

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ประจำปีการศึกษา 2560**

(1 มิถุนายน 2560 – 31 พฤษภาคม 2561)

|                               |                              |     |            |                     |
|-------------------------------|------------------------------|-----|------------|---------------------|
| <b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</b> | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม         | 400 | คน         |                     |
| <b>เพศ</b>                    | ชาย                          | 141 | คน (35.3%) | หญิง 259 คน (64.8%) |
| <b>ผู้ใช้บริการ</b>           | อาจารย์                      | -   | คน         |                     |
|                               | พนักงานมหาวิทยาลัย           | 6   | คน (1.5%)  |                     |
|                               | พนักงานราชการ                | -   | คน         |                     |
|                               | ลูกจ้างประจำ                 | 2   | คน (0.5%)  |                     |
|                               | ลูกจ้างชั่วคราว              | 1   | คน (0.3%)  |                     |
|                               | นักศึกษา ชั้นปีที่ 1         | 182 | คน (45.5%) |                     |
|                               | นักศึกษา ชั้นปีที่ 2         | 79  | คน (19.8%) |                     |
|                               | นักศึกษา ชั้นปีที่ 3         | 92  | คน (23%)   |                     |
|                               | นักศึกษา ชั้นปีที่ 4         | 38  | คน (9.5%)  |                     |
| <b>หน่วยงาน</b>               | คณะครุศาสตร์                 | 107 | คน (27%)   |                     |
|                               | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 214 | คน (54%)   |                     |
|                               | คณะวิทยาการจัดการ            | 66  | คน (16.7%) |                     |
|                               | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี   | 9   | คน (2.3%)  |                     |
| <b>สาขาวิชา</b>               | การจัดการทั่วไป              | 40  | คน (10.1%) |                     |
|                               | การจัดการโลจิสติกส์          | 11  | คน (2.8%)  |                     |
|                               | การตลาด                      | 10  | คน (2.5%)  |                     |
|                               | การท่องเที่ยว                | 13  | คน (3.3%)  |                     |
|                               | การบัญชี                     | 59  | คน (14.9%) |                     |
|                               | คณิตศาสตร์                   | 31  | คน (7.8%)  |                     |
|                               | คอมพิวเตอร์ศึกษา             | 17  | คน (6.9%)  |                     |
|                               | ท่องเที่ยว                   | 12  | คน (3%)    |                     |
|                               | ธุรกิจการโรงแรม              | 9   | คน (2.3%)  |                     |
|                               | ธุรกิจนำเที่ยว               | 6   | คน (1.5%)  |                     |
|                               | นิเทศศาสตร์                  | 12  | คน (3%)    |                     |
|                               | ภาษาจีน                      | 7   | คน (1.8%)  |                     |
|                               | ภาษาไทย                      | 65  | คน (16.4%) |                     |

## สาขาวิชา

|                             |    |    |        |
|-----------------------------|----|----|--------|
| ภาษาอังกฤษ                  | 18 | คน | (4.5%) |
| รัฐประศาสนศาสตร์            | 21 | คน | (5.3%) |
| วิทยาศาสตร์ทั่วไป           | 8  | คน | (2%)   |
| วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์ | 10 | คน | (2.5%) |
| ศิลปศาสตร์                  | 17 | คน | (4.3%) |
| สังคมศาสตร์                 | 3  | คน | (0.8%) |
| สังคมศึกษา                  | 21 | คน | (5.3%) |
| ออกแบบนิเทศศิลป์            | 2  | คน | (0.5%) |

## ความถี่ที่เคยใช้บริการ

|                        |     |    |         |
|------------------------|-----|----|---------|
| ทุกวัน                 | 48  | คน | (12%)   |
| 2-3 วัน/สัปดาห์        | 255 | คน | (63.8%) |
| 2-3 ครั้ง/เดือน        | 66  | คน | (16.5%) |
| 2-3 ครั้ง/เทอม         | 20  | คน | (5%)    |
| ไม่เคยเข้าใช้บริการเลย | 11  | คน | (2.8%)  |

## ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการ

|                  |     |    |         |
|------------------|-----|----|---------|
| 8.00 – 12.00 น.  | 60  | คน | (15%)   |
| 12.00 – 16.00 น. | 325 | คน | (81.3%) |
| 16.00 – 19.00 น. | 15  | คน | (3.8%)  |

## การเข้าใช้บริการที่ขึ้น

ท่านเข้าใช้บริการที่ขึ้น (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

|         |     |    |         |
|---------|-----|----|---------|
| ชั้น 9  | 82  | คน | (20.5%) |
| ชั้น 10 | 220 | คน | (55%)   |
| ชั้น 11 | 98  | คน | (24.5%) |

การแปลค่าความหมายค่าเฉลี่ยของกลุ่มใช้เกณฑ์ของ Likert Scale (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : หน้า 103) ดังนี้

|             |                  |            |
|-------------|------------------|------------|
| 4.51 – 5.00 | ระดับความพึงพอใจ | มากที่สุด  |
| 3.51 – 4.50 | ระดับความพึงพอใจ | มาก        |
| 2.51 – 3.50 | ระดับความพึงพอใจ | ปานกลาง    |
| 1.51 – 2.50 | ระดับความพึงพอใจ | น้อย       |
| 1.00 – 1.50 | ระดับความพึงพอใจ | น้อยที่สุด |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้  
 มากน้อยเพียงใด

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ   | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน | การแปลค่า<br>(ระดับ<br>ความพึงพอใจ) |
|---|-------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <b>ด้านภูมิทัศน์</b>  |             |                          |                                     |
| 1. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ  | 4.44        | 0.51                     | มาก                                 |
| 2. สถานที่ให้บริการสะอาด  | 4.45        | 0.55                     | มาก                                 |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ  | 4.37        | 0.56                     | มาก                                 |
| 4. การจัดวางหนังสือมีความเป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหา                          | 4.30        | 0.58                     | มาก                                 |
| 5. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้                                    | 4.29        | 0.56                     | มาก                                 |
| <b>รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ</b>   | <b>4.37</b> |                          | <b>มาก</b>                          |
| <b>สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.4</b>           |             |                          |                                     |
| <b>ด้านประชาสัมพันธ์</b>  |             |                          |                                     |
| 1. เว็บไซต์เข้าถึงได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว   | 4.29        | 0.62                     | มาก                                 |
| 2. เว็บไซต์มีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์                                     | 4.33        | 0.62                     | มาก                                 |
| 3. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีต่อเนื่องสม่ำเสมอ                                   | 4.23        | 0.63                     | มาก                                 |
| 4. เอกสาร แนะนำการให้บริการมีความครบถ้วน ชัดเจน                                 | 4.31        | 0.62                     | มาก                                 |
| 5. ช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นมีหลากหลายช่องทาง                               | 4.26        | 0.65                     | มาก                                 |
| <b>รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ</b>   | <b>4.28</b> |                          | <b>มาก</b>                          |
| <b>สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.6</b>           |             |                          |                                     |
| <b>ด้านการจัดหาทรัพยากร</b>   |             |                          |                                     |
| 1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย  | 4.37        | 0.59                     | มาก                                 |
| 2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย   | 4.28        | 0.56                     | มาก                                 |
| 3. ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอและตรงกับความต้องการ                                  | 4.31        | 0.60                     | มาก                                 |
| 4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีเพียงพอ<br>กับความต้องการ | 4.28        | 0.61                     | มาก                                 |
| <b>รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ</b>   | <b>4.31</b> |                          | <b>มาก</b>                          |
| <b>สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.2</b>           |             |                          |                                     |
| <b>ด้านบริการ</b>   |             |                          |                                     |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยดี                             | 4.40        | 0.59                     | มาก                                 |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว                                     | 4.42        | 0.57                     | มาก                                 |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี                           | 4.36        | 0.59                     | มาก                                 |
| 4. เจ้าหน้าที่จัดวางหนังสือมีความเป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหา                  | 4.40        | 0.57                     | มาก                                 |
| <b>รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ</b>   | <b>4.39</b> |                          | <b>มาก</b>                          |
| <b>สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.8</b>           |             |                          |                                     |

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ  | ค่าเฉลี่ย   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | การแปลค่า (ระดับความพึงพอใจ) |
|--|-------------|----------------------|------------------------------|
| <b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>                                 |             |                      |                              |
| 1. เว็บไซต์เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว                           | 4.47        | 0.59                 | มาก                          |
| 2. เว็บไซต์มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์                            | 4.44        | 0.61                 | มาก                          |
| 3. คอมพิวเตอร์สื่บค้นในห้องสมุดมีเพียงพอกับความต้องการ       | 4.46        | 0.64                 | มาก                          |
| 4. เครือข่ายไร้สาย (Wifi) มีประสิทธิภาพ                      | 4.26        | 0.86                 | มาก                          |
| <b>รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ</b>                      | <b>4.40</b> |                      | <b>มาก</b>                   |
| สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88 |             |                      |                              |
| สรุปโดยรวมความพึงพอใจ 4.35                                   |             |                      |                              |
| สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87 |             |                      |                              |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### จุดเด่น

1. ห้องสมุดใหม่ สีสวย
2. บริการดีมาก ทำงานสะดวกดีมาก
3. บรรยากาศดี เหมาะแก่การอ่านหนังสือ

#### จุดควรปรับปรุง

1. Wifi ไม่ค่อยเสถียร
2. อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ เพิ่ม