



สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีการศึกษา 2565

(มิถุนายน 2565 – กันยายน 2565)

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และเพื่อนำมาใช้ตอบตัวชี้วัดผลลัพธ์ EdPEx หมวด 7 ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2565 หัวข้อ 7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ พร้อมนำมาปรับปรุงกระบวนการ พัฒนาการให้บริการ พัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำนวน 146 คน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1. เพศ	ชาย	47	32.19	2
	หญิง	99	67.81	1
รวม		146	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
2. สถานภาพ	นักเรียน	18	12.33	2
	นักศึกษา	104	71.23	1
	อาจารย์	7	4.79	4
	บุคลากร	11	7.53	3
	ประชาชนทั่วไป	6	4.11	5
	ไม่ระบุ	-	-	-
รวม		146	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
3. ภาคการศึกษา	ภาคปกติ (จันทร์ – ศุกร์)	96	65.75	1
	ภาคพิเศษ (เสาร์ – อาทิตย์)	26	17.81	2
	ไม่ระบุ	24	16.44	3
รวม		146	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
4. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	129	88.36	1
	ปริญญาโท	6	4.11	2
	ปริญญาเอก	5	3.42	3
	ไม่ระบุ	6	4.11	2
รวม		146	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
5. ชั้นปีการศึกษา	ชั้นปีที่ 1	21	14.38	4
	ชั้นปีที่ 2	36	24.66	2
	ชั้นปีที่ 3	47	32.19	1
	ชั้นปีที่ 4	12	8.22	5
	ไม่ระบุ	30	20.55	3
รวม		146	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
6. สังกัด	คณะครุศาสตร์	37	25.34	1
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	1.37	8
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	2.74	7
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	26	17.81	2
	คณะวิทยาการจัดการ	18	12.33	3
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	16	10.96	4
	คณะสาธารณสุขศาสตร์	2	1.37	8
	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	6	4.11	6
	โรงเรียนสาธิต	18	12.33	3
	หน่วยงานอื่น ๆ	11	7.53	5
	ไม่ระบุ	6	4.11	6
รวม		146	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
7. ความถี่ในการเข้าใช้ บริการห้องสมุด	ทุกวัน	31	21.23	3
	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	43	29.45	2
	สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	48	32.88	1
	เดือนละ 1-2 ครั้ง	13	8.90	4
	ภาคเรียน 1-2 ครั้ง	5	3.42	6
	ไม่แน่นอน	6	4.11	5
	ไม่ระบุ	-	-	-
รวม		146	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
8. เวลาการเข้าใช้บริการ	08.00 น. - 12.00 น.	50	34.25	2
	12.00 น. - 13.00 น.	63	43.15	1
	13.00 น. - 16.30 น.	33	22.60	3
	16.30 น. -18.00 น.	-	-	-
	ไม่ระบุ	-	-	-
รวม		146	100.00	

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

เป็นแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ประชาชนทั่วไป ที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ทางสำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะได้คะแนนเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

1. ด้านการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.1 ขั้นตอนการใช้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว บริการตามลำดับก่อนหลัง บริการเป็นกันเอง	4.34	0.72	มากที่สุด	1
1.2 เคนเตอร์ให้บริการตามจุดต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการขอใช้บริการ สามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลาทำการ	4.33	0.74	มากที่สุด	2
1.3 เวลาในการเปิด – ปิดให้บริการ (08.00 – 16.30 น.) มีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการ	4.22	0.90	มากที่สุด	4
1.4 มีการให้บริการรับคืนหนังสืออัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง (Book Return) และมีบริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบออนไลน์ ที่เว็บ OPAC (http://opac.vru.ac.th)	4.27	0.72	มากที่สุด	3
รวม	4.29	0.77	มากที่สุด	

2. ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
2.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ ถูกต้อง เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจรักบริการ	4.33	0.83	มากที่สุด	1
2.2 บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ใส่ใจพร้อมให้บริการ	4.29	0.82	มากที่สุด	2
2.3 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม และทั่วถึงในการให้บริการ	4.27	0.81	มากที่สุด	3
2.4 บุคลากรประจำจุดให้บริการ แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.17	0.84	มาก	4
รวม	4.27	0.83	มากที่สุด	

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
3.1 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทางเว็บไซต์ (http://lib.vru.ac.th)	4.05	0.85	มาก	3
3.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทาง Facebook (สำนักวิทยบริการฯ มรภ.วไลยอลงกรณ์)	4.27	0.68	มากที่สุด	1
3.3 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทาง YouTube และทางอีเมลล์	4.23	0.98	มากที่สุด	2
3.4 ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการเรียนรู้ แนะนำบริการ แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อย่างสม่ำเสมอ	4.23	0.77	มากที่สุด	2
รวม	4.20	0.82	มาก	

4. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
4.1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมภายในสำนักวิทยบริการฯ เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้าเรียนรู้ เดินทางสะดวก ปลอดภัย เปิดบริการทุกวัน วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์	4.18	0.77	มาก	2
4.2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทางสำนักวิทยบริการฯ เปิดให้บริการ เช่น ห้องบริการ คอมพิวเตอร์, ชั้น 2 Learning Space, ชั้น 1 โซนหนังสือใหม่, ชั้น 3 ห้องสมุดกฎหมาย, ชั้น 2 บริการเครื่อง iMac, ชั้น 1 โซนบริการฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Zone) และสัญญาณเครือข่าย Wi-Fi เป็นต้น	4.18	0.88	มาก	2
4.3 ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีทรัพยากรใหม่ๆ มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และครอบคลุมสาขาวิชาที่เปิดสอน	4.17	0.84	มาก	3
4.4 ท่านสามารถเสนอทรัพยากรสารสนเทศเข้าสำนักวิทยบริการฯ ได้ โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ ผ่านช่องทาง Facebook หรือผ่านทางเคาน์เตอร์บริการ เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนได้	4.08	0.92	มากที่สุด	1
รวม	4.15	0.85	มากที่สุด	

5. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
5.1 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น หนังสือ ตำรา วารสาร นิตยสาร สื่อโสตทัศนวัสดุที่มีความทันสมัย พร้อมกับมีทรัพยากรใหม่ๆ ออกให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.24	0.88	มากที่สุด	3
5.2 สำนักวิทยบริการฯ มีการบริหารจัดการทรัพยากรด้วยระบบห้องสมุดที่ทันสมัย ด้วยการให้บริการยืม-คืนทรัพยากร บริการจอง บริการสืบค้นทรัพยากรแบบออนไลน์ มีเครื่องบริการ ยืมคืนทรัพยากรอัตโนมัติด้วยระบบ RFID และมีประตูป้องกันทรัพยากรสูญหาย	4.31	0.84	มากที่สุด	2
5.3 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง iMac บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเครือข่ายสัญญาณ WiFi ครอบคลุมภายในอาคาร มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการใช้งาน	4.36	0.70	มากที่สุด	1
5.4 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างประเทศ ฐานข้อมูล E-Book ฐานข้อมูล E-Magazine ฐานข้อมูลกฤตภาคข่าวออนไลน์ ฐานข้อมูลวิจัย วิทยานิพนธ์ (TDC)	4.23	0.94	มากที่สุด	4
รวม	4.29	0.84	มากที่สุด	

6. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi ภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ จากระบบเครือข่ายใด	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
6.1 LibraryWiFi	4.19	0.96	มาก	1
6.2 VRUONE	4.00	0.93	มาก	2
6.3 ระบบอื่นๆ	-	-	-	-
รวม	4.10	0.94	มากที่สุด	

7. ท่านใช้บริการใด จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
7.1 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ (WWW)	4.15	0.86	มาก	2
7.2 การจัดการเรียน/การสอนออนไลน์ (Zoom/Google Meet/Microsoft Teams)	4.27	0.81	มากที่สุด	3
7.3 สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Line/Facebook/Messenger)	4.31	0.84	มากที่สุด	1
7.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.01	0.92	มาก	6
7.5 สืบค้นข้อมูล (เช่น Google/Yahoo/Bing)	4.22	0.90	มากที่สุด	4
7.6 ดูหนัง ฟังเพลง (เช่น YouTube/Line TV)	4.27	0.72	มากที่สุด	3
7.7 ดาวน์โหลด อัพโหลดข้อมูลต่าง ๆ	4.01	0.85	มาก	5
รวม	4.18	0.84	มาก	

จากแบบประเมินกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 146 คน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ประจำปีการศึกษา 2565 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้รับบริการ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
เพศ	หญิง	99	67.81	1
สถานภาพ	นักศึกษา	104	71.23	1
ภาคการศึกษา	ภาคปกติ (จันทร์ – ศุกร์)	96	65.75	1
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	129	88.36	1
ชั้นปีการศึกษา	ชั้นปีที่ 3	47	32.19	1
สังกัด	คณะครุศาสตร์	37	25.34	1
ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	48	32.88	1
เวลาการเข้าใช้บริการ	12.00 น. - 13.00 น.	63	43.15	1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 เมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านต่างๆ พบว่าความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ด้านการให้บริการ และด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน อันดับ 2 ด้านบุคลากร และอันดับ 3 ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการ	4.29	0.77	มากที่สุด	1
2. ด้านบุคลากร	4.27	0.83	มากที่สุด	2
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.20	0.82	มาก	3
4. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.15	0.85	มาก	5
5. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน	4.29	0.84	มากที่สุด	1
6. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi ภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ จากระบบเครือข่ายใด	4.10	0.94	มาก	6
7. ท่านใช้บริการใด จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	4.18	0.84	มาก	4
รวม	4.21	0.84	มากที่สุด	

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนาปรับปรุงตามความต้องการของรับผู้บริการ

1. ควรอัปเดตหนังสือที่ใช้ในการเรียนรู้ให้ทันสมัย
2. อยากให้มีโปรโมทหนังสือใหม่ในเพจ facebook ครับ
3. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ เข้ามาเรื่อยๆ
4. ที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดน้อยลงมาก ไม่พอกับนักศึกษา
5. หนังสือต้องมีความหลากหลาย และทันสมัยกว่านี้
6. อยากให้เปิดแอร์เย็นๆ ครับ
7. ต้องการเพิ่มเวลาเปิดทำการ
8. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด ชักโครกนั่งยาก
9. ขอแอร์เย็นๆ ทุกชั้นครับ และเปิดแอร์ไวๆ
10. อยากให้มีมุมหนังสือใหม่ๆ

คณะทำงาน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีการศึกษา 2565

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณฑิพย์ จันทร์แก้ว | รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ |
| 2. นายอภิชาติ หันชะโด | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 3. นายชนะพงษ์ สงสมอ | นักเอกสารสนเทศ |