ARIT®
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

การจัดการความรู้

“การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์”

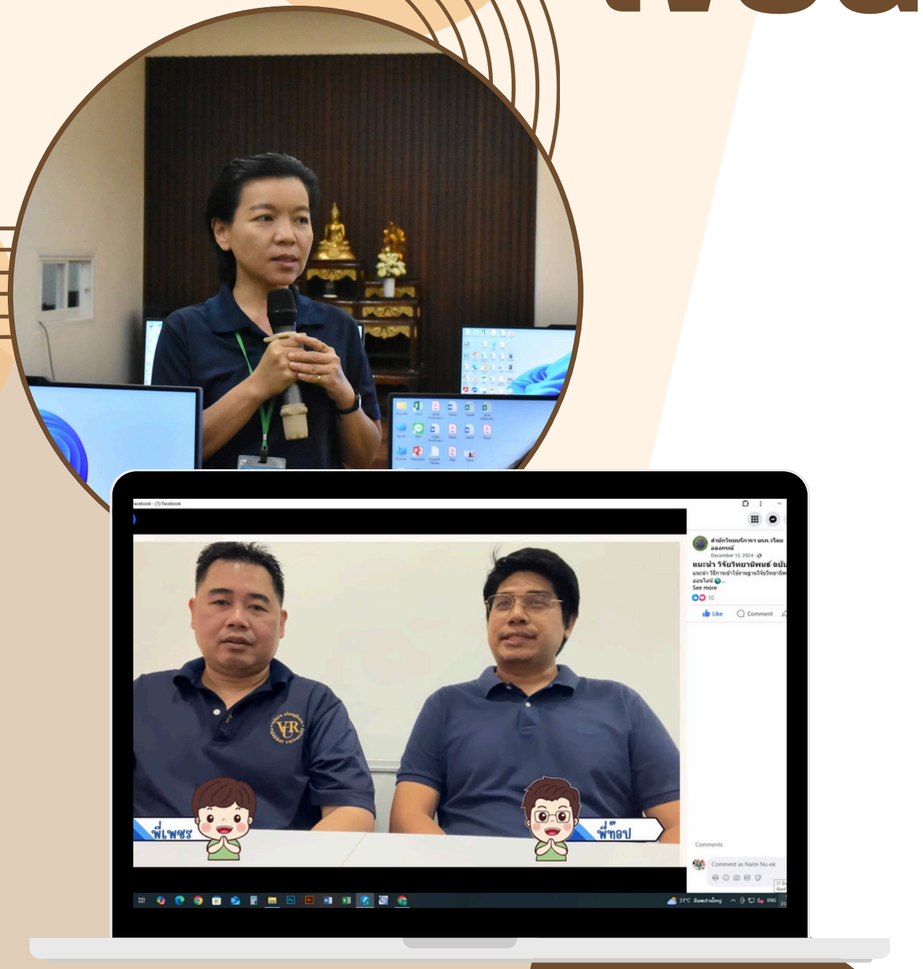
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลกงรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

แลกเปลี่ยน

ประชุมผู้บริหารและบุคลากร เพื่อระดมความคิด โดยนำปัญหาจากการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะจากแบบสำรวจความคิดเห็นที่ได้มาพิจารณา ในการเลือกประเด็นหัวข้อ สรุปเลือกหัวข้อ “การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์”

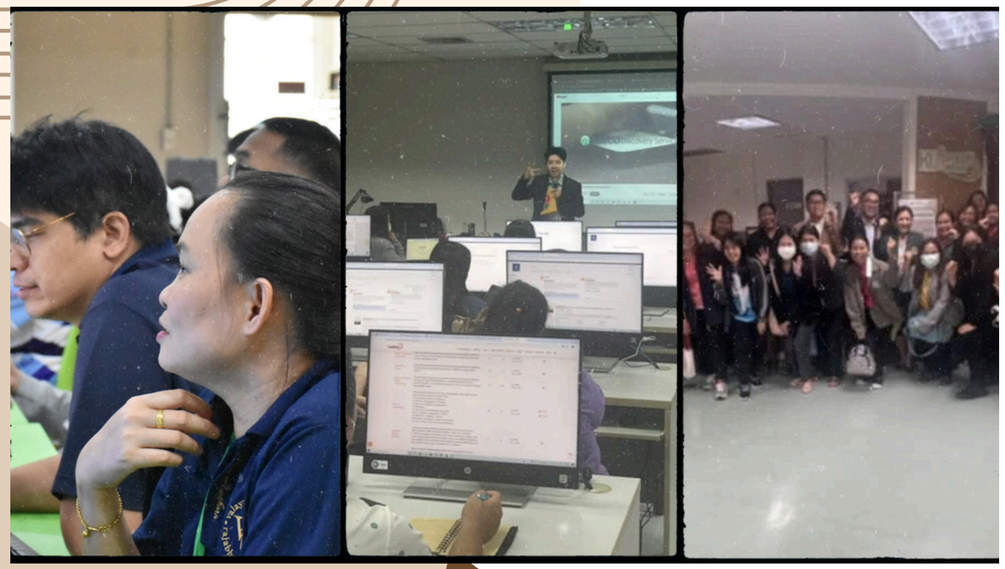
เขียนออกมา



แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ KM ของสำนักฯ เพื่อดำเนินงาน โดยมอบหมายให้บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศรวบรวมความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นในแต่ละคน เพื่อถ่ายทอดความรู้ความชำนาญของแต่ละบุคคล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ยกระดับ



เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาสู่คลังปัญญาของมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาการศึกษา และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการการเรียนรู้ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพการบริการสำนักฯ จัดให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างบุคลากรโดยการจัดอบรมภายในสำนักฯ รวมทั้งส่งบุคลากร เข้าร่วมการฝึกอบรมด้านการสืบค้นสารสนเทศ/ฐานข้อมูลออนไลน์ภายนอก

นำไปใช้

นำความรู้ ความชำนาญของบุคลากร มาจัดทำคลิปแนะนำ วีดิทัศน์บันทึกการฝึกอบรม สื่อกราฟิก/คู่มือ เผยแพร่ทางเว็บไซต์ และ Fan page Facebook ของสำนักฯ แบ่งเนื้อหาเป็น

1) แนะนำเทคนิคการสืบค้น
2) แนะนำฐานข้อมูลภาษาต่างประเทศ
3) แนะนำฐานข้อมูลภาษาไทย
4) แนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ (OPAC)

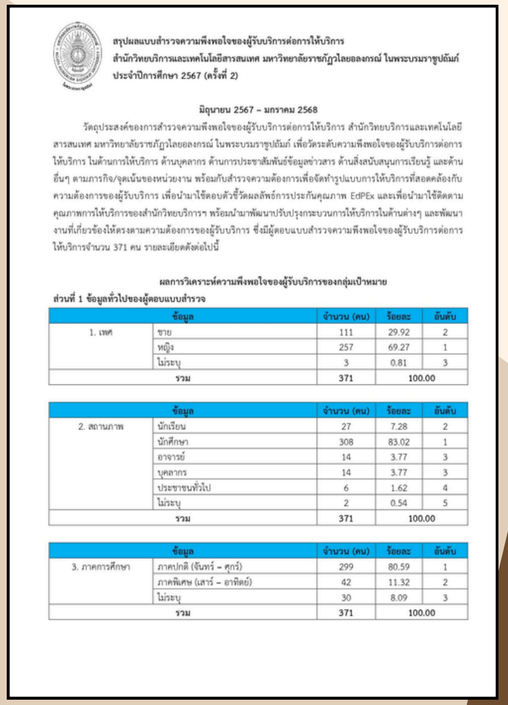
7 กระบวนการ “การสืบค้นข้อมูลออนไลน์”

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

เป้าหมายของความสำเร็จ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในเรื่องการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ



สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีการศึกษา 2567 (ครั้งที่ 2)

มิถุนายน 2567 – มกราคม 2568

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ในด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านอื่นๆ ตามการกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน พร้อมกับสำรวจความต้องการเพื่อจัดทำรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำมาใช้ตอบตัวชี้วัดผลลัพธ์การประกันคุณภาพ EdPEx และเพื่อนำมาใช้ติดตามคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ พร้อมนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการในด้านต่างๆ และพัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำนวน 371 คน รายละเอียดดังต่อไปนี้

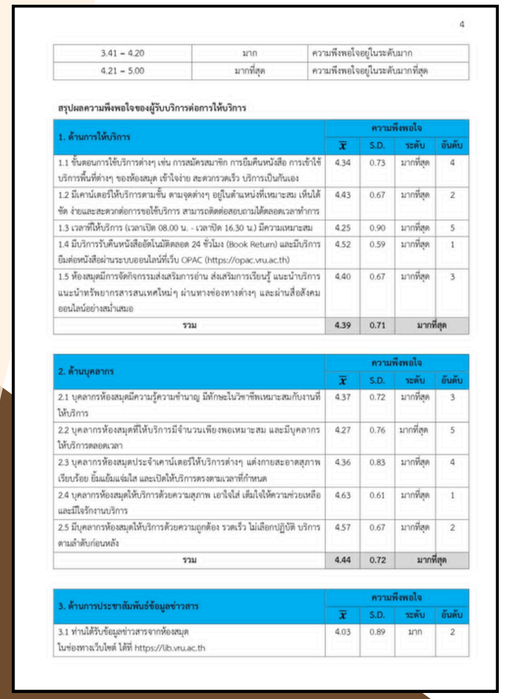
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1. เพศ	ชาย	111	29.92	2
	หญิง	257	69.27	1
	ไม่ระบุ	3	0.81	3
รวม		371	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
2. สถานภาพ	นักเรียน	27	7.28	2
	นักศึกษา	308	83.02	1
	อาจารย์	14	3.77	3
	บุคลากร	14	3.77	3
	ประชาชนทั่วไป	6	1.62	4
	ไม่ระบุ	2	0.54	5
รวม		371	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
3. ภาคการศึกษา	ภาคปกติ (จันทร์ – ศุกร์)	299	80.59	1
	ภาคพิเศษ (เสาร์ – อาทิตย์)	42	11.32	2
	ไม่ระบุ	30	8.09	3
รวม		371	100.00	



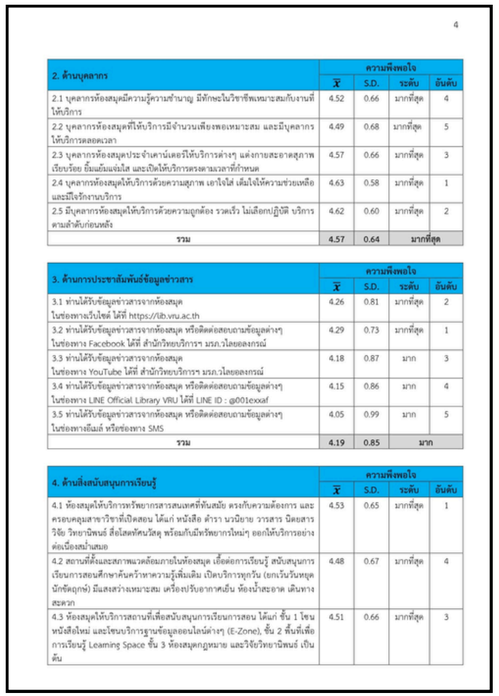
3.41 – 4.20	มาก	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

1. ด้านการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการต่างๆ เช่น การสมัครสมาชิก การยืมคืนหนังสือ การเข้าใช้บริการพื้นที่ต่างๆ ของห้องสมุด เข้าใจง่าย สะดวกรวดเร็ว บริการเป็นกันเอง	4.34	0.73	มากที่สุด	4
1.2 มีเคาน์เตอร์ให้บริการตามชั้น ตามจุดต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการขอใช้บริการ สามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลาทำการ	4.43	0.67	มากที่สุด	2
1.3 เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด 08.00 น. - เวลาปิด 16.30 น.) มีความเหมาะสม	4.25	0.90	มากที่สุด	5
1.4 มีบริการรับคืนหนังสืออัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง (Book Return) และมีบริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบออนไลน์ที่เรียก OPAC (https://opac.vru.ac.th)	4.52	0.59	มากที่สุด	1
1.5 ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการเรียนรู้ แนะนำบริการ แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ผ่านทางช่องทางต่างๆ และผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ	4.40	0.67	มากที่สุด	3
รวม	**4.39**	**0.71**	**มากที่สุด**	

2. ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
2.1 บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความชำนาญ มีทักษะในวิชาชีพเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.37	0.72	มากที่สุด	3
2.2 บุคลากรห้องสมุดที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม และมีบุคลากรให้บริการตลอดเวลา	4.27	0.76	มากที่สุด	5
2.3 บุคลากรห้องสมุดประจำเคาน์เตอร์ให้บริการต่างๆ แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.36	0.83	มากที่สุด	4
2.4 บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและมีใจรักงานบริการ	4.63	0.61	มากที่สุด	1
2.5 มีบุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.57	0.67	มากที่สุด	2
รวม	**4.44**	**0.72**	**มากที่สุด**	

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
3.1 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุด ในช่องทางเว็บไซต์ ได้ที่ https://lib.vru.ac.th	4.03	0.89	มาก	2



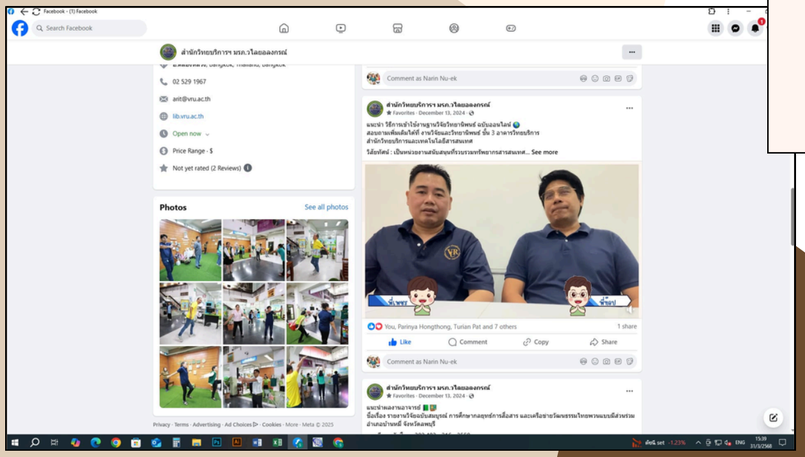
2. ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
2.1 บุคลากรห้องสมุดมีความรู้ความชำนาญ มีทักษะในวิชาชีพเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4.52	0.66	มากที่สุด	4
2.2 บุคลากรห้องสมุดที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม และมีบุคลากรให้บริการตลอดเวลา	4.49	0.68	มากที่สุด	5
2.3 บุคลากรห้องสมุดประจำเคาน์เตอร์ให้บริการต่างๆ แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส และเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.57	0.66	มากที่สุด	3
2.4 บุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความสุภาพ เอาใจใส่ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและมีใจรักงานบริการ	4.63	0.58	มากที่สุด	1
2.5 มีบุคลากรห้องสมุดให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.62	0.60	มากที่สุด	2
รวม	**4.57**	**0.64**	**มากที่สุด**	

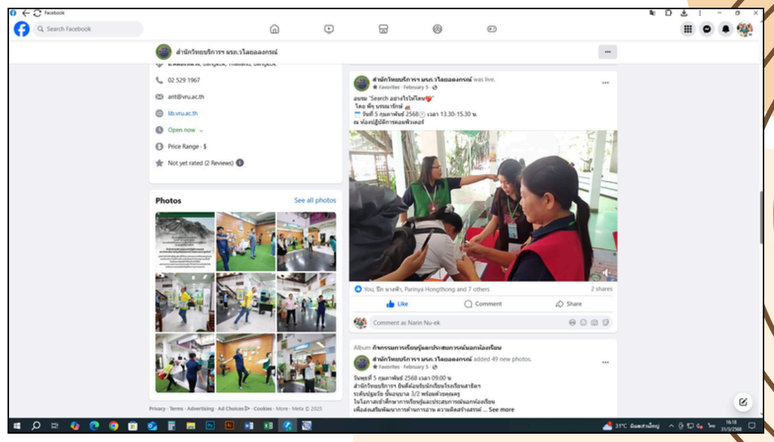
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
3.1 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุด ในช่องทางเว็บไซต์ ได้ที่ https://lib.vru.ac.th	4.26	0.81	มากที่สุด	2
3.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุด หรือติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ในช่องทาง Facebook ได้ที่ สำนักวิทยบริการฯ มรภ.วไลยอลงกรณ์	4.29	0.73	มากที่สุด	1
3.3 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุด ในช่องทาง YouTube ได้ที่ สำนักวิทยบริการฯ มรภ.วไลยอลงกรณ์	4.18	0.87	มาก	3
3.4 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุด หรือติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ในช่องทาง LINE Official Library VRU ได้ที่ LINE ID : @001exxaf	4.15	0.86	มาก	4
3.5 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากห้องสมุด หรือติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ในช่องทางอีเมล์ หรือช่องทาง SMS	4.05	0.99	มาก	5
รวม	**4.19**	**0.85**	**มาก**	

4. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
4.1 ห้องสมุดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ตรงกับความต้องการ และครอบคลุมสาขาวิชาที่เปิดสอน ได้แก่ หนังสือ ตำรา นวนิยาย วารสาร นิตยสาร วิจัย วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ พร้อมกับมีทรัพยากรใหม่ๆ ออกให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.53	0.65	มากที่สุด	1
4.2 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด เอื้อต่อการเรียนรู้ สนับสนุนการเรียนการสอนศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม เปิดบริการทุกวัน (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีแสงสว่างเหมาะสม เครื่องปรับอากาศเย็น ห้องน้ำสะอาด เดินทางสะดวก	4.48	0.67	มากที่สุด	4
4.3 ห้องสมุดให้บริการสถานที่เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ ชั้น 1 โซนหนังสือใหม่ และโซนบริการฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ (E-Zone), ชั้น 2 พื้นที่เพื่อการเรียนรู้ Learning Space ชั้น 3 ห้องสมุดกฎหมาย และวิจัยวิทยานิพนธ์ เป็นต้น	4.51	0.66	มากที่สุด	3

เป้าหมายของความสำเร็จ

นักศึกษามีเครื่องมือ/แหล่งสนับสนุนการศึกษาค้นด้วยตนเองจากสื่อแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ของสำนักฯ





ARIT®
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

THANK YOU