจารย์และนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ปีการศึกษา 2559 ผลการศึกษาพบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามวิจัย จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมผลการวิเคราะห์ภาพรวมของนักศึกษามีความพึงพอใจด้านการบริการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ยรวมที่**($\bar{x}$ = 3.92, S.D.= 0.62)** อันดับที่1 คือการบูรณาการงานวิจัยสู่การเรียนการสอนและการบริการวิชาการค่าเฉลี่ย**($\bar{x}$ = 4.04, S.D.= 0.62)**อันดับที่ 2 การนิเทศการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพค่าเฉลี่ย**($\bar{x}$=4.02, S.D.=0.64)**แลอันดับที่ 3สถานที่จัดการเรียนห้องเรียนห้องบรรยายห้องประชุม ค่าเฉลี่ย($\bar{x}$ = 3.97, S.D.= 0.60)อยู่ในระดับพึงพอใจมากเท่ากันตามลำดับ ส่วนของคณาจารย์ที่ตอบแบบสอบถามวิจัยจำนวน 40 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สาขาวิชาเทคโนโลยีก่อสร้าง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 16ปีคุณวุฒิการศึกษาปริญญาโท ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้สำหรับอาจารย์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยอันดับที่1ด้านศักยภาพอาจารย์ประจำหลักสูตร ค่าเฉลี่ย($\bar{x}$ = 3.87,S.D.= 0.60) อันดับที่2 ด้านศักยภาพอาจารย์ประจำหลักสูตรได้ค่าเฉลี่ย($\bar{x}$ = 3.85 , S.D.= 0.48) และอันดับที่3ด้านการจัดการเรียนการสอน ตามมาตรฐานหลักสูตรได้ค่าเฉลี่ย($\bar{x}$ = 3.83 , S.D.= 0.46) ระดับพึงพอใจมากกว่ากันตามลำดับ

โสภา ลี้ศิริวัฒนกุล (255) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และเปรียบเทียบความพึงพอใจในวิธีการประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างการระบายทึบในกระดาษคำตอบใบประเมินและการบันทึกลงใน คอมพิวเตอร์โดยตรง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปี ที่ 1 ถึง 3 ปี การศึกษา 2549 จำนวน 222 คน ของวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจโดย ใช้สถิติ Paired-Samples T Testกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 95.95 และส่วนใหญ่อายุ19 ปีคิดเป็นร้อยละ 47.30นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปี ที่ 1, 2, 3 และรวมทุกหลักสูตรมีความพึงพอใจต่อ การประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น หัวข้อ เอกสารประกอบการสอน ตำราวารสาร วิจัย ในห้องสมุดมีเพียงพอและทันสมัยอยู่ในระดับปานกลางนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปี ที่ 1ก และ 1ข มีความพึงพอใจต่อวิธีการประเมิน คุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างการระบายทึบในกระดาษตอบใบประเมิน และ การบันทึกลงในคอมพิวเตอร์โดยตรง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปี ที่ 2 มีความพึงพอใจต่อวิธีการประเมินคุณภาพ การสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้โดยการระบายทึบในกระดาษคำตอบใบประเมินมากกวาการ บันทึกลงในคอมพิวเตอร์โดยตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปี ที่ 3 มีความพึงพอใจต่อวิธีการประเมินคุณภาพ การสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้โดยวิธีการบันทึกลงคอมพิวเตอร์โดยตรงมากกวาการระบายทึบ ลงในกระดาษคำตอบใบประเมินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5รวมทุกหลักสูตร นักศึกษามีความพึงพอใจต่อวิธีการประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์และ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ระหว่างการระบายทึบในกระดาษคำตอบใบประเมินและการบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ โดยตรง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นางกัลญา ปีเจริญ (2559) ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อสิ่งสนับสนุน การเรียนรู้ วิชาคณิตศาสตร์โรงเรียนคณะราษฎร์บำรุงปทุมธานี เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความเห็นของ นักเรียนที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิชาคณิตศาสตร์โรงเรียนคณะราษฎร์บำรุงปทุมธานี โดย กลุ่มตัวอย่างนักเรียนที่ศึกษาจำนวน 430 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มี คำสัมประสิทธ์ความเชื่อถือได้ 0.739 และได้แบ่งนักเรียนออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 เกรด เฉลี่ยวิชาคณิตศาสตร์ 1.50 – 2.50 จำนวน 71 คน และ กลุ่มที่ 2 เกรดเฉลี่ยวิชาคณิตศาสตร์ 3.50 – 4.00 จำนวน 208 คน และพิจารณาตัวแปร 8 ตัว โดยครอบคลุมด้านพฤติกรรมในการ เรียนวิชาคณิตศาสตร์ด้านเจตคติต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการ เรียนวิชาคณิตศาสตร์ ด้านครูผู้สอน ด้านผู้ปกครอง ด้านโรงเรียน ด้านกลุ่มเพื่อน ด้านการเรียน พิเศษ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผลการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Independent ttest ซึ่งการเปรียบเทียบ

ความเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับสิ่งที่สนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน ของผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Independent t-test พบว่า นักเรียนกลุ่มที่ 1 และ นักเรียนกลุ่ม ที่ 2 มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในเรื่อง พฤติกรรมในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เจตคติต่อการ เรียนวิชาคณิตศาสตร์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ด้านการเรียนพิเศษ และ นักเรียนกลุ่มที่ 1 ให้ความสำคัญต่อด้านครูผู้สอนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 และนักเรียน กลุ่มที่ 2 ให้ความสำคัญต่อด้านการเรียนพิเศษมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีการดาเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ นักศึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
   กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ
   กลุ่มที่ 1 นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 340 คน
   กลุ่มที่ 2 อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 22 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบปิดและเปิด โดยแบ่งเนื้อหาเป็นตอนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สังกัด สถานภาพ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์แบ่งเป็น 5ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ข้อความในแบบสอบถามเกี่ยวกับศึกษาประเด็นสำคัญต่างๆ 3 ด้านคือ

1. ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้
2. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านบริการและให้คำปรึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตัวอย่าง ที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ในระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2561 จำนวน 362 ชุด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป Microsoft Excel โดยดำเนินการ

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความหมาย

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้ค่าร้อยละและการแจกแจงความถี่

2. การวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าให้เลือกคำตอบ 5 ค่า ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	1
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนน	2
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนน	3
ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนน	4
ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	5

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

P แทน ร้อยละ

X แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา และอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจาปีการศึกษา 2560 ภาคเรียนที่ 2 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและอื่นๆ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ผลลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการเก็บข้อมูลประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 1 สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	22	6.08
นักศึกษาภาคปกติ	336	92.82
นักศึกษาภาค กศ.ปช.	4	1.10
รวม	362	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติคิดเป็นร้อยละ 92.82 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 6.08 นักศึกษาภาค กศ.ปช. คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงสังกัด

สังกัด /คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาการจัดการ	53	14.64
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	54	14.92
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	76	20.99
คณะครุศาสตร์	100	27.62
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	79	21.82
รวม	362	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 27.62 รองลงมาคือ สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 21.82 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ20.99 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ14.92 คณะวิทยาการจัดการคิดเป็นร้อยละ 14.64 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง ของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการหอสมุดกลาง สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้

ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้			
1.มีหนังสือตำรา เพียงพอ ทันสมัยและหลากหลาย	4.06	0.73	มาก
2.ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ เพียงพอ ทันสมัยและหลากหลาย	4.06	0.76	มาก
3.วารสารวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการสืบค้น เพียงพอ ทันสมัยและหลากหลาย	4.03	0.79	มาก
4.สื่อมัลติมีเดีย เพียงพอ ทันสมัย และหลากหลาย	4.22	0.69	มาก
5.มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาสนับสนุนการให้บริการ	4.41	0.57	มาก
รวม	4.16	0.70	มาก

ตารางที่ 3 อาจารย์ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับมากทั้งสิน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อ.มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาสนับสนุนการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.41) รองลงมาคือ สื่อมัลติมีเดีย เพียงพอ ทันสมัย และหลากหลาย ($\bar{x}$ =4.22) และมีหนังสือตำรา เพียงพอ ทันสมัยและหลากหลาย และ ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ เพียงพอ ทันสมัยและหลากหลาย ($\bar{x}$ =4.06) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก			
1.มีการจัดพื้นที่เพียงพอสำหรับพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือทำงานร่วมกัน	4.46	0.55	มาก
2.มีห้องศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	4.46	0.57	มาก
3.มีอินเทอร์เน็ต (wifi)ครอบคลุมพื้นที่	4.0	0.88	มาก
4.มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ	4.17	0.70	มาก
5.มีอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนรู้ เช่นปลั๊กไฟ โต๊ะ เก้าอี้	4.05	0.84	มาก
6.สภาพแสดล้อมภายใน สะอาด มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้	4.35	0.60	มาก
7.ระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้าเหมาะสม	4.26	0.66	มาก
รวม	4.25	0.72	มาก

ตารางที่ 4 อาจารย์ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดพื้นที่เพียงพอสำหรับพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือทำงานร่วมกันและมีห้องศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษามากที่สุด ($\bar{x}$ =4.46) รองลงมา คือสภาพแสดล้อมภายใน สะอาด มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{x}$ =4.35) และระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้าเหมาะสม($\bar{x}$ =4.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบริการและให้คำแนะนำ

ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านบริการและให้คำแนะนำ			
1.บุคลากรสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	4.46	0.57	มาก
2.บุคลากรมีความใจใส่ กระตือรือร้นให้คำปรึกษา และเต็มใจให้บริการ	4.40	0.55	มาก
3.ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆของห้องสมุด	4.42	0.58	มาก
4.มีจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.29	0.67	มาก
5.บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.43	0.53	มาก
รวม	4.40	0.58	มาก

ตารางที่ 5 อาจารย์ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ด้านบริการและให้คำแนะนำอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อบุคลากรสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้มากที่สุด ($\bar{x}$ =4.46) รองลงมาคือ บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.43) และความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆของห้องสมุด ($\bar{x}$ =4.42) ตามลำดับ

4.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้
   1.1 ชั้นหนังสือและตัวเล่มหนังสือมีฝุ่นเยอะ ควรปรับปรุงและทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ
   1.2 จำนวนหนังสือยังไม่เพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า
   1.3 อยากให้เพิ่มหนังสือด้านการศึกษาให้มากขึ้น
   1.4 หนังสือไม่เพียงพอ และควรมีหนังสือใหม่เพิ่มมากขึ้น
   1.5 อยากให้มีหนังสือที่เป็นปัจจุบันมากกว่านี้
   1.6 ควรมีการนำหนังสือที่เป็นปัจจุบัน ตามยุคสมัย
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
   2.1 อยากให้มี Wifi ด้านนอกอาคาร
   2.2 อยากให้มี Wifi บริเวณโต๊ะหินอ่อนด้านนอก
   2.3 ควรเพิ่มสัญญาณ Wifi บางจุด
   2.4 อยากหมีปลั๊กไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น
   2.5 โต๊ะเก้าอี้และพื้นทางเดินไม่สะอาดควรปรับปรุง
   2.6 ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มมากกว่านี้
   2.7 อยากเพิ่มการดูแลเรื่องห้องน้ำ
3. ด้านบริการให้คำปรึกษา
   3.1 ดีมาก
   3.2 สนใจช่วยดีมากค่ะ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ การรวบรวมข้อมูลจากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. การอภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ สรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติจำนวน 336 คิดเป็นร้อยละ 92.82 มากที่สุด รองลงมาเป็นอาจารย์ 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.08 และรองลงมาเป็นนักศึกษาภาคปกติ กศ.ปช. จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.10 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาสนับสนุนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.41) รองลงมาได้แก่ สื่อมัลติมีเดียเพียงพอทันสมัย และหลากหลาย ($\bar{X}$ =4.22) และฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ เพียงพอทันสมัยและหลากหลาย ($\bar{X}$ =4.06) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ มีการจัดพื้นที่เพียงพอสำหรับพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือทำงานร่วมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ($\bar{X}$ = 4.46) รองลงมาได้แก่ มีห้องศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{X}$ =4.45) และสภาพแวดล้อมภายใน สะอาด มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม ($\bar{X}$ =4.35) ตามลำดับ
3. ความพึงพอใจด้านบริการและให้คำปรึกษาผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ บุคลกรสามารถให้ความช่วยเหลือ แนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ =4.46) รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ 4.43 และความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆของห้องสมุด ($\bar{X}$ =4.42) ตามลำดับ
4.

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการหอสมุดกลางอยู่ในระดับมาก

1.ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้

อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญาตรี นักศึกษาภาค กศ.ปช. มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจในด้าน มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาสนับสนุนการให้บริการมีคอมพิวเตอร์ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจาก หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์มีปรัชญาในการดำเนินงานคือ เทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัย ประทับใจการบริการ ด้วยมาตรฐานคุณภาพ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือสื่อมัลติมีเดีย เพียงพอ ทันสมัย และหลากหลาย,ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้,มีหนังสือตำรา เพียงพอ ทันสมัย,วารสารวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการสืบค้น

2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาภาค กศ.ปช. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอานวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้จัดสิ่งอานวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการขึ้นในบางส่วน ยังขาดการพัฒนาอีกหลายจุด ดังนั้นหอสมุดกลางจะต้องพัฒนาให้มีสิ่งอานวยสะดวกที่ครบถ้วน สมบูรณ์ หรือดีกว่าเดิม ทำให้เกิดพื้นที่ใช้สอย มีสิ่งอานวยความสะดวกเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุริทอง ศรีสะอาด (2544) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 พบว่าในปี พ.ศ. 2544 ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน รวมถึงห้องสมุดสถาบันราชภัฏ มีสถานภาพที่ดีขึ้นมากกว่าเดิม มีสถานที่ที่ดีขึ้นมากกว่าเดิม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ มีห้องศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา,สภาพแวดล้อมภายในสะอาด มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้ ระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า เหมาะสม,มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ.

3.ด้านบริการและให้คำปรึกษา

อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาภาค กศ.ปช. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจด้านบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหอสมุดกลาง สานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีการจัดโครงการปฐมนิเทศและแนะนาการใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นกิจกรรมให้ความรู้ แนะนำใช้บริการหอสมุดกลาง ให้นักศึกษามีความรู้และทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศประกอบการศึกษาได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ นันทนา วิทวุฒศักดิ์ (2545). ที่ว่า งานบริการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อผู้ใช้ห้องสมุด อาจกล่าวได้ว่างานบริการของห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญ และถือเป็นงานที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดกว่าเดิม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ,ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆของห้องสมุด,บุคลากรมีการเอาใจใส่ กระตือรือร้นให้คำปรึกษาและเต็มใจบริการ,มีจุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ เหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.ควรมีการนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางในการจัดแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานในการปรับปรุงและพัฒนา

2. หน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่นักศึกษานำผลการศึกษาเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุงพัฒนาการจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และการจัดบริการให้แก่นักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและความต้องการของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ในเชิงลึกเพื่อให้รับทราบปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ปัญหาได้ตรงความต้องการของนักศึกษามากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการสำรวจความต้องการของนักศึกษา ว่ามีความต้องการให้หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดบริการที่จำเป็นแก่นักศึกษาประเภทใดบ้างที่ควรพัฒนาหรือปรับปรุง

บรรณานุกรม

กัลญา ปีเจริญ (2559). **ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วิชาคณิตศาสตร์ โรงเรียนคณะราษฎร์บำรุงปทุมธานี.** กรุงเทพฯ : สาขาวิชาคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

_____ . (2545). **วิธีการทางสถิติสาหรับการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองพัฒนานักศึกษา. (2558) **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการจัดบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี** ปทุมธานี. : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พรสวรรค์ สระภักดิ์. (2556). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ของสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี.** สุพรรณบุรี : สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตสุพรรณบุรี.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542). กรุงเทพฯ : สานักนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษา สานักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2556). **คู่มือการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.** เพชรบูรณ์ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2552). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์** อุตรดิตถ์ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525**. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์

โสภา ลี้ศิริวัฒนกล. (2550). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า** จันทบุรี : บัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า.

สุริทอง ศรีสะอาด. (2544). **แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544**. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2557). **คู่มือการประกัน คุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557**.เข้าถึงจาก http://www.mua.go.th

อัษฎางค์ รอไชสง. (2559). **ความพึงพอใจด้านการบริการจัดการเรียนการสอนและส่งสนับสนุนการเรียนรู้ของคณาจารย์และนักศึกษา คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.** บุรีรัมย์ : คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

<u>วัตถุประสงค์</u>

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของหอสมุด ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการและให้คำปรึกษา ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านห้องสมุด ต่อไป

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไป

1. สถานะ
   ( ) อาจารย์ ( ) นักศึกษาภาคปกติ ( ) นักศึกษาภาค กศ.ปช.
2. คณะ
   ( ) วิทยาการจัดการ ( ) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
   ( ) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ( ) ครุศาสตร์
   ( ) เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

<u>ตอนที่ 2</u> ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้แบ่งเป็น 5 ระดับ โดย **5 คะแนน** หมายถึง ระดับความพึงพอใจ **ดีมาก** และ **1 คะแนน** หมายถึง ระดับความพึงพอใจ **ควรปรับปรุง** **โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของห้องสมุดแต่ละด้านที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน**

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ควรปรับปรุง (1)
1. ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้					
1.1 มีหนังสือ ตำรา เพียงพอ ทันสมัย และหลากหลาย					
1.2 ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ เพียงพอ ทันสมัย และหลากหลาย					
1.3 วารสารวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการสืบค้น เพียงพอ ทันสมัย และหลากหลาย					
1.4 สื่อมัลติมีเดีย เพียงพอ ทันสมัย และหลากหลาย					
1.5 มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาสนับสนุนการให้บริการ					
2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 มีการจัดพื้นที่เพียงพอสำหรับพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยน หรือทำงานร่วมกัน					

2.2 มีห้องศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา					
2.3 มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงครอบคุลมทุกพื้นที่					
2.4 มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ					
2.5 มีอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนรู้ เช่น ปลั๊กไฟ โต๊ะเก้าอี้					
2.6 สภาพแวดล้อมภายใน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท หรือมีอุณหภูมิเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้					
2.7 ระบบสาธารณูปโภค เช่น น้ำประปา ไฟฟ้า เพียงพอและเหมาะสม					
3. ด้านบริการและให้คำปรึกษา					
3.1 บุคลากรสามารถช่วยเหลือให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขปัญหาได้					
3.2 บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นให้คำปรึกษา และเต็มใจให้บริการ					
3.3 ความสามารถของบุคลากรในการแนะนำการใช้บริการต่างๆของห้องสมุด					
3.4 จุดให้บริการของเจ้าหน้าที่ ครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
3.5 บุคลากร/เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					

มีต่อด้านหลัง ...โปรดพลิก

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

1. ด้านทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะเพื่อการ

ปรับปรุง…….....

.....……

……..……

……

……..……

……..……

……

……..……

……..

2. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะเพื่อการ

ปรับปรุง…….....

.....……

……

……

……

……..……

……

……..……

……..

3. ด้านบริการและให้คำปรึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการ

ปรับปรุง…….....

.....……

……

……

……

……..……

……

……..……

……..

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการให้ข้อคิดเห็น
เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นายจำรัส ด้วงดี

ตำแหน่ง บรรณารักษ์

สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายเลขโทรศัพท์ 056-717131

E-mail jumrus_4@hotmail.com

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากสถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์