



รายงานการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันต่อการให้บริการ ประจำงบประมาณ 2568 (ช่วงที่ 1)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ช่วงที่ 1)

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ. 2568

ส่วนที่ 1 : สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เพศ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	47	39.2
2. หญิง	73	60.8
รวม	120	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	52	43.3
2. 20-30 ปี	38	31.7
3. 31-40 ปี	13	10.8
4. 41-50 ปี	13	10.8
5. 51-60 ปี	4	3.3
รวม	120	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2568 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.8 (73) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.2 (47) ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 (52) รองลงมา มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.7 (38) และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 10.8 (13) ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	93	77.5
บุคลากรสายวิชาการ	8	6.7
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	6	5.0
บุคลากรภายนอก	6	5.0
นักเรียน	1	.8
ศิษย์เก่า	2	1.7
หน่วยงานราชการ	1	.8
หน่วยงานเอกชน	2	1.7
ชุมชน	1	.8
รวม	120	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2568 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 77.5 (93) รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 6.7 (8) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 5.0 (6) บุคลากรภายนอก คิดเป็นร้อยละ 5.0 (6) และศิษย์เก่า, หน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 1.7 (2) ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล สังกัดจากหน่วยงานภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	46	38.3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	13	10.8
คณะวิทยาการจัดการ	47	39.2
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	4.2
บัณฑิตวิทยาลัย	3	2.5
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	1.7
สถาบันอยู่ยาศึกษา	4	3.3
รวม	120	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2568 ส่วนใหญ่

เป็นผู้ตอบแบบสอบถามคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 39.2 (47) รองลงมาสังกัด คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 38.3 (46) และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 10.8 (13) ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ที่ติดต่อรับบริการผ่านระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	18	15
ผ่านระบบออนไลน์	72	60
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง, ผ่านระบบออนไลน์	30	25
รวม	170	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ประจำปี 2568 ส่วนใหญ่รับบริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 60 (72) รองลงมาเป็นการรับบริการผ่านเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง,ผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 25 (30) และเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 15 (18) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.2568

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				(6)
1.1 สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมให้บริการ	4.40	0.63	ระดับมาก	3
1.2 การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์	4.43	0.58	ระดับมาก	1
1.3 ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและชัดเจน	4.38	0.65	ระดับมาก	5
1.4 พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.39	0.63	ระดับมาก	4
1.4.1 มุมสบาย หอนาคารไอเกะ	4.13	0.84	ระดับมาก	9
1.4.2 หอประชุมกลุ่มย่อย	4.24	0.69	ระดับมาก	8
1.4.3 ห้องเฉลิมพระเกียรติ หอจดหมายเหตุฯ	4.31	0.70	ระดับมาก	7
1.4.4 ห้องสมุดมนุษย์	4.33	0.68	ระดับมาก	6
1.4.5 ห้องสมุดสีเขียว	4.41	0.67	ระดับมาก	2
	4.34	0.67	ระดับมาก	

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ				(2)
2.1 บุคลากรสามารถให้บริการที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการ	4.46	0.60	ระดับมาก	2
2.2 บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและมั่นใจได้ว่าท่านจะ ได้รับข้อมูลที่ต้องการ	4.46	0.56	ระดับมาก	2
2.3 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.45	0.63	ระดับมาก	3
2.4 บุคลากรมีทักษะในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	4.44	0.66	ระดับมาก	4
2.5 บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิด ข้อผิดพลาด	4.50	0.59	ระดับมาก	1
	4.46	0.61	ระดับมาก	
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า				(3)
3.1 บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ	4.42	0.62	ระดับมาก	3
3.2 บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ	4.42	0.64	ระดับมาก	3
3.3 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	4.48	0.58	ระดับมาก	1
3.4 มีช่องทางออนไลน์การรับขอร้องเรียนและมีการแจ้งผล การดำเนินงานตามขอร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่สะดวกและ รวดเร็ว	4.47	0.62	ระดับมาก	2
	4.45	0.62	ระดับมาก	
4. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ				(5)
4.1 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต่อเนื่อง	4.42	0.59	ระดับมาก	1
4.2 สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน	4.23	0.68	ระดับมาก	4
4.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	4.38	0.68	ระดับมาก	2
4.4 การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.37	0.63	ระดับมาก	3
	4.35	0.65	ระดับมาก	
5. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)				(1)
5.1 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.38	0.64	ระดับมาก	5
5.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย	4.52	0.57	ระดับมากที่สุด	2
5.3 ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	0.50	ระดับมากที่สุด	1
5.4 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีความสะดวกและ รวดเร็ว	4.51	0.58	ระดับมากที่สุด	3

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
5.5 มีความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.48	0.56	ระดับมาก	4
	4.49	0.57	ระดับมาก	
6. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ				(4)
6.1 การใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix)	4.38	0.71	ระดับมาก	1
6.2 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์	4.38	0.69	ระดับมาก	1
	4.38	0.70	ระดับมาก	

จากตาราง 6 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2568 พบว่า ทุกด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ

ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์) ($\bar{X}=4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการใช้บริการ ($\bar{X}=4.58$) ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย ($\bar{X}=4.52$) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.51$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ($\bar{X}=4.50$) บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและมั่นใจได้ว่าท่านจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.46$) บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.45$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.48$) มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนและมีการแจ้งผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.47$) บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.43$) ตามลำดับ

ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ ($\bar{X}=4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ และการใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) ($\bar{X}=4.38$) ตามลำดับ

ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.35$) คิดเป็นร้อยละ 87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.42$) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X}=4.38$) การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.37$) ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.43$) ช่องทางการห้องสมุดสีเขียว ($\bar{X}=4.41$) สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมให้บริการ ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมินทุกมิติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.34	0.67	ระดับมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ	4.46	0.61	ระดับมาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.45	0.62	ระดับมาก
4. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.35	0.65	ระดับมาก
5. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)	4.49	0.56	ระดับมาก
6. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ	4.38	0.70	ระดับมาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.41	0.64	ระดับมาก

จากตาราง 7 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ประจำปี 2568 พบว่า ทุกด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$) คิดเป็นร้อยละ 88.20

ส่วนที่ 3 : ความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : ระบุความไม่พึงพอใจ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม ระบุความไม่พึงพอใจที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

1. ที่จอดรถ
2. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
3. คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และห้องที่ใช้อ่านหนังสือก็มีน้อย

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	4.43	0.72	ระดับมากที่สุด	1
2. จะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	4.38	0.75	ระดับมาก	2

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2568 ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อมีโอกาส ($\bar{X}=4.43$) คิดเป็นร้อยละ 88.60 และจะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ($\bar{X}=4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 5 : จากคะแนนที่ท่านได้ในส่วนที่ 4 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการดีขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1. จัดได้ดีมากับ แบบเดิมก็ดียอยู่แล้ว
2. บรรยากาศดูอึดอัด ไม่สดใส ความทันสมัย ไฮเทคโนโลยี ดีไซน์ในการจัดห้องควรปรับให้ดูทันสมัย
3. ขอบคุณการให้บริการที่ดี รวดเร็ว
4. เพิ่มคอมพิวเตอร์และห้องอ่านหนังสือเยอะ ๆ

การแปลความหมายของคะแนน พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนโดยกำหนดเกณฑ์
ในการวิเคราะห์ไว้ดังนี้ (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