



สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีการศึกษา 2564

(มกราคม 2565 – มีนาคม 2565)

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเพื่อนำมาใช้ตอบตัวชี้วัดผลลัพธ์ EdPEX หมวด 7 ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2564 หัวข้อ 7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ พร้อมนำมาปรับปรุงกระบวนการ พัฒนาการให้บริการ พัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำนวน 52 คน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
เพศ	ชาย	13	25	2
	หญิง	39	75	1
รวม		52	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
สถานภาพ	นักศึกษา	49	94.2	1
	อาจารย์	2	3.8	2
	บุคลากร	0	0	-
	ศิษย์เก่า	0	0	-
	ผู้ปกครอง	0	0	-
	บุคคลภายนอก	1	1.9	3
	ไม่ระบุ	0	0	-
รวม		52	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ภาคการศึกษา	ภาคปกติ (จันทร์ - ศุกร์)	51	98.1	1
	ภาคพิเศษ (เสาร์ - อาทิตย์)	-	-	-
	ไม่ระบุ	1	1.9	2
รวม		52	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	50	96.15	1
	ปริญญาโท	2	3.85	2
	ปริญญาเอก	-	-	-
	ไม่ระบุ	-	-	-
รวม		52	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ชั้นปีการศึกษา	ชั้นปีที่ 1	18	34.6	1
	ชั้นปีที่ 2	4	7.7	3
	ชั้นปีที่ 3	18	34.6	1
	ชั้นปีที่ 4	11	21.2	2
	ไม่ระบุ	1	1.9	4
รวม		52	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
สังกัด	คณะครุศาสตร์	35	67.3	1
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4	7.7	2
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	3.8	3
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	4	7.7	2
	คณะวิทยาการจัดการ	4	7.7	2
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	-	-
	คณะสาธารณสุขศาสตร์	2	3.8	3
	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	-	-	-
	หน่วยงานอื่น ๆ	-	-	-
	ไม่ระบุ	1	1.9	4
รวม		52	100.00	

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ

เป็นแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ศิษย์เก่า ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้ปกครอง และบุคคลภายนอก

ทางสำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ข้อความเชิงบวก
ดี	3
พอใช้	2
ปรับปรุง	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะได้คะแนนเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
1.00 – 1.66	ปรับปรุง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.67 – 2.33	พอใช้	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2.34 – 3.00	ดี	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

1. ด้านการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.1 ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	2.92	0.33	ดี	1
1.2 เวลาในการเปิด – ปิดให้บริการ มีความเหมาะสม	2.81	0.45	ดี	4
1.3 มีการให้บริการรับคืนทรัพยากรอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง (Book Return)	2.90	0.30	ดี	2
1.4 มีการให้บริการยืมต่อทรัพยากรผ่านเว็บ OPAC (http://opac.vru.ac.th)	2.88	0.48	ดี	3
รวม	2.88	0.39	ดี	

2. ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
2.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	2.92	0.27	ดี	1
2.2 บุคลากรที่ให้บริการมีความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	2.92	0.27	ดี	1
2.3 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม	2.87	0.35	ดี	3
2.4 แคนเตอร์ให้บริการเห็นได้ชัด สะดวกต่อการติดต่อขอใช้บริการ	2.88	0.32	ดี	2
รวม	2.90	0.30	ดี	

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
เว็บไซต์	2.33	1.08	พอใช้	2
Facebook	2.48	0.92	ดี	1
อีเมลล์	1.31	1.29	ปรับปรุง	4
YouTube	1.15	1.30	ปรับปรุง	5
จากทางแผ่นพับ/กระดานข่าว/ทีวีประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ	1.58	1.29	ปรับปรุง	3
รวม	1.77	1.18	พอใช้	

4. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
4.1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการค้นคว้าเรียนรู้	2.83	0.51	ดี	1
4.2 สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทางสำนักวิทยบริการฯ เปิดให้บริการ	2.23	0.88	พอใช้	2
4.3 ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ตรงกับความต้องการของท่าน	2.21	1.07	พอใช้	3
4.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการครอบคลุมสาขาวิชาที่เปิดสอน	2.04	1.20	พอใช้	4
4.5 ช่องที่ท่านได้รับทราบข้อมูลในการเสนอทรัพยากรสารสนเทศเข้าสำนักวิทยบริการฯ	1.61	1.04	ปรับปรุง	5
4.6 ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการฯ ที่ท่านเข้าใช้บริการ	1.40	1.20	ปรับปรุง	6
รวม	2.05	0.99	พอใช้	

5. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ จากระบบเครือข่ายใด	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
5.1 LibraryWiFi	1.81	1.42	พอใช้	1
5.2 VRUONE	1.40	1.45	ปรับปรุง	2
5.3 อื่นๆ	-	-	-	-
5.1 ไม่ระบุ	-	-	-	-
รวม	1.61	1.43	ปรับปรุง	

6. ท่านใช้บริการใดจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
6.1 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ (WWW)	2.79	0.64	ดี	1
6.2 การจัดการเรียน/การสอนออนไลน์ (Zoom/Google Meet)	2.31	1.13	พอใช้	4
6.3 สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Line/Facebook/Messenger)	2.48	0.98	ดี	2
6.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	2.04	1.30	พอใช้	6
6.5 สืบค้นข้อมูล (เช่น Google/Yahoo/Bing)	2.31	1.13	พอใช้	4
6.6 ดูหนัง ฟังเพลง (เช่น YouTube/Line TV)	2.35	1.08	ดี	3
6.7 ดาวโหลด อพโหลดข้อมูลต่าง ๆ	2.23	1.13	พอใช้	5
6.8 บริการอื่น ๆ	-	-	-	-
รวม	2.36	1.06	ดี	

7. ช่วงเวลาใดที่ท่านเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
7.1 08.00 - 12.00 น.	1.58	1.45	ปรับปรุง	2
7.2 12.01 - 16.30 น.	1.83	1.38	พอใช้	1
7.3 อื่นๆ	-	-	-	-
รวม	1.71	1.41	พอใช้	

8. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยจากสถานที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
8.1 ห้องบริการคอมพิวเตอร์ อาคารสำนักวิทยบริการฯ	2.37	1.16	ดี	1
8.2 ชั้น 1 โชนพื้นที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือ อาคารสำนักวิทยบริการฯ	2.25	1.24	พอใช้	2
8.3 ชั้น 2 Learning Space อาคารสำนักวิทยบริการฯ	2.00	1.34	พอใช้	3
8.4 CO-Learning Space ชั้น 1 อาคารเรียนรวมวิทยาศาสตร์	1.62	1.47	ปรับปรุง	4
8.5 CO-Learning Space ชั้น 1 อาคารเรียนรวมสังคมศาสตร์	1.44	1.39	ปรับปรุง	6
8.6 MIDESPACE ชั้น 2 อาคารเรียนรวมสังคมศาสตร์	1.44	1.43	ปรับปรุง	6
8.7 หอพัก/บ้านพักมหาวิทยาลัย	1.52	1.45	ปรับปรุง	5
8.8 คณะ/หน่วยงาน	-	-	-	
8.9 อื่น ๆ	-	-	-	
รวม	1.81	1.35	พอใช้	

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนาปรับปรุงตามความต้องการของผู้รับบริการ

1. ควรอัปเดตหนังสือที่ใช้ในการเรียนรู้ให้ทันสมัย และควรวางแผนจัดแบ่งหมวดหมู่ตามศาสตร์นั้นๆ
2. อยากให้มีโปรมหนังสือใหม่ในเพจครับ
3. ควรจัดกิจกรรมตอบคำถามห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ หรือทางแบบฟอร์ม
4. หนังสือ อยากให้จัดทำชั้นหมวดหมู่หนังสือใหม่ ปัจจุบันหายาก หนังสือตามคณะที่ต้องเรียนไม่ค่อยมี และอยากให้นำหนังสือใหม่ๆ เข้ามา
5. หาหนังสือที่เหมาะสมแก่ยุคสมัย หนังสือในห้องสมุดเก่ามากแล้ว ใช้อ้างอิงวิจัยไม่ได้ หนังสือที่ควรมีก็ไม่มี หรือมีไม่ครบ อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาที่นี้ใช้หาหนังสือ นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดน้อยลง ก็น่าจะมาจากสาเหตุดังกล่าว
6. การจัดสรรพื้นที่ในการวางหนังสือหาลำบากมาก
7. หนังสือต้องมีความหลากหลาย และทันสมัยกว่านี้

คณะกรรมการดำเนินงาน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีการศึกษา 2564

1. อาจารย์ณัฐพงษ์ วัฒนศิริพงษ์ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ
2. นางสาวพัทธนันท์ แสงปาก เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
3. นายอภิชาติ หันชะโด นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. นายชนะพงษ์ สงสมอน นักเอกสารสนเทศ
5. นายภูติหิ คุ่มวงษ์ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีวะ