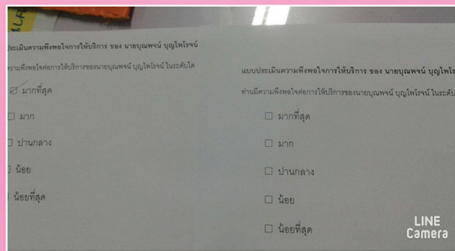
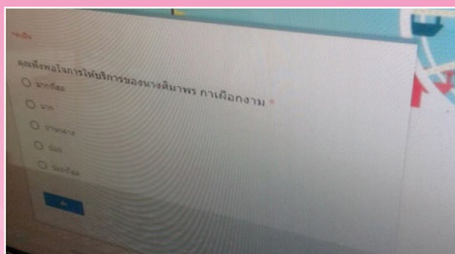


บทนำ

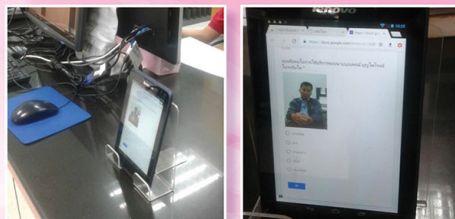
คุณภาพการให้บริการ วัดได้จากการได้รับการตอบสนองของผู้ใช้บริการตามความคาดหวังที่ผู้ให้บริการต้องการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะแสดงออกมาในเรื่องของระดับความพึงพอใจ ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นเรื่องของมโนทัศน์หรือความรู้สึกเท่านั้น ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ต่างๆ เช่น เวลา กาลเวลาที่ผ่านไป ผู้ให้บริการ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เป็นต้น เครื่องมือที่จะใช้วัดระดับความพึงพอใจที่เป็นที่นิยมคือแบบสอบถามหรือแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้ใช้ระดับการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวในการประเมินคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในงานบริการ โดยได้มีการปรับเปลี่ยนและพัฒนารูปแบบการประเมินไปตามยุคสมัย นโยบายของผู้บริหารและเทคโนโลยีที่เหมาะสม โดยแบ่งเป็น 4 ระยะ ได้แก่



ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2554 – 2556) ใช้แบบประเมินแบบกระดาษ



ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2557-2558) ใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ



ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2559 – 2561) ใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านอุปกรณ์แท็บเล็ต



ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2562 – ปัจจุบัน) ใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านคิวอาร์โค้ด

วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาเครื่องมือการเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจรายบุคคล
- เพื่อนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน
- เพื่อทำตามนโยบายสำนักงานสสช. ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน



สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

จากการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบต่าง ๆ สามารถสรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้

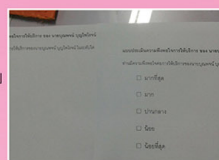
การใช้แบบประเมินในรูปแบบกระดาษ

ข้อดี

1. ง่ายต่อการเก็บข้อมูล
2. มีหลักฐานในการตอบแบบสอบถามที่ชัดเจน

ข้อเสีย

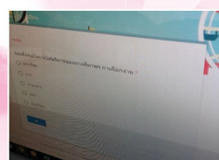
- สิ้นเปลืองทรัพยากรและเกิดขยะหลังการประเมินเป็นจำนวนมาก
- ใช้พื้นที่ในการเก็บหลักฐานในการประเมินมาก
- ใช้เวลาในการกรอกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติค่อนข้างมาก
- ต้องใช้ความรอบคอบในการกรอกข้อมูลค่อนข้างสูง



การใช้แบบประเมินในรูปแบบออนไลน์ (Google form) ผ่านคอมพิวเตอร์ให้บริการ

ข้อดี

1. ประหยัดทรัพยากรและลดการสร้างขยะตามนโยบายห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว
2. สามารถเก็บหลักฐานในการตอบแบบประเมินได้โดยใช้พื้นที่ภายในฮาร์ดดิสก์
3. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้ทันที โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ



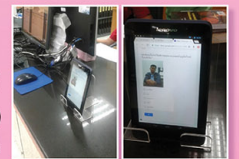
ข้อเสีย

1. ผู้ใช้บริการไม่สะดวกใจในการตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีความรู้สึกเกรงว่าผู้ถูกประเมินจะทราบคำตอบที่ตอบ
2. เกิดความไม่สะดวกในการที่ต้องมีการสลับหน้าจอระหว่างหน้าจอปฏิบัติงานและหน้าจอแบบสอบถาม

การใช้แบบประเมินในรูปแบบออนไลน์ (Google form) ผ่านแท็บเล็ต

ข้อดี

- มีรูปลักษณะทันสมัย (เหมือนการประเมินการให้บริการของพนักงานธนาคาร)
- ไม่ต้องสลับหน้าจอระหว่างหน้าจอให้บริการกับหน้าจอแบบสอบถาม
- ผู้ใช้บริการสะดวกใจในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง



ข้อเสีย

1. ไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ในกรณีที่สัญญาณอินเทอร์เน็ต(Wi-Fi) มีปัญหา
2. มีความยุ่งยากในการ log in เข้าใช้งาน google application

การใช้แบบประเมินในรูปแบบออนไลน์ (Google form) ผ่านคิวอาร์โค้ด

ข้อดี

1. ผู้ใช้บริการให้ความสนใจและสะดวกใจในการตอบคำถาม
2. มีความทันสมัย
3. มีปัญหาในการเชื่อมต่อสัญญาณน้อยมาก
4. เก็บข้อมูลได้ง่ายมากขึ้น
5. ช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากรมากขึ้น



ข้อเสีย

1. ผู้ใช้บริการบางคนไม่ได้พกหรือลืมพกโทรศัพท์มือถือ
2. ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ให้บริการที่สแกนคิวอาร์โค้ดไปตอบแบบสอบถามทุกคนหรือไม่

นอกจากนี้จากการการพัฒนาแบบการประเมินความพึงพอใจรายบุคคลดังกล่าว ยังมีส่วนช่วยให้นักวิทยบริการบรรลุวัตถุประสงค์การเป็นห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียวได้โดยมีการลดการใช้กระดาษลงได้ดังข้อมูลในตารางดังต่อไปนี้

ปีงบประมาณ	สรุปรายละเอียดการพัฒนาระบบ A4 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562			
	ปีงบประมาณ 2560 (เริ่ม)	ปีงบประมาณ 2561 (เริ่ม)	ปีงบประมาณ 2562 (เริ่ม)	ปีงบประมาณ 2562 (สิ้นสุด)
1	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
2	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
3	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
4	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
5	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
6	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
7	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
8	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
9	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
10	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
11	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
12	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
13	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
14	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
15	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
16	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
17	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
18	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
19	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ
20	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ	แบบสำรวจ