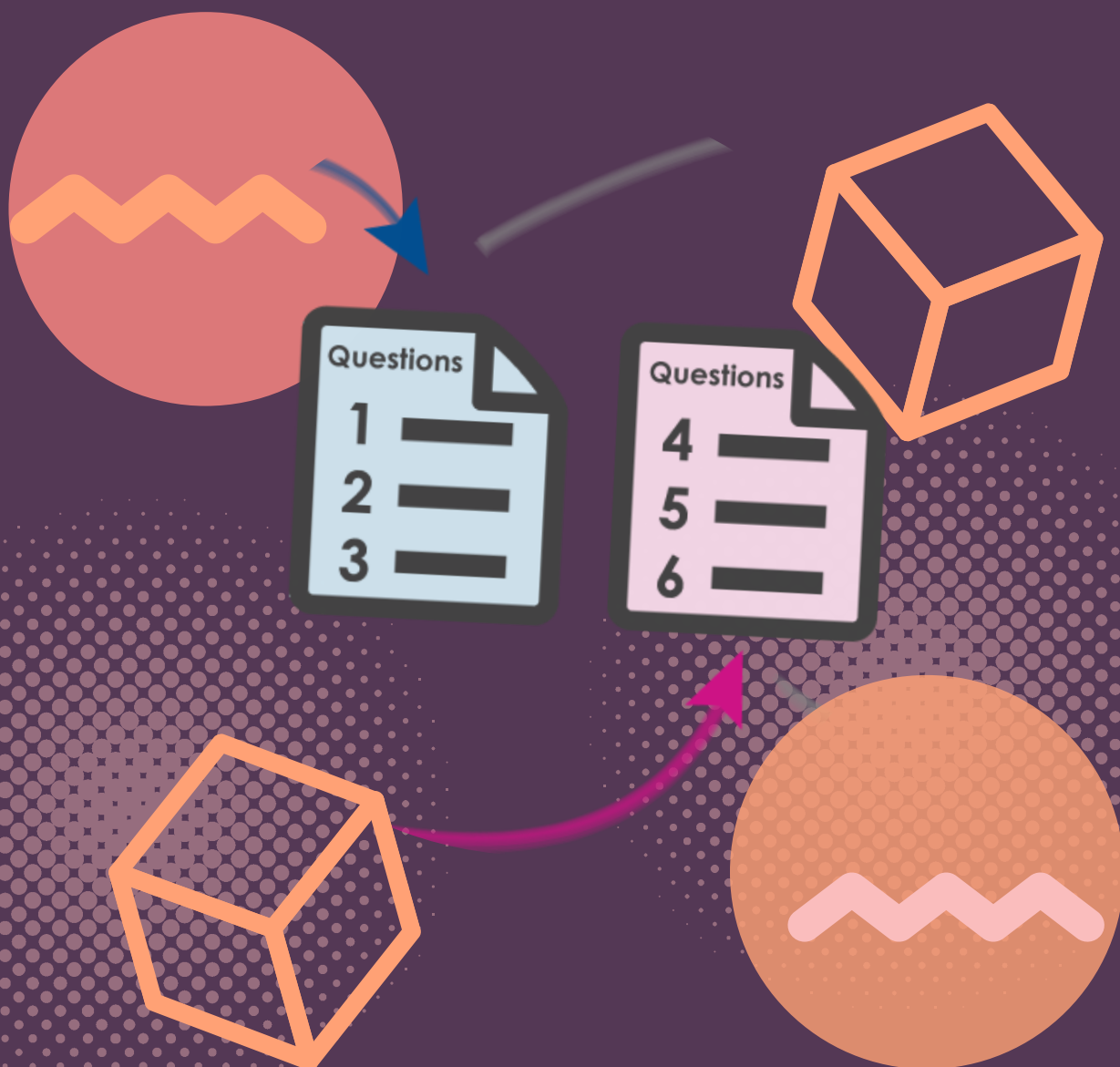




ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ.2564



ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2564

ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการฯ จากจำนวนประชากรทั้งหมด ที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 100,145 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน(การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างความคลาดเคลื่อนต่างๆ = $\pm 10\%$ ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 462 คน เป็นการตอบแบบสอบถามออนไลน์

สรุปผลได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	169	36.58
2. หญิง	293	63.42
รวม	462	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2563 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.42 (293) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.58 (169) ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	138	29.87
20-30 ปี	298	64.50
31-40 ปี	9	1.95
41-50 ปี	11	2.38
51-60 ปี	5	1.08
60 ปีขึ้นไป	1	0.22
รวม	462	100.00

จากตาราง 2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2563 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.50 (298) รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.87 (138) และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.38 (11) ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละข้อมูลประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	426	92.21
ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ	8	1.73
บุคลากรสายวิชาการ	17	3.68
บุคลากรสายสนับสนุน	10	2.16
ศิษย์เก่า	1	0.22
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	-	-
รวม	462	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2563 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92.21 (426) รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 3.68 (17) และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 2.16 (10) ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละข้อมูลการติดต่อรับบริการผ่านระบบ ของผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม

ประเภทการติดต่อรับบริการผ่านระบบ	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	133	28.79
ผ่านระบบออนไลน์	288	62.34
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง/ผ่านระบบออนไลน์	41	8.87
รวม	462	100.00

จากตาราง 4 พบว่า การติดต่อรับบริการผ่านระบบของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2563 ส่วนใหญ่ติดต่อผ่านระบบออนไลน์ คิด

เป็นร้อยละ 62.34 (288) รองลงมาติดต่อเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.79 (133) และติดต่อทั้ง 2 ระบบ (เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง / ติดต่อผ่านระบบออนไลน์) คิดเป็นร้อยละ 8.87 (41) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ของการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564

ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.87	0.82	ระดับมาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบชัดเจนและเหมาะสม	3.92	0.79	ระดับมาก
1.3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.89	0.82	ระดับมาก
1.4 มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือ Flowchart ให้บริการที่ชัดเจน	3.81	0.84	ระดับมาก
รวม	3.87	0.82	ระดับมาก
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.03	0.81	ระดับมาก
2.2 มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม	3.98	0.82	ระดับมาก
2.3 สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	3.90	0.90	ระดับมาก
2.4 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	3.95	0.85	ระดับมาก
2.5 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	4.04	0.83	ระดับมาก
2.6 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.06	0.82	ระดับมาก
รวม	3.99	0.84	ระดับมาก
ด้านที่ 3 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.07	0.74	ระดับมาก
3.2 มีช่องทางในการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.04	0.75	ระดับมาก

ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
3.3 มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.02	0.77	ระดับมาก
3.4 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.01	0.75	ระดับมาก
3.5 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์ อื่นอย่างต่อเนื่อง เช่น เฟสบุ๊ก เป็นต้น	3.99	0.83	ระดับมาก
รวม	4.02	0.77	ระดับมาก
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	3.94	0.81	ระดับมาก
4.2 ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทันตามกำหนด	3.94	0.77	ระดับมาก
4.3 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว	3.92	0.82	ระดับมาก
4.4 มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่สะดวก และรวดเร็ว	3.94	0.84	ระดับมาก
รวม	3.93	0.81	ระดับมาก

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ในแต่ละด้านดังนี้

1. **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X}=3.92$) การอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.89$) และขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=3.87$) ตามลำดับ

2. **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มาก ($\bar{X}=4.06$) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้

คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.04$) และให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.03$) ตามลำดับ

3. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.07$) มีช่องทางในการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\bar{X}=4.04$) และมีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X}=4.02$) ตามลำดับ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=3.94$) ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=3.94$) ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทันตามกำหนด ($\bar{X}=3.94$) และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.92$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.87	0.82	ระดับมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	0.84	ระดับมาก
3. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	0.77	ระดับมาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.93	0.81	ระดับมาก
รวม	3.95	0.81	ระดับมาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ในภาพรวม พบว่า **ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$)** และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.02$) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.99$) และด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.93$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในภาพรวม

- ควรจัดหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกในการค้นหา
- มีความพร้อมและยินดีให้บริการ ขอให้รักษามาตรฐานแบบนี้ไปนานๆ
- มีการให้บริการที่ดีและเหมาะสม / บริการดีค่ะ ตอบเร็วน่ารัก
- ควรเพิ่มเติมรูปแบบและช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น เช่น มีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อออนไลน์มากขึ้น มีสื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น มีการแนะนำองค์ความรู้ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น ทางด้าน IT เป็นต้น
- พนักงานพุดจาตี ๆ กับนักศึกษาหน่อยนะคะ บางคนเข้าไปถามดี ๆ แต่ถูกชักสีหน้าและพุดจาไม่ดีใส่
ปรับปรุงตัวเองด้วยนะคะ
- อยากให้มีการพัฒนาโดยเฉพาะขั้นตอนการสมัครบัตรสมาชิกห้องสมุดของนักศึกษา อยากให้ลดขั้นตอน โดยสามารถทำบัตรให้เสร็จภายในวันเดียว โดยไม่ต้องรอนาน / ควรทำให้ดียิ่งขึ้น
- มีความสะดวกมาก พุดจาดี ไม่แสดงกิริยาที่ไม่พอใจ เต็มใจให้บริการดี พัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป
- ดีมากครับ
- อยากให้เปิดวันอาทิตย์ด้วย