



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
Office of academic resource and information technology

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึง
พอใจต่อการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
[ช่วงที่ 2]



การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ช่วงที่ 2)

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ.2567

ส่วนที่ 1 : สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เพศ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	61	35.9
2. หญิง	109	64.1
รวม	170	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	57	33.5
2. 20-30 ปี	79	46.5
3. 31-40 ปี	10	5.9
4. 41-50 ปี	13	7.6
5. 51-60 ปี	9	5.3
6. 61 ปีขึ้นไป	2	1.2
รวม	170	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2567 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.1 (109) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.9 (61) ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.5 (79) รองลงมามีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 (57) และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 7.6 (13) ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	122	71.8
บุคลากรสายวิชาการ	7	4.1
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	10	5.9
บุคลากรภายนอก	5	2.9
นักเรียน	10	5.9
ศิษย์เก่า	6	3.5
หน่วยงานราชการ	4	2.4
หน่วยงานเอกชน	5	2.9
ชุมชน	2	1.2
รวม	170	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2567 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 71.8 (122) รองลงมาเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 5.9 (10) บุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 4.1 (7) และนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 5.9 (10) ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล สังกัดจากหน่วยงานภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	17	10.0
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	97	57.1
คณะวิทยาการจัดการ	28	16.5
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	10.6
บัณฑิตวิทยาลัย	5	2.9
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.6
สถาบันอยุธยาศึกษา	4	2.4
รวม	170	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2567 ส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 57.1 (97) รองลงมาสังกัด

คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 16.5 28) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 10.6 (18) ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ที่ติดต่อรับบริการผ่านระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	28	16.47
ผ่านระบบออนไลน์	56	32.94
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง, ผ่านระบบออนไลน์	86	50.59
รวม	170	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ประจำปี 2567 ส่วนใหญ่รับบริการเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง, ผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 50.59 (86) รองลงมาเป็นการรับบริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 32.94 (56) และเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.47 (28) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.2567

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				(4)
1.1 สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมให้บริการ	4.36	0.68	ระดับมาก	1
1.2 การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์	4.31	0.65	ระดับมาก	3
1.3 ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและชัดเจน	4.32	0.67	ระดับมาก	2
1.4 พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.31	0.68	ระดับมาก	3
1.4.1 มุมสบาย หอนคาราโอเกะ	4.25	0.70	ระดับมาก	7
1.4.2 หอประชุมกลุ่มย่อย	4.25	0.67	ระดับมาก	7
1.4.3 หอเฉลิมพระเกียรติ หอจดหมายเหตุฯ	4.27	0.70	ระดับมาก	6
1.4.4 หอสมุดมนุษย์	4.30	0.66	ระดับมาก	4
1.4.5 หอสมุดสีเขียว	4.29	0.72	ระดับมาก	5

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
	4.32	0.56	ระดับมาก	
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ				(3)
2.1 บุคลากรสามารถให้บริการที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการ	4.33	0.68	ระดับมาก	3
2.2 บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและมั่นใจได้ว่าท่านจะ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ	4.32	0.65	ระดับมาก	4
2.3 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.36	0.65	ระดับมาก	1
2.4 บุคลากรมีทักษะในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	4.33	0.69	ระดับมาก	3
2.5 บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิด ข้อผิดพลาด	4.35	0.65	ระดับมาก	2
	4.34	0.61	ระดับมาก	
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า				(3)
3.1 บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ	4.32	0.61	ระดับมาก	4
3.2 บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ	4.37	0.64	ระดับมาก	1
3.3 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง	4.35	0.65	ระดับมาก	2
3.4 มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนและมีการแจ้งผล การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่สะดวกและ รวดเร็ว	4.33	0.66	ระดับมาก	3
	4.34	0.55	ระดับมาก	
4. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ				(5)
4.1 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต่อเนื่อง	4.19	0.74	ระดับมาก	1
4.2 สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน	4.05	0.79	ระดับมาก	4
4.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	4.06	0.79	ระดับมาก	3
4.4 การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.18	0.74	ระดับมาก	2
	4.13	0.70	ระดับมาก	
5. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)				(2)
5.1 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.30	0.67	ระดับมากที่สุด	5
5.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย	4.40	0.65	ระดับมาก	1
5.3 ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการให้บริการ	4.35	0.69	ระดับมาก	3

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
5.4 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.33	0.69	ระดับมาก	4
5.5 มีความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.38	0.69	ระดับมาก	2
	4.35	0.62	ระดับมาก	
6. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ				(1)
6.1 การใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix)	4.41	0.69	ระดับมาก	2
6.2 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์	4.42	0.69	ระดับมาก	1
	4.41	0.67	ระดับมาก	

จากตาราง 6 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2567 พบว่า ทุกด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ

ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ ($\bar{X}=4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ($\bar{X}=4.42$) และการใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) ($\bar{X}=4.41$)

ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์) ($\bar{X}=4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย ($\bar{X}=4.40$) มีความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.38$) ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.35$) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.33$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.36$) บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ($\bar{X}=4.35$) บุคลากรสามารถให้บริการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.33$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อ บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.37$) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.35$) มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียน และมีการแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.33$) ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมให้บริการ ($\bar{X}=4.36$) ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและชัดเจน ($\bar{X}=4.32$) พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X}=4.31$) ตามลำดับ

ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.13$) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.19$) การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.18$) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X}=4.06$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมินทุกมิติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.32	0.56	ระดับมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ	4.34	0.61	ระดับมาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.34	0.59	ระดับมาก
4. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.13	0.70	ระดับมาก
5. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)	4.35	0.62	ระดับมาก
6. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ	4.41	0.67	ระดับมาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.32	0.59	ระดับมาก

จากตาราง 7 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ประจำปี 2567 พบว่า ทุกด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$) คิดเป็นร้อยละ 86.40

ส่วนที่ 3 : ความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : ระบุความไม่พึงพอใจ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม ระบุความไม่พึงพอใจที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

1. เครื่องปรับอากาศบางชิ้นขึ้นไม่ค่อยเย็น
2. ปรับปรุงห้องโอเคะ มีห้องคาราโอเกะเพิ่ม บางห้องไม่เก็บเสียง แอร์ไม่ค่อยเย็น ไม้ไม่ค่อยดี //
3. ต้องการให้มีที่ค้นหาข้อมูลเพิ่มขึ้น
4. ค้นหาแล้วบางครั้งไม่เจอหนังสือ
5. ต้องการให้คอมพิวเตอร์แรงกว่านี้
6. ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต
7. อินเทอร์เน็ตเข้าใช้งานยาก

ส่วนที่ 4 : ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน

คำชี้แจง : การให้คะแนนความผูกพัน หมายถึง คะแนนของผู้ใช้บริการที่มีความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการฯ จากคะแนนน้อย (1) ไปคะแนนมากที่สุด (5)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อมีโอกาส	4.51	0.72	ระดับมากที่สุด	1
2. จะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกครั้งต่อไป	4.48	0.72	ระดับมาก	2

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2567 ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อมีโอกาส ($\bar{X}=4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 และจะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกครั้งต่อไป ($\bar{X}=4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 5 : จากคะแนนที่ท่านได้ในส่วนที่ 4 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการดีขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1. มีอุปกรณ์ในการค้นหาข้อมูลมากขึ้น
2. ดียู่แล้ว
3. ต้องการให้พัฒนาต่อไป
4. ปรับปรุงระบบให้เสถียรมากยิ่งขึ้น /
5. ต้องการให้คอมพิวเตอร์แรงกว่านี้///

การแปลความหมายของคะแนน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนโดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 104)

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



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา