

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ประจำปีการศึกษา 2562

(1 มิถุนายน 2562 – 20 มีนาคม 2563)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 309 คน

เพศ

ชาย 107 คน (34.6%) หญิง 202 คน (65.4%)

ผู้ใช้บริการ

พนักงานมหาวิทยาลัย	5	คน	(1.6%)
นักศึกษา ชั้นปีที่ 1	136	คน	(44%)
นักศึกษา ชั้นปีที่ 2	55	คน	(17.8%)
นักศึกษา ชั้นปีที่ 3	74	คน	(23.9%)
นักศึกษา ชั้นปีที่ 4	39	คน	(12.6%)

หน่วยงาน

คณะครุศาสตร์	145	คน	(46.9%)
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	101	คน	(32.7%)
คณะวิทยาการจัดการ	58	คน	(18.8%)
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	คน	(1.6%)

สาขาวิชา

การจัดการทั่วไป	35	คน	(11.3%)
การจัดการโลจิสติกส์	9	คน	(2.9%)
การตลาด	6	คน	(1.9%)
การท่องเที่ยว	16	คน	(5.2%)
การบัญชี	26	คน	(8.4%)
คณิตศาสตร์	18	คน	(5.8%)
คอมพิวเตอร์ศึกษา	20	คน	(7.2%)
ธุรกิจการโรงแรม	6	คน	(1.9%)
ธุรกิจนำเที่ยว	6	คน	(1.9%)
นิเทศศาสตร์	15	คน	(4.9%)
ภาษาจีน	7	คน	(2.3%)
ภาษาไทย	75	คน	(26.8%)

สาขาวิชา

ภาษาอังกฤษ	17	คน	(5.5%)
รัฐประศาสนศาสตร์	9	คน	(2.9%)
วิทยาศาสตร์ทั่วไป	7	คน	(2.3%)
วิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์	9	คน	(2.9%)
ศิลปศาสตร์	11	คน	(3.6%)
สังคมศาสตร์	2	คน	(0.4%)
สังคมศึกษา	11	คน	(3.6%)
ออกแบบนิเทศศิลป์	4	คน	(0.6%)

ความถี่ที่เคยใช้บริการ

ทุกวัน	40	คน	(12.9%)
2-3 วัน/สัปดาห์	179	คน	(57.9%)
2-3 ครั้ง/เดือน	55	คน	(17.8%)
2-3 ครั้ง/เทอม	25	คน	(8.1%)
ไม่เคยเข้าใช้บริการเลย	10	คน	(3.2%)

ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการ

8.00 – 12.00 น.	49	คน	(15.9%)
12.00 – 16.00 น.	241	คน	(78%)
16.00 – 19.00 น.	19	คน	(6.1%)

การเข้าใช้บริการที่ชั้น

ท่านเข้าใช้บริการที่ชั้น (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ชั้น 9	59	คน	(19.1%)
ชั้น 10	162	คน	(52.4%)
ชั้น 11	88	คน	(28.5%)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

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

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้
มากน้อยเพียงใด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปลค่า (ระดับ ความพึงพอใจ)
ด้านภูมิทัศน์			
1. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ	4.44	0.52	มาก
2. สถานที่ให้บริการสะอาด	4.46	0.58	มาก
3. สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบ	4.39	0.57	มาก
4. การจัดวางหนังสือมีความเป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหา	4.29	0.59	มาก
5. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้	4.32	0.58	มาก
รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ	4.38		มาก
สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.6			
ด้านประชาสัมพันธ์			
1. เว็บไซต์เข้าถึงได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว	4.26	0.63	มาก
2. เว็บไซต์มีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์	4.28	0.65	มาก
3. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารมีต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.20	0.64	มาก
4. เอกสาร แนะนำการให้บริการมีความครบถ้วน ชัดเจน	4.27	0.66	มาก
5. ช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นมีหลากหลายช่องทาง	4.21	0.67	มาก
รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ	4.24		มาก
สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.8			
ด้านการจัดหาทรัพยากร			
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.36	0.61	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย	4.26	0.59	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอและตรงกับความต้องการ	4.29	0.63	มาก
4. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีเพียงพอ กับความต้องการ	4.27	0.62	มาก
รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ	4.29		มาก
สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.9			

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลค่า (ระดับความพึงพอใจ)
ด้านบริการ			
1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการแนะนำบริการ	4.45	0.62	มาก
2. บุคลากรมีประสิทธิภาพในการให้บริการ	4.46	0.59	มาก
3. บุคลากรมีความกระตือรือร้น และความรวดเร็ว	4.38	0.63	มาก
4. บุคลากรมีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ	4.43	0.59	มาก
5. บุคลากรมีความสามารถให้บริการคำตอบและช่วยสืบค้น	4.45	0.61	มาก
6. บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ และยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาเบิกบาน	4.43	0.62	มาก
7. บุคลากรมีการให้คำแนะนำการใช้บริการข้อมูลอย่างชัดเจน	4.45	0.64	มาก
8. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	0.82	มาก
รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ	4.41		มาก
สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.3			
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. เว็บไซต์เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว	4.53	0.57	มากที่สุด
2. เว็บไซต์มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์	4.52	0.56	มาก
3. คอมพิวเตอร์สืบค้นในห้องสมุดมีเพียงพอกับความต้องการ	4.51	0.59	มาก
4. เครือข่ายไร้สาย (Wifi) มีประสิทธิภาพ	4.39	0.68	มากที่สุด
รวมสรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจ	4.48		มาก
สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.7			
สรุปโดยรวมความพึงพอใจ 4.36			
สรุปโดยรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.2			

หมายเหตุ ไม่มีข้อมูลช่วงวันที่ 23 มีนาคม 2563 ถึง วันที่ 30 เมษายน 2563 เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีคำสั่งให้ปิดบริการจากสถานการณ์ COVID-19