

ระบบการจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

MFU Library Satisfaction Survey System

ณัชญาดา แทมรู*, ดาวณา สุยานนท์, นกสินธ์ งามการ, วิภาดา ดวงคิด

Nachayada Tamroo*, Daonapa Suyanon, Noppasin Ngarmkarn, Wipada Duangkid

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

nachayada.tam@mfu.ac.th

รับบทความ 29 มกราคม 2566 | แก้ไขบทความ 22 พฤษภาคม 2566 | ตอบรับบทความ 24 พฤษภาคม 2566

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนความสำเร็จ หรือประเมินประสิทธิภาพของงานว่า กิจกรรมหรืองานที่ทำบรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้เพียงใด ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ อันเป็นการสะท้อนกลับ (Feedback) ให้เห็นถึงความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานและสิ่งที่หน่วยงานต้องปรับปรุงหรือพัฒนา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีหน้าที่ในการจัดหา จัดระบบ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการตามพันธกิจที่เกี่ยวข้อง ศูนย์บรรณสารฯ ต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนกลับในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มที่จำแนกไว้ กอปรกับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้ประกาศนโยบายในการใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) และการประเมินเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUN-QA) ในการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาดังกล่าวได้กำหนดให้สถาบันการศึกษาต้องมีการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองในด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของสถาบันที่มีต่อผู้เรียน

ดังนั้น ศูนย์บรรณสารฯ จึงพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ สำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร โดยระบบดังกล่าวพัฒนาโดยใช้ภาษา PHP ในการเขียนโปรแกรม และใช้ MySQL เป็นฐานข้อมูล จากการใช้งานระบบดังกล่าว พบว่า เป็นระบบที่มีความสะดวก

สามารถให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Realtime) และข้อมูลย้อนหลัง (Historical data) โดยอาจารย์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถดูข้อมูลได้ด้วยตนเองตลอดเวลาผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ทั้งนี้สำนักวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจการใช้งานของระบบดังกล่าวในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) นอกจากนี้ ศูนย์บรรณสารฯ ได้นำข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวกับการให้บริการศูนย์บรรณสารฯ โดยจำแนกตามสาขาวิชา/หลักสูตร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดตลอดจนการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ

ระบบความพึงพอใจของห้องสมุด, ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

Abstract

Satisfaction is one of the factors that reflects the success or evaluation of the performance of the activities or tasks that have been accomplished to meet the goals or success as set. Therefore, for activities or projects involving stakeholders, the agency should conduct a customer satisfaction survey. Because this information indicates an evaluation of the feelings and opinions of service recipients, it is a form of feedback to see what people think about the agency's services and what the agency needs to improve or develop.

The Learning Resources and Educational Media Center of Mae Fah Luang University is an academic support unit that is responsible for providing, organizing, and providing information resource services to support teaching, learning, and research at the university in order to carry out activities or projects according to the relevant missions. The satisfaction of the service users must be assessed as a reflection of improving and developing services in accordance with each group of service users that have been classified. In addition, Mae Fah Luang University has announced a policy for using the Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) and the assessment of the ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA) in organization management. In this regard, the aforementioned educational quality criteria require educational institutions to assess their facilities and infrastructure to reflect the institution's response to learners' learning support.

As a result, the MFU Library has created a system for collecting data and measuring service user satisfaction based on customer groups, schools, and fields of study or curricula. The system was developed using the PHP programming language and MySQL as a database. It was discovered that using such a system was convenient and could provide current information and historical data for lecturers or related departments, who could view the information themselves at any time through the library's website. In this regard, there was

the highest satisfaction level (mean 4.71). We have collected suggestions and comments from service users by field of study or curriculum to serve as a guideline for the development of services as well as the creation of relevant innovations.

Keyword

Library User Satisfaction Survey System, Academic Library

บทนำ (Introduction)

ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction โดยความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ (มนตรี ทองสีเหลือง, 2556) การดำเนินงานกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ควรต้องมีการเก็บความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนความสำเร็จประสิทธิภาพของงานที่ทำและแสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นและความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการและสิ่งที่หน่วยงานต้องปรับปรุงหรือพัฒนา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มีหน้าที่ในการจัดหา จัดระบบ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ทั้งนี้มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงได้ประกาศนโยบายในการใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) และการประเมินเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUN-QA) ในการบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้ในเกณฑ์คุณภาพการศึกษาดังกล่าวได้กำหนดให้สถาบันการศึกษาต้องมีการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองในด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของสถาบันที่มีต่อผู้เรียนจำแนกตามสาขาวิชา/หลักสูตร (คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา, 2564) ทั้งนี้แต่เดิมศูนย์บรรณสารฯ จัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ พนักงาน และบุคคลภายนอก โดยใช้ Google Forms แต่พบว่า มีข้อจำกัดในการแสดงผลที่มีเป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาระบบขึ้นมาเพื่อช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจโดยใช้ภาษา PHP ในการเขียนโปรแกรม และใช้ MySQL เป็นฐานข้อมูล โดยกรณีที่ป็นนักศึกษาจะจำแนกการจัดเก็บตามสำนักวิชา และสาขาวิชา/หลักสูตร กรณีที่เป็นอาจารย์จะจำแนกตามสำนักวิชา และพนักงานจะจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยมุ่งหวังให้เกิดความสะดวกในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และสำนักวิชาหรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเพื่อที่จะสามารถเรียกดูข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Realtime) และข้อมูลย้อนหลัง (Historical data) ได้ด้วยตนเอง ผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ในทางกลับกันศูนย์บรรณสารฯ สามารถนำข้อมูลในส่วนของการขอเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของนักศึกษาจำแนกตามสาขาวิชา/หลักสูตร หรือหน่วยงานที่สังกัดกรณีเป็นอาจารย์หรือพนักงานของมหาวิทยาลัย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบริการหรือสร้างสรรค์นวัตกรรมของห้องสมุดให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม ตลอดจนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงานและการจัดสรรงบประมาณที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ทันสมัย สะดวก และสามารถรายงานผลข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Realtime) และจัดเก็บข้อมูลย้อนหลัง (Historical data) เพื่อใช้เป็นช่องทางให้สำนักวิชา หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสามารถเรียกดูข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดได้ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

ในการดำเนินงานพัฒนาระบบฯ ดังกล่าว ได้มีการศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และเกณฑ์ของเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (AUN-QA) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในส่วนของการสนับสนุนการเรียนรู้ พร้อมทั้งได้ศึกษาระบบจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจของห้องสมุด มหาวิทยาลัยอื่นเพื่อใช้ประกอบในการออกแบบและพัฒนาระบบฯ ทั้งนี้ได้รวบรวมความต้องการในการใช้งานระบบจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของผู้บริหารและสำนักวิชา ดังนี้

1. เป็นระบบที่ทำงานแบบ Web-based Application สามารถใช้งานได้สะดวกในหน้าจอของทุกอุปกรณ์ (Devices) ทุกระบบปฏิบัติการ โดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม
2. สามารถจัดเก็บและจำแนกข้อมูลตามประเภทผู้ใช้บริการ สำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร และหน่วยงาน โดยระบบต้องสามารถกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างประชากรของสาขาวิชา/หลักสูตรในแต่ละปีการศึกษาที่จะใช้จัดเก็บข้อมูลตามระดับความเชื่อมั่นที่ศูนย์บรรณสารฯ ตั้งไว้
3. สามารถรายงานผลการจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เป็นปัจจุบัน (Realtime) และสามารถดูข้อมูลย้อนหลัง (Historical data) ตามช่วงเวลาที่ยกเก็บได้
4. แสดงข้อมูลของข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ สำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร หรือหน่วยงานที่สังกัด เพื่อประโยชน์ในการให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากนั้นได้ศึกษาโปรแกรมและเครื่องมือที่จะใช้ในการพัฒนาระบบฯ โดยใช้ PHP ในการเขียนโปรแกรม และใช้ MySQL ในการจัดเก็บข้อมูลเนื่องจากมีความสะดวกในการบริหารจัดการและการต่อยอดพัฒนาระบบในอนาคต และได้ให้ผู้เกี่ยวข้องทดสอบและใช้งานระบบฯ นำเสนอระบบดังกล่าวในการเสวนาสภาวิชาการของมหาวิทยาลัย และงานนิทรรศการนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อรับคำแนะนำและข้อคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ในส่วนของการออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจ ได้แบ่งการทำงานระบบออกเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้ให้บริการ เพื่อใช้จัดเก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน หัวข้อความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ทั้งนี้ ในการตอบแบบ

ประเมิน ได้มีการขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบประเมินในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act : PDPA)

ส่วนที่ 2 ระบบการทำงานในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีระดับของสิทธิ์ของการเข้าถึงข้อมูล โดยผู้ดูแลระบบสามารถที่จะตั้งหัวข้อคำถามในส่วนของความพึงพอใจ เพิ่มเติม หรือแก้ไขข้อมูลสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตรที่เปิดสอนในแต่ละปีการศึกษา สามารถที่จะเรียกดูสถิติผู้ตอบแบบประเมิน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวข้อประเด็นที่สอบถาม เรียกดูข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น จำแนกตามปีงบประมาณ ประเภทผู้ตอบ สำนักวิชา หรือหน่วยงานที่สังกัด และสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ตอบแบบประเมินในแต่ละสาขาวิชา/หลักสูตร ทั้งนี้ได้กำหนดให้ใช้ทฤษฎีคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) เนื่องจากรู้ขนาดของจำนวนนักศึกษาในแต่ละหลักสูตรจากระบบบริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ขนาดประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1384	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

ภาพที่ 1 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อนของ Taro Yamane
ที่มา : (Yamane, 1967)

ส่วนที่ 3 การแสดงผลรายงานในส่วนของสำนักวิชาหรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยทั้งนี้ สำนักวิชาหรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสามารถเข้าไปดูการรายงานผลได้ด้วยตนเอง ผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ โดยเป็นการแสดงผลของข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Realtime) และข้อมูลย้อนหลัง (Historical Data)

ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

ศูนย์บรรณสารฯ ได้พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา เพื่อใช้จัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ปรับปรุงระบบให้สามารถจำแนกการรายงานผลผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร เพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนกลับให้ทั้งทางสำนักวิชา และศูนย์บรรณสารฯ ในการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละสาขาวิชา/หลักสูตร และเพื่อเป็นข้อมูลที่สนับสนุน

การประเมินเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) และการประเมินเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUN-QA) ของแต่ละหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยมีการประเมิน โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.10 ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 ตามสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน โดยระบบจะแจ้งเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า การเก็บกลุ่มตัวอย่างประชากรของแต่ละสาขาวิชา/หลักสูตร เป็นไปตามจำนวนที่กำหนดไว้หรือไม่ และในกรณีที่บางสาขาวิชา/หลักสูตรมีผู้ตอบจำนวนน้อยทางศูนย์บรรณสารฯ จะประสานนักศึกษาและสาขาวิชา/หลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบประเมินผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับ ทั้งนี้แบบประเมินออนไลน์ความพึงพอใจดังกล่าว สามารถใช้งานหรือประเมินผ่านทางระบบออนไลน์หรือเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ได้ที่ <https://libraryapp.mfu.ac.th/survey/>

แบบประเมินศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

✓ **คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการใช้บริการในด้านต่างๆของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โปรดระบุข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามให้ชัดเจน เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. สถานะภาพผู้ประเมิน ☐ : นักศึกษา ☐ : เจ้าหน้าที่ ☐ : อาจารย์ ☐ : บุคคลภายนอก

๒. สำนักวิชา / หน่วยงานที่สังกัด

๓. สาขาวิชา

๔. ความถี่ในการเข้าใช้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ☐ : ทุกวัน ☐ : 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ : 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ : 1-2 ครั้ง/เดือน

☐ : มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน

๕. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ : อื่น-ค้นหนังสือ ☐ : อ่านหนังสือ/ค้นคว้า ☐ : อื่น-สื่อมัลติมีเดีย ☐ : ใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม

☐ : ใช้ iPad/Chrome book ☐ : ใช้ Internet ☐ : อ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร ☐ : สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

☐ : ทำวิจัย/รายงาน ☐ : จัดนิทรรศการ ☐ : อื่นๆ

ตอนที่ 2 สอนถามความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของศูนย์บรรณสารฯ

ลำดับ	ประเด็นความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.	ขั้นตอน และการให้บริการเป็นระบบ สะดวก และรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐
3.	การให้บริการของบุคลากรมีความกระตือรือร้น และเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
4.	สภาพแวดล้อม และบรรยากาศ เหมาะสม และเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	☐	☐	☐	☐	☐
5.	การประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และทั่วถึง	☐	☐	☐	☐	☐
6.	เว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ เข้าถึงง่าย สืบค้นข้อมูลได้สะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
7.	อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการเพียงพอและตรงกับความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐

๓. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

☐ : ไม่มี ☐ : มี (โปรดระบุประเด็นที่ไม่พอใจ)

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

"จุดเด่น" ของบริการหรือกิจกรรมที่ท่านประทับใจในศูนย์บรรณสารฯ คือ :

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

อุปกรณ์และเครื่องมือที่อยากให้มีเพิ่มเติม :

หากต้องการให้ศูนย์บรรณสารฯ ตอบกลับข้อเสนอแนะ โปรดระบุอีเมลของท่าน :

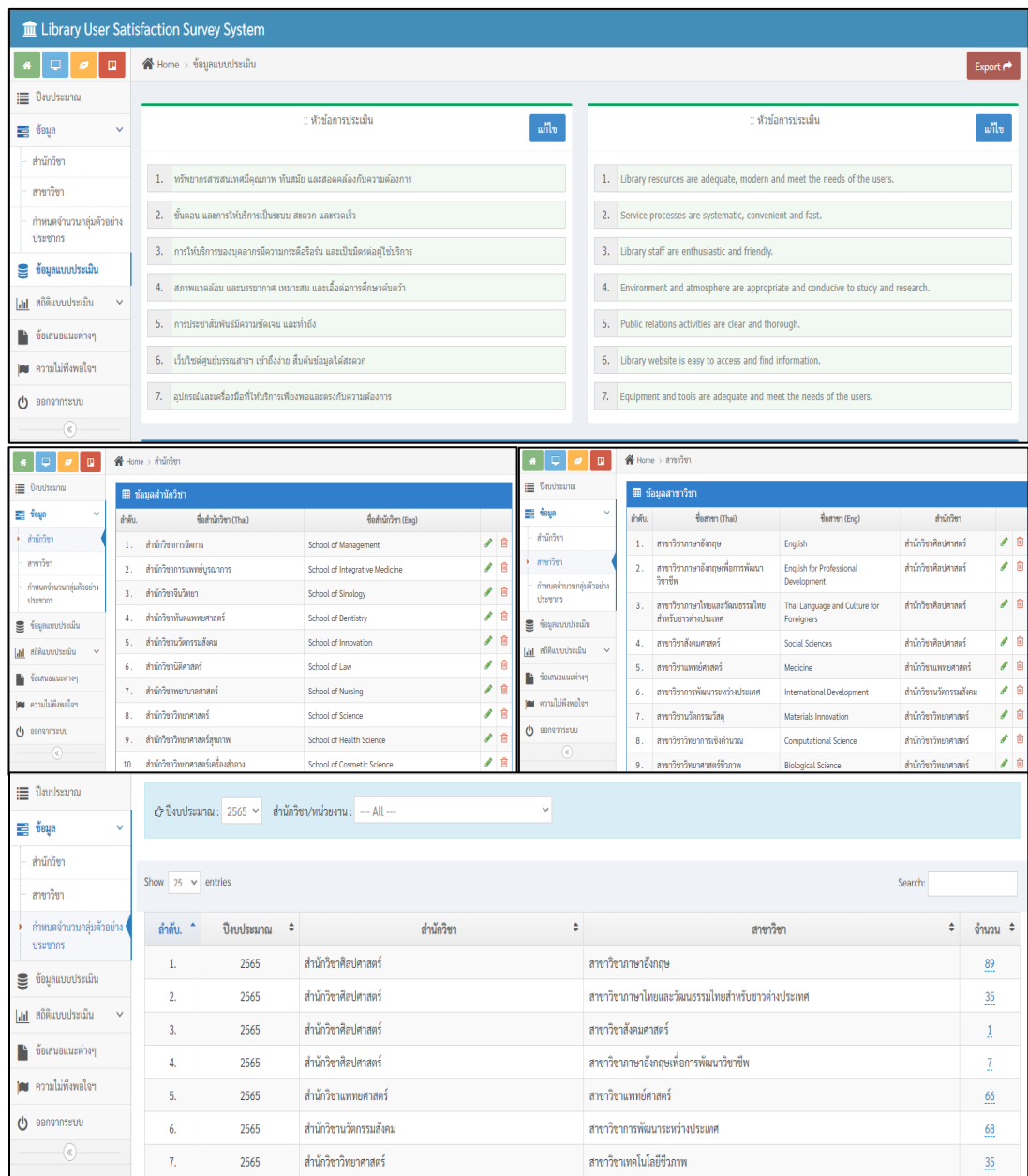
ตอนที่ 4 ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

๑. ท่านจะบอกต่อให้เพื่อนหรือคนรู้จักมาใช้บริการของศูนย์บรรณสารฯ ☐ : ใช่ ☐ : ไม่ใช่

๒. ท่านจะนึกถึงศูนย์บรรณสารฯ ก่อนเป็นอันดับแรก เมื่อมีหัวข้อที่ต้องการศึกษาค้นคว้า ☐ : ใช่ ☐ : ไม่ใช่

ส่งแบบประเมิน

ภาพที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารฯ

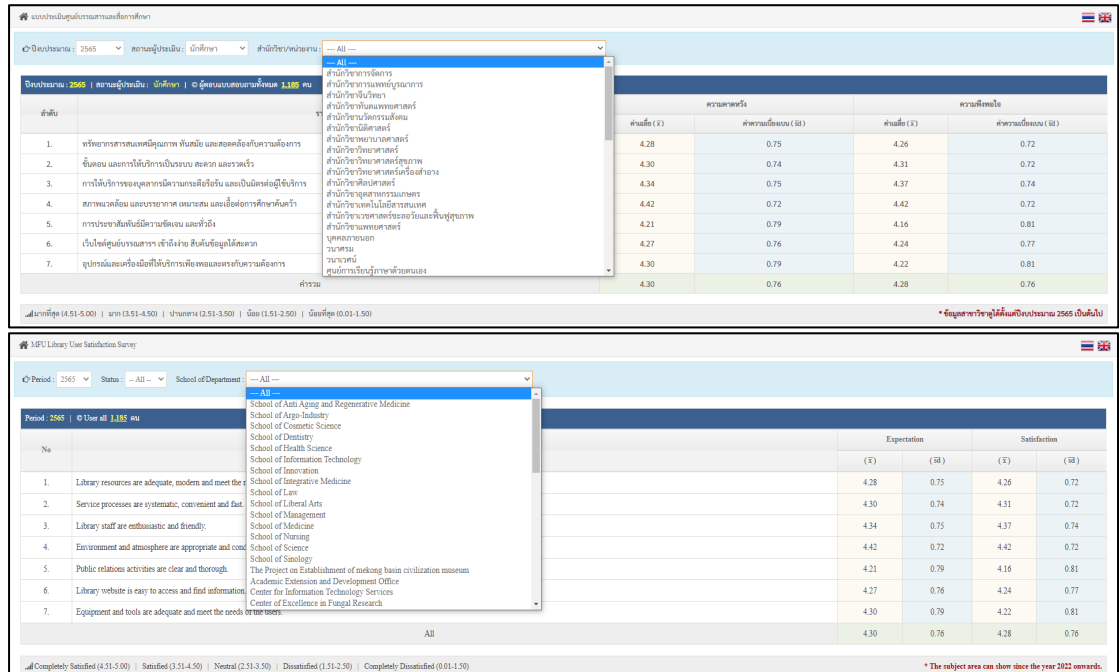


ภาพที่ 3 แสดงระบบในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดูข้อมูลรายงานผลการประเมินในส่วนของค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแสดงผลในรูปแบบกราฟ ตลอดจนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ต้องการให้ศูนย์บรรณสารฯ จัดหาเพิ่มเติม โดยสามารถจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ สาขาวิชา/หลักสูตร โดยเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงาน การของบประมาณ และการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องของศูนย์บรรณสารฯ

ภาพที่ 4 การแสดงข้อมูลในส่วนกราฟ ขอเสนอแนะ/ขอคิดเห็น จำแนกตามสาขาวิชา/หลักสูตร

ในส่วนของอาจารย์สำนักวิชา หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัย สามารถเข้าไปดูรายงานสรุปผล ความพึงพอใจของสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร ได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ โดยเป็นข้อมูลแบบปัจจุบัน (Realtime) และข้อมูลย้อนหลัง (Historical data) ตามปีงบประมาณ



ภาพที่ 5 การเรียกดูรายงานผลความพึงพอใจในส่วนของอาจารย์สำนักวิชา หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

จากการพัฒนาระบบดังกล่าว นอกจากจะมีประโยชน์ต่อศูนย์บรรณสารฯ ในการจัดเก็บและเรียกดูข้อมูลที่เป็นข้อมูลแบบปัจจุบัน (Realtime) และข้อมูลย้อนหลัง (Historical data) แล้ว ยังอำนวยความสะดวกให้สำนักวิชา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นช่องทางในการเรียกดูข้อมูลความพึงพอใจในด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชา/หลักสูตร ตลอดจนการประเมินสภานิติบัญญัติที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ศูนย์บรรณสารฯ ได้นำเอาข้อมูลในส่วนของการเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น และสิ่งที่ต้องการให้ศูนย์บรรณสารฯ จัดหาและให้บริการเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการ ตามที่ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การพัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการ อันเกิดจากการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การส่งเสริมการให้บริการ	รายละเอียด	กลุ่มผู้ให้บริการ
1.ปรับปรุงพื้นที่ชั้น 2 ให้เป็นพื้นที่เรียนรู้ M-Learning Space	ทำการปรับปรุงพื้นที่ชั้น 2 เดิม ให้เป็นพื้นที่เรียนรู้ M-Learning Space ที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้นักศึกษาใช้ในการอ่านและดูหนังสือ ทำการบ้าน ทำงานกลุ่ม ตลอดจนการจัดกิจกรรม (Workshop) ที่เกี่ยวข้อง	สำหรับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย
2. จัดหาอุปกรณ์สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องค้นคว้ากลุ่ม	จัดหาจอทีวีและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ นักศึกษาใช้ประกอบการนำเสนอ การประชุม และทำงานกลุ่มในห้องค้นคว้า	สำหรับนักศึกษา และอาจารย์ของมหาวิทยาลัย
3. จัดทำมุมละหมาด	จัดทำมุมละหมาดในศูนย์บรรณสารฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษามุสลิมที่เข้ามาอ่านหนังสือหรือค้นคว้าในห้องสมุด	สำหรับนักศึกษามุสลิม
4. จัดบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มฟรี	จัดให้บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มฟรี เพื่อสนับสนุนและให้กำลังใจแก่นักศึกษาที่เข้ามาอ่านหนังสือในห้องสมุดได้รับประทานในช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบทั้งการสอบกลางภาคและปลายภาค	สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
5. บริการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กเพื่อการศึกษา	ได้รับการจัดสรรคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (แบบเช่า) จำนวน 30 เครื่อง เพื่อให้บริการยืมแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ต้องการใช้ประกอบการค้นคว้าหรือการเรียนออนไลน์	สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
6. บริการเครื่อง iPad	ได้รับการจัดสรร iPad (Pro) จำนวน 6 เครื่อง เพื่อให้บริการค้นคว้าและอ่าน eBook eMagazine และeNewspaper	สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ณ Edutainment Zone
7. บริการขยายระยะเวลาการยืมหนังสือสำหรับนักศึกษาฝึกปฏิบัติวิชาชีพ	เนื่องจากนักศึกษาสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ต้องออกไปฝึกปฏิบัติวิชาชีพตามโรงพยาบาลต่าง ๆ จึงมีการให้บริการคำขอขยายเวลาของนักศึกษาแต่ละกลุ่มในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวก	สำหรับอาจารย์และนักศึกษาสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์

การส่งเสริมการให้บริการ	รายละเอียด	กลุ่มผู้ใช้บริการ
	รวดเร็ว ในส่วนของอาจารย์ผู้ประสานงาน และนักศึกษาที่ต้องการใช้หนังสือ	
8. จัดทำบทเรียนออนไลน์ Library Literacy	จัดทำบทเรียนออนไลน์ เพื่อให้นักศึกษาและผู้สนใจเรียนรู้ตามอัธยาศัย ประกอบด้วย หัวข้อ 1) การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) เทคนิคการสืบค้น และการประเมินคุณค่าสารสนเทศ และ 3) การเขียนรายการอ้างอิงเพื่อประกอบการค้นคว้าวิจัย โดยผู้ที่เข้าร่วมครบทั้ง 3 หัวข้อ จะได้รับประกาศนียบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) กรณีเป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยจะได้รับคะแนน MFU 333 และได้รับสิทธิพิเศษในการยืมหนังสือ	สำหรับนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย และผู้สนใจ
9. บริการ Article Finder	โดยการช่วยค้นหาบทความออนไลน์ฉบับเต็มจากฐานข้อมูลที่ศูนย์บรรณสารฯ ไม่ได้บอกรับ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย	สำหรับนักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัย
10. บริการ Book Delivery	โดยการจัดส่งหนังสือที่ต้องการยืมให้นักศึกษา อาจารย์ และพนักงานของมหาวิทยาลัย โดยสามารถเลือกรับที่เคาน์เตอร์ห้องสมุด หรือรับที่สำนักวิชา	สำหรับนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และพนักงานของมหาวิทยาลัย
11. บริการช่วยค้นหาหนังสือบนชั้น	เป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดที่ค้นหาตัวเล่มหนังสือบนชั้นไม่พบ โดยสามารถแจ้งผ่าน Line : MFU Library เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำวันช่วยค้นหาหนังสือให้	สำหรับนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย พนักงานของมหาวิทยาลัย และผู้ใช้บริการภายนอก
12. จัดทำ Medical and Health Science Knowledge Center (Website)	โดยการรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภททางด้านการแพทย์ พยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่มีให้บริการในศูนย์บรรณสารฯ และแหล่งข้อมูลจากภายนอก รวบรวมไว้ในเว็บไซต์ดังกล่าว เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงที่สะดวก รวดเร็ว	สำหรับอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษากลุ่มสาขาทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ตลอดจนบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

การส่งเสริมการให้บริการ	รายละเอียด	กลุ่มผู้ใช้บริการ
13. จัดทำฐานข้อมูล Reading Guide	รวบรวมรายการหนังสือในห้องสมุดที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนตามรายวิชา (Course Code) ตามที่ปรากฏในมคอ. 3 เพื่อให้ให้นักศึกษาใช้ประกอบการค้นคว้าหรือเตรียมตัวเรียนในแต่ละรายวิชา	สำหรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
14. จัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรตามหลักสูตร (Curriculum Resources)	รวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในศูนย์บรรณสารฯ โดยจำแนกตามสาขาวิชา/หลักสูตร การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและใช้ประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษาของสาขาวิชา/หลักสูตร หรือสภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในแต่ละรอบการประเมิน	สำหรับสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร และส่วนประกันคุณภาพและพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

ระบบจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระบบที่ศูนย์บรรณสารฯ พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการที่จำแนกตามกลุ่มสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร หรือหน่วยงานที่สังกัด โดยเป็นระบบที่สำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยสามารถที่จะเรียกดูข้อมูลความพึงพอใจที่เป็นแบบปัจจุบัน (Realtime) และข้อมูลย้อนหลัง (Historical data) ได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ในระบบที่พัฒนาได้มีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะตอบแบบประเมินของแต่ละสาขาวิชา/หลักสูตรไว้ โดยผู้ปฏิบัติงานจะทราบจำนวนผู้ตอบแบบประเมินในแต่ละช่วงเวลา หากพบว่าสาขาวิชา/หลักสูตรมีผู้ตอบแบบประเมินจำนวนน้อย จะดำเนินการประสานไปยังนักศึกษา สาขาวิชา/หลักสูตร เพื่อให้ได้จำนวนประชากรที่ตอบแบบประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับ โดยการใช้งานระบบดังกล่าว ศูนย์บรรณสารฯ ได้ขอความร่วมมือให้สำนักวิชา จำนวน 15 สำนักวิชา และหน่วยงานของมหาวิทยาลัยคือส่วนประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรร่วมตอบแบบประเมินการใช้งานระบบดังกล่าว พบว่าสำนักวิชาและส่วนประกันคุณภาพการศึกษา มีความพึงพอใจการใช้งานระบบในภาพรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.71) โดยพบว่า มีความพึงพอใจการใช้งานระบบที่ง่ายและสะดวกในระดับมากที่สุด (4.80) รองลงมาตามลำดับเป็นด้านข้อมูลจากระบบมีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิชา (4.73) และด้านข้อมูลมีความสอดคล้องตรงความต้องการของสำนักวิชา (4.60) ทั้งนี้สำนักวิชาได้เสนอแนะให้หน่วยงานบริการที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยควรนำระบบที่ศูนย์บรรณสารฯ พัฒนานำไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา

ระบบจัดเก็บข้อมูลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่เพียงจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการประเมินคุณภาพการศึกษาแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อศูนย์บรรณสารฯ ในการนำข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นที่สามารถจำแนกตามสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร หรือหน่วยงานที่สังกัดมาเป็นแนวทางการปรับปรุงหรือสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อให้บริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มที่จำแนกไว้ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนด้านงบประมาณในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก หรือปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ จึงเป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของศูนย์บรรณสารฯ และเป็นประโยชน์ต่อสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร หรือหน่วยงาน สภาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ปัจจุบันมีหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่สนใจและขอนำระบบดังกล่าวติดตั้ง เพื่อนำไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจของหน่วยงานที่จำแนกตามสำนักวิชา สาขาวิชา/หลักสูตร หรือกลุ่มลูกค้าที่เกี่ยวข้อง อาทิ ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์กีฬาของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

รายการอ้างอิง (References)

- คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค. (2560). *มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. คณะทำงานฯ.
- คณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา. (2564). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2563-2566*. อัมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- มนตรี ทองสีเหลือง. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการทางหลวงพิเศษ หมายเลข 7 และหมายเลข 9 ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/53930326/chapter2.pdf
- ASEAN University Network. (2020). *Guide to AUN-QA Assessment at program level version 4.0*. ASEAN University Network.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. Harper and Row.