

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 2

ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการนำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการครั้งที่ 1 มาปรับปรุง และพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการฯ จากผู้ให้บริการทุกประเภทจำนวน จำนวน 218 คน แบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งดใช้พื้นที่ให้บริการ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และปิดบริการ จากวันที่ 12 - 28 กันยายน 2564

สรุปผลได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	75	34.40
2. หญิง	143	65.60
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.60 (143) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.40 (75) ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	58	26.61
20-30 ปี	142	65.14
31-40 ปี	11	5.05
41-50 ปี	4	1.83
51-60 ปี	2	0.92
61 ปีขึ้นไป	1	0.46
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.14 (142) รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.61 (58) และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.05 (11) ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละข้อมูลประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	200	91.74
ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ	-	0.00
บุคลากรสายวิชาการ	16	7.34
บุคลากรสายสนับสนุน	1	0.46
ศิษย์เก่า	-	0.00
อื่นๆ ข้าราชการบำนาญ	1	0.46
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่า ประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถามออนไลน์เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 91.74 (200) รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 7.34 (16) และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 0.46 (1) ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละข้อมูลการติดต่อรับบริการผ่านระบบ ของผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม

ประเภทการติดต่อรับบริการผ่านระบบ	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	48	22.02
ผ่านระบบออนไลน์	170	77.98
<b>รวม</b>	<b>218</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 พบว่า การติดต่อรับบริการผ่านระบบของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 1 ส่วนใหญ่ติดต่อผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 77.98 (170) รองลงมาติดต่อเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.02 (48) เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศงดใช้พื้นที่ให้บริการ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และปิดบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 2

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ของการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564

ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.94	0.69	ระดับมาก
1.2 ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบชัดเจนและเหมาะสม	4.00	0.68	ระดับมาก
1.3 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่การให้บริการยิ้ม คีน	3.99	0.71	ระดับมาก
1.4 มีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือ Flowchart ให้บริการที่ชัดเจน	3.96	0.72	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.70</b>	<b>ระดับมาก</b>
ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
2.1 ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.05	0.68	ระดับมาก
2.2 มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม	4.02	0.69	ระดับมาก
2.3 สุขภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	3.94	0.75	ระดับมาก
2.4 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.00	0.70	ระดับมาก
2.5 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ และเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี	4.07	0.71	ระดับมาก
2.6 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.11	0.67	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.70</b>	<b>ระดับมาก</b>
ด้านที่ 3 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	4.04	0.65	ระดับมาก
3.2 มีช่องทางในการเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.01	0.68	ระดับมาก
3.3 มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.06	0.67	ระดับมาก
3.4 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศให้บริการ สามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน	4.03	0.70	ระดับมาก
3.5 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง เช่น เฟสบุ๊ก เป็นต้น	4.05	0.68	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.68</b>	<b>ระดับมาก</b>

ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ			
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ	4.09	0.67	ระดับมาก
4.2 ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทันตามกำหนด	4.04	0.68	ระดับมาก
4.3 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการได้อย่างรวดเร็ว	3.98	0.71	ระดับมาก
4.4 รูปแบบการให้บริการ เช่น บริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืม book.aru.ac.th	4.08	0.69	ระดับมาก
4.5 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น การแนะนำองค์ความรู้เพิ่มมากขึ้น	4.09	0.73	ระดับมาก
4.6 มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว	4.04	0.68	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.69</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 1 ในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบชัดเจนและเหมาะสม (4.00) การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่การให้บริการยืม คิน (3.99) และมีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือ Flowchart ให้บริการที่ชัดเจน (3.96) ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (4.11) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม (4.07) ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (4.05) มีระยะเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม (4.02) ตามลำดับ

3. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ (4.06) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง เช่น เฟสบุ๊ก เป็นต้น (4.05) และมีการจัดสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (4.04) ตามลำดับ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น การแนะนำองค์ความรู้เพิ่มมากขึ้น ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้อการ (4.09) รูปแบบการให้บริการ เช่น บริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืม <http://book.aru.ac.th> (4.08) และมีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ทันตามกำหนด (4.04) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ประจำปี 2564 ครั้งที่ 1 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81

#### ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงภาพรวม

1. โดยภาพรวมแล้วมีข้อบกพร่องน้อยมากสำหรับการบริการ ส่วนใหญ่มาจากปัญหาสิ่งแวดล้อมและเหตุสุดวิสัยจึงขอชื่นชมในการให้บริการเป็นพิเศษ ขอขอบคุณที่รับฟังความคิดเห็นเป็นอย่างสูง
2. เปิดให้บริการเพิ่มเป็น 17.00 น.และมีหนังสือที่เป็นที่นิยมบ้าง เช่น นิยายที่นำมาทำภาพยนตร์หรือหนังสือซีรี่ย์ไม่ใช่เพียงความบันเทิง แต่นำมาใช้ในการศึกษารูปแบบการเขียนและความนิยมในปัจจุบัน เพื่อการต่อยอดในการผลิตสื่อ
3. ถ้าให้เปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นในช่วงนี้มหาวิทยาลัยเรามีบริการที่ตอบสนองความต้องการ และช่วยเหลือซัพพอร์ตนักศึกษา
4. ระบบแจ้งเตือนให้กับผู้ใช้บริการหลังจากการบริการค้นหาหนังสือเรียบร้อยแล้ว