



สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีการศึกษา 2565

(มิถุนายน 2565 – มีนาคม 2566)

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเพื่อนำมาใช้ตอบตัวชี้วัดผลลัพธ์ EdPEX หมวด 7 ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2565 หัวข้อ 7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ พัฒนาการให้บริการ พัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำนวน 312 คน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1. เพศ	ชาย	84	26.92	2
	หญิง	228	73.08	1
รวม		312	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
2. สถานภาพ	นักเรียน	31	9.94	2
	นักศึกษา	229	73.40	1
	อาจารย์	19	6.09	4
	บุคลากร	23	7.37	3
	ประชาชนทั่วไป	10	3.21	5
รวม		312	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
3. ภาคการศึกษา	ภาคปกติ (จันทร์ – ศุกร์)	221	70.83	70.83
	ภาคพิเศษ (เสาร์ – อาทิตย์)	33	10.58	10.58
	ไม่ระบุ	58	18.59	18.59
รวม		312	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
4. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	269	86.22	1
	ปริญญาโท	16	5.13	3
	ปริญญาเอก	10	3.21	4
	ไม่ระบุ	17	5.45	2
รวม		312	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
5. ชั้นปีการศึกษา	ชั้นปีที่ 1	80	25.64	1
	ชั้นปีที่ 2	42	13.46	5
	ชั้นปีที่ 3	79	25.32	2
	ชั้นปีที่ 4	44	14.10	4
	ไม่ระบุ	67	21.47	3
รวม		312	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
6. สังกัด	คณะครุศาสตร์	97	31.09	1
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	12	3.85	8
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	1.28	11
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	56	17.95	2
	คณะวิทยาการจัดการ	35	11.22	3
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20	6.41	6
	คณะสาธารณสุขศาสตร์	8	2.56	9
	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	6	1.92	10
	โรงเรียนสาธิต	34	10.90	4
	หน่วยงานอื่น ๆ	23	7.37	5
	ไม่ระบุ	17	5.45	7
รวม		312	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
7. ความถี่ในการเข้าใช้ บริการห้องสมุด	ทุกวัน	31	9.94	4
	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	93	29.81	2
	สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	101	32.37	1
	เดือนละ 1-2 ครั้ง	23	7.37	5
	ภาคเรียน 1-2 ครั้ง	8	2.56	6
	ไม่แน่นอน	56	17.95	3
	ไม่ระบุ	-	-	-
รวม		312	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
8. เวลาการเข้าใช้บริการ	08.00 น. - 12.00 น.	92	29.49	2
	12.00 น. - 13.00 น.	160	51.28	1
	13.00 น. - 16.30 น.	56	17.95	3
	16.30 น. -18.00 น.	4	1.28	4
	ไม่ระบุ	-	-	-
รวม		312	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	4.45	0.67	มากที่สุด	2
1.2 เคา์นเตอร์ให้บริการตามจุดต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่ายและสะดวกต่อการขอใช้บริการ สามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลาทำการ	4.48	0.66	มากที่สุด	1
1.3 เวลาในการเปิด – ปิดให้บริการ (08.00 – 16.30 น.) มีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการ	4.38	0.79	มากที่สุด	3
1.4 มีการให้บริการรับคืนหนังสืออัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง (Book Return) และมีบริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบออนไลน์ ที่เว็บ OPAC (http://opac.vru.ac.th)	4.34	0.68	มากที่สุด	4
รวม	4.41	0.70	มากที่สุด	

2. ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
2.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ ถูกต้อง เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใ้จรักบริการ	4.53	0.74	มากที่สุด	1
2.2 บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ใส่ใจพร้อมให้บริการ	4.48	0.72	มากที่สุด	2
2.3 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม และทั่วถึงในการให้บริการ	4.40	0.75	มากที่สุด	3
2.4 บุคลากรประจำจุดให้บริการ แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.39	0.76	มากที่สุด	4
รวม	4.45	0.74	มากที่สุด	

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
3.1 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทางเว็บไซต์ (http://lib.vru.ac.th)	4.04	0.81	มาก	3
3.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทาง Facebook (สำนักวิทยบริการฯ มรภ.วไลยอลงกรณ์)	4.20	0.76	มาก	2
3.3 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทาง YouTube และทางอีเมล	4.20	0.93	มาก	2
3.4 ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการเรียนรู้ แนะนำบริการ แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อย่างสม่ำเสมอ	4.24	0.78	มากที่สุด	1
รวม	4.17	0.82	มาก	

4. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
4.1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมภายในสำนักวิทยบริการฯ เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้าเรียนรู้ เดินทางสะดวก ปลอดภัย เปิดบริการทุกวัน วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์	4.29	0.74	มากที่สุด	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	4.30	0.80	มากที่สุด	1
4.3 ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีทรัพยากรใหม่ๆ มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และครอบคลุมสาขาวิชาที่เปิดสอน	4.29	0.78	มากที่สุด	2
4.4 ท่านสามารถเสนอทรัพยากรสารสนเทศเข้าสำนักวิทยบริการฯ ได้ โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ ผ่านช่องทาง Facebook หรือผ่านทางเคาน์เตอร์บริการ เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนได้	4.28	0.83	มากที่สุด	3
รวม	4.29	0.79	มากที่สุด	

5. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
5.1 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น หนังสือ ตำรา วารสาร นิตยสาร สื่อโสตทัศนวัสดุที่มีความทันสมัย พร้อมกับมีทรัพยากรใหม่ๆ ออกให้บริการ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.35	0.77	มากที่สุด	3
5.2 สำนักวิทยบริการฯ มีการบริหารจัดการทรัพยากรด้วยระบบห้องสมุดที่ทันสมัย ด้วยการให้บริการยืม-คืนทรัพยากร บริการจอง บริการสืบค้นทรัพยากรแบบออนไลน์ มีเครื่องบริการ ยืมคืนทรัพยากรอัตโนมัติด้วยระบบ RFID และมีประตูป้องกันทรัพยากรสูญหาย	4.40	0.75	มากที่สุด	2
5.3 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง iMac บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเครือข่ายสัญญาณ WiFi ครอบคลุมภายในอาคาร มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการใช้งาน	4.43	0.68	มากที่สุด	1
5.4 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างประเทศ ฐานข้อมูล E-Book ฐานข้อมูล E-Magazine ฐานข้อมูลกฤตภาคข่าวออนไลน์ ฐานข้อมูลวิจัย วิทยานิพนธ์ (TDC)	4.34	0.82	มากที่สุด	4
รวม	4.38	0.76	มากที่สุด	

6. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi ภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ จากระบบเครือข่ายใด	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
6.1 LibraryWiFi	4.39	0.82	มากที่สุด	1
6.2 VRUONE	4.01	0.84	มาก	2
6.3 ระบบอื่นๆ	-	-	-	-
รวม	4.20	0.83	มาก	

7. ท่านใช้บริการใด จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
7.1 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ (WWW)	4.24	0.78	มากที่สุด	5
7.2 การจัดการเรียน/การสอนออนไลน์ (Zoom/Google Meet/Microsoft Teams)	4.26	0.79	มากที่สุด	4
7.3 สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Line/Facebook/Messenger)	4.29	0.75	มากที่สุด	1
7.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.91	0.94	มาก	7
7.5 สืบค้นข้อมูล (เช่น Google/Yahoo/Bing)	4.28	0.80	มากที่สุด	2
7.6 ดูหนัง ฟังเพลง (เช่น YouTube/Line TV)	4.27	0.72	มากที่สุด	3
7.7 ดาวโหลด อัปโหลดข้อมูลต่าง ๆ	4.09	0.77	มาก	6
รวม	4.19	0.78	มาก	

จากแบบประเมินกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 312 คน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ประจำปีการศึกษา 2565 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้รับบริการ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
เพศ	หญิง	228	73.08	1
สถานภาพ	นักศึกษา	229	73.40	1
ภาคการศึกษา	ภาคปกติ (จันทร์ – ศุกร์)	221	70.83	1
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	269	86.22	1
ชั้นปีการศึกษา	ชั้นปีที่ 1	80	25.64	1
สังกัด	คณะครุศาสตร์	97	31.09	1
ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	101	32.37	1
เวลาการเข้าใช้บริการ	12.00 น. - 13.00 น.	160	51.28	1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 เมื่อพิจารณารายประเด็นในด้านต่างๆ พบว่าความพึงพอใจอันดับ 1 คือ ด้านบุคลากร และอันดับ 2 ด้านการให้บริการ และอันดับ 3 ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน รายละเอียดดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม	ความพึงพอใจ			
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการ	4.41	0.70	มากที่สุด	2
2. ด้านบุคลากร	4.45	0.74	มากที่สุด	1
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.17	0.82	มาก	7
4. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.29	0.79	มากที่สุด	4
5. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน	4.38	0.76	มากที่สุด	3
6. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi ภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ จากระบบเครือข่ายใด	4.20	0.83	มาก	5
7. ท่านใช้บริการใด จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	4.19	0.79	มาก	6
รวม	4.29	0.77	มากที่สุด	

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการพัฒนาปรับปรุงตามความต้องการของรับผู้บริการ

1. ด้านการให้บริการ/อาคารสถานที่	2. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	3. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
จำนวน 6 ความต้องการ	จำนวน 2 ความต้องการ	จำนวน 8 ความต้องการ
<ol style="list-style-type: none"> 1. ที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดน้อยลงมาก ไม่พอกับนักศึกษา 2. อยากให้เปิดแอร์เย็นๆ ครับ 3. ต้องการเพิ่มเวลาเปิดทำการ 4. ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด ชักโครกนั่งยาก 5. ขอแอร์เย็นๆ ทุกชั้นครับ และเปิดแอร์ไว้ๆ 6. การจัดสรรพื้นที่ในการวางหนังสือหาลำบากมาก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยากให้มีโปรโมทหนังสือใหม่ในเพจ facebook ครับ 2. ควรจัดกิจกรรมตอบคำถามห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ หรือทางแบบฟอร์ม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรอัปเดตหนังสือที่ใช้ในการเรียนรู้ให้ทันสมัย 2. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ เข้ามาเยอะๆ 3. หนังสือต้องมีความหลากหลาย และทันสมัยกว่านี้ 4. อยากให้มีมุมหนังสือใหม่ๆ 5. ควรอัปเดตหนังสือที่ใช้ในการเรียนรู้ให้ทันสมัย และควรจัดแบ่งหมวดหมู่ตามศาสตร์นั้นๆ 6. อยากให้จัดทำชั้นหมวดหมู่หนังสือใหม่ ปัจจุบันหายาก หนังสือตามคณะที่ต้องเรียนไม่ค่อยมี และอยากให้นำหนังสือใหม่ๆ เข้ามาให้ยืม 7. หาหนังสือที่เหมาะสมแก่ยุคสมัย หนังสือในห้องสมุดเก่ามากแล้ว ใช้อ้างอิงวิจัยไม่ได้ หนังสือที่ควรมีก็ไม่มี หรือมีไม่ครบอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาที่นี่ใช้หาหนังสือ นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดน้อยลง ก็น่าจะมาจากสาเหตุดังกล่าว 8. หนังสือต้องมีความหลากหลาย และทันสมัยกว่านี้

คณะทำงานการความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีการศึกษา 2565

- | | |
|--|---------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทักษิณา วิไลลักษณ์ | ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณฑิพย์ จันทร์แก้ว | รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณิกา อัมพสุข | รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ |
| 4. อาจารย์ ดร.ประพรรณ พลชะชีวะ | รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ |
| 5. นางอารีย์ ทิพรส | หัวหน้าสำนักงาน |
| 6. นายอภิชาติ หันชะโด | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 7. นายวรุฒม์ ช้างเถื่อน | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |

8. นายไพศาล แซ่ก้วย

นักวิชาการคอมพิวเตอร์

9. นายชนะพงษ์ สงสมอ

นักเอกสารสนเทศ