

สรุปผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหนังสือเร่งด่วน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ปีการศึกษา 2558

การประเมินผลแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหนังสือเร่งด่วนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
อาจารย์	12	57.14
นักศึกษาภาคปกติ	5	23.81
นักศึกษาภาคสมทบ	-	-
บุคลากรมหาวิทยาลัย	-	-
บัณฑิตศึกษา	4	19.05
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 และบัณฑิตศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	9	42.86
หญิง	12	57.14
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	4	19.05
31 – 40 ปี	9	42.86
41 – 50 ปี	6	28.57
51 ปีขึ้นไป	2	9.52
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 19.05 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะที่ศึกษา		
คณะเกษตรศาสตร์และชีวภาพ	1	4.76
คณะวิทยาศาสตร์	5	23.81
คณะศึกษาศาสตร์	1	4.76
คณะวิทยาการจัดการ	7	33.33
วิทยาลัยแพทย์ทางเลือก	-	-
บัณฑิตศึกษา	4	19.05
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	14.29
อื่นๆ	-	-
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 บัณฑิตศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 และคณะเกษตรและชีวภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 เท่ากัน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหนังสือเร่งด่วนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ

- 5 หมายถึง ความความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความความพึงพอใจระดับมาก
- 3 หมายถึง ความความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความความพึงพอใจระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าระดับความคิดเห็น

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

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหนังสือเร่งด่วนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ข้อ	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	
1	หนังสือตรงกับความต้องการ	4.76	.43	มากที่สุด
2	คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการสืบค้น	4.25	.43	มาก
3	ความทันสมัยของหนังสือ	4.82	.40	มากที่สุด
4	มีความสะดวกในการขอใช้บริการ	4.75	.24	มากที่สุด
5	ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.45	.33	มาก
6	ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.72	.24	มากที่สุด
7	ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ	4.22	.33	มาก
8	การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.19	.33	มาก
9	ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.64	.24	มากที่สุด
10	มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย	4.30	.33	มาก
รวม		4.51	.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหนังสือเร่งด่วนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจอันดับแรกคือความทันสมัยของหนังสือ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมาคือหนังสือตรงกับความต้องการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.76 มีความสะดวกในการขอใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.75 ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.72 ให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.64 มีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการสืบค้น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.22 และความพึงพอใจอันดับสุดท้าย การดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- บริการดีค่ะได้หนังสือรวดเร็ว