



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

Office of academic resources and information technology

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวระนครศรีอยุธยา

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ.2565 แบบประเมินระบบออนไลน์ Google ฟอร์ม

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เพศ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	60	30.00
2. หญิง	140	70.00
รวม	200	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	22	11.00
2. 20-30 ปี	67	33.50
3. 31-40 ปี	62	31.00
4. 41-50 ปี	40	20.00
5. 51-60 ปี	7	3.50
6. 61 ปีขึ้นไป	2	1.00
รวม	200	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ ประจำปี 2565 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.00 (140) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.00 (60) ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 (67) รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 (62) และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 20.00 (40) ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	78	39.00
บุคลากรสายวิชาการ	52	26.00
บุคลากรสายสนับสนุน	39	19.50
บุคลากรภายนอก	31	15.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ ประจำปี 2565 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา/บัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.00 (78) รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 26.00 (52) และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 19.50 (39) ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล สังกัดจากหน่วยงานภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	24	12.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	31	15.50
คณะวิทยาการจัดการ	30	15.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	38	19.00
บัณฑิตวิทยาลัย	6	3.00
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	1.00
สถาบันอยู่ยาศึกษา	5	2.50
สำนักงานอธิการบดี	17	8.50
อื่น ๆ	47	23.50
รวม	200	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ ประจำปี 2565 ส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามไม่ระบุสังกัด และส่วนหนึ่งเป็นบุคลากรภายนอก คิดเป็นร้อยละ 23.50 (47) รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 19.00 (38) และสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.50 (31) ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล สังกัดจากหน่วยงานภายนอกของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ	132	66.00
หน่วยงานเอกชน	20	10.00
ชุมชน	15	7.50
อื่นๆ	33	16.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หน่วยงานภายนอกต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่สังกัด หน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 66.00 (132) รองลงมาไม่ระบุหน่วยงานที่สังกัด คิดเป็นร้อยละ 16.50 (33) และสังกัดหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 10.00 (20) ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ที่ติดต่อรับบริการผ่านระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	114	57.00
ผ่านระบบออนไลน์	26	13.00
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง/ผ่านระบบออนไลน์	60	30.00
รวม	200	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ประจำปี 2565 ส่วนใหญ่รับบริการเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 57.00 (114) รองลงมาเป็นการรับบริการเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง/ผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 30.00 (60) และรับ บริการผ่านระบบออนไลน์อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 13.00 (26) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.2565 แบบประเมินระบบออนไลน์ Google ฟอรม

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ			
1.1 สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมให้บริการ	4.06	0.56	ระดับมาก
1.2 การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์	4.05	0.67	ระดับมาก
1.3 ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและชัดเจน	4.05	0.70	ระดับมาก
	4.05	0.65	
มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ			
2.1 บุคลากรสามารถให้บริการที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ	4.03	0.68	ระดับมาก
2.2 บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.05	0.66	ระดับมาก
2.3 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.06	0.66	ระดับมาก
2.4 บุคลากรมีทักษะในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	3.99	0.69	ระดับมาก
	4.03	0.67	
มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า			
3.1 บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ	4.16	0.62	ระดับมาก
3.2 บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ	4.15	0.63	ระดับมาก
3.3 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบ ออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง	4.11	0.62	ระดับมาก
3.4 มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนและการแจ้งผลการ ดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่สะดวกและรวดเร็ว	4.10	0.63	ระดับมาก
	4.13	0.62	
มิติที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ			
4.1 ความเสถียรในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.71	0.76	ระดับมาก
4.2 สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน	3.65	0.76	ระดับมาก
4.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	3.66	0.76	ระดับมาก
4.4 การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.71	0.77	ระดับมาก
	3.68	0.76	
มิติที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ			
5.1 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.09	0.67	ระดับมาก
5.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย	4.10	0.72	ระดับมาก
5.3 ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการให้บริการ	4.03	0.75	ระดับมาก
	4.07	0.74	

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
มิติที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ			
6.1 แอปพลิเคชันระบบบริหารการศึกษา (Mobile Application)	3.66	0.76	ระดับมาก
6.2 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix)	3.71	0.7	ระดับมาก
6.3 ระบบควบคุมอาคารอัจฉริยะ ด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Smart Building with IOT)	4.09	0.67	ระดับมาก
6.4 ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และหลากหลายช่องทาง	4.09	0.75	ระดับมาก
6.5 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ได้รวดเร็ว	4.03	0.75	ระดับมาก
	3.92	0.74	

จากตาราง 6 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ประจำปี 2565 พบว่า ทุกมิติการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.13$) **คิดเป็นร้อยละ 82.60** และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.16$) บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.15$) และมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.11$) ตามลำดับ

มิติที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.07$) **คิดเป็นร้อยละ 81.40** และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย ($\bar{X}=4.10$) ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.09$) และทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.03$) ตามลำดับ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการสารสนเทศ ($\bar{X}=4.05$) **คิดเป็นร้อยละ 81.00** และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=4.06$) ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและชัดเจน ($\bar{X}=4.05$) และการติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.05$) ตามลำดับ

มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.03$) **คิดเป็นร้อยละ 80.60** และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.06$) บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=4.05$) และบุคลากรสามารถให้บริการที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.03$)

มิติที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ ($\bar{X}=3.92$) คิดเป็นร้อยละ 78.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ระบบควบคุมอาคารอัจฉริยะ ด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Smart Building with IOT) ($\bar{X}=4.09$) ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และหลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=4.09$) และการแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้รวดเร็ว ($\bar{X}=4.03$) ตามลำดับ

มิติที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.68$) คิดเป็นร้อยละ 73.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.71$) ความเสถียรในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.71$) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ

จากตาราง 6 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ประจำปี 2565 พบว่า ทุกมิติการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) คิดเป็นร้อยละ 79.60

ส่วนที่ 3 : ความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : ระบุความไม่พึงพอใจ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

1. อยากให้มีร้านเบเกอรี่ ในห้องสมุดแบบของ ม.ธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต หิวๆ จะได้มีอะไรรองท้อง ไม่ต้องออกจากห้องสมุด ไปหาของกิน มันไกลครับ
2. หนังสือ E-book.ที่สามารถยืมได้
3. ขยายเครือข่ายสัญญาณเพิ่มเพื่อรองรับการใช้งานให้ดียิ่งขึ้นจากปัจจุบัน ///
4. ควรมีโซนที่นำอาหารเข้าไปรับประทานได้
5. เพิ่มพงศาวดาร ที่มีในประเทศให้หลากหลายผู้แต่ง
6. งานห้องสมุดดีมาก ส่วนงานไอทีอยู่ไกลไปหน่อยและยังไม่รู้ว่ามีบริการอะไรให้บ้าง อยากให้มีการประชาสัมพันธ์งานบริการของไอทีเพิ่มเติม และอยากให้มีเจ้าหน้าที่ในส่วนงานไอทีให้มากเพียงพอเพื่อรองรับการให้บริการ
7. ปรับปรุงทรัพยากร ไม่ต้องมีค่าปรับค่ะ
8. ให้มีที่นั่งเยอะๆ เพราะที่นั่งในห้องสมุดไม่เพียงพอเวลาที่ นศ.เข้าไปพร้อมกันเป็นจำนวนมากๆ
9. เจ้าหน้าที่บางท่านมีพฤติกรรมการให้บริการที่ค่อนข้างไม่ดีต่อนักศึกษา
10. ปรับปรุงอินเทอร์เน็ต เพิ่ม Wi-Fi พัฒนาเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่ตลอด //
11. ขอบคุณที่ให้บริการอย่างดียเยี่ยมค่ะ /////
12. พนักงานบริการควรจะอยู่ที่เคาน์เตอร์ให้มากขึ้นกว่าเดิม

13. ควรมีการประชาสัมพันธ์สิทธิการใช้งานด้านซอฟต์แวร์ เช่น Microsoft.365.ให้กับ ผู้ที่มีสิทธิได้ใช้แก่บุคลากรนักเรียนหรือนักศึกษา และ Software.ชนิดอื่นๆ ให้ได้ทราบ และวิธีการรับสิทธิในการใช้
14. การประชาสัมพันธ์
15. บรรยากาศภายในห้องสมุด มุมพักผ่อน มุมกาแฟ/เครื่องดื่ม แสงสว่างในชั้นหนังสือ
16. อยากให้หนังสือมีเยอะกว่านี้ ห้องสมุดเหมือนไม่ใช่ห้องสมุดเลย
17. อยากให้ตรงทางเข้าและบัตรนักศึกษาได้ไม่ต้องพิมพ์รหัสเอง
18. อยากให้มีการแยกนิยาย y/bl (boy love) ออกเป็นอีกตู้หนึ่งเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มนวนิยายใหม่ๆ
19. อยากห้องคาราโอเกะเชื่อมต่อเน็ตได้เพราะเพลงค่อนข้างเก่ามาก ถ้าเชื่อมต่อเน็ตได้จะได้ร้องจากยูทูบได้ หรือใช้โปรแกรมคาราโอเกะที่มีการอัปเดตมากกว่านี้เพราะเพลงเก่ามากเกิดไม่ทันจรรยา
20. พนักงานควรมีการบริการที่มีคุณภาพมากกว่านี้ ทั้งในเรื่องของการพูดคุยติดต่อ การยืมคืนหนังสือ หรือติดต่อเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้อง
21. ห้องประชุมมีไม่เพียงพอ
22. ทางเข้าห้องสมุดคับแคบ //
23. มุมถ่ายเอกสารอยู่ลึกเกินไป และเปิดวันอาทิตย์
24. อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนในห้องเรียน เช่น เครื่องปรับอากาศเก่ามากไม่เย็น ไมโครโฟนไม่ดังบาง
25. ห้องไม่มีหรือมีแต่ใช้ไม่ได้ เครื่องคอมพิวเตอร์ช้ามากโหลตนาน
26. สอบถามความต้องการ ข้อบกพร่องจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงองค์กรอย่างสม่ำเสมอ
27. มีความเต็มใจในการให้บริการ
28. ปรับปรุงเรื่องการเอาหนังสือใหม่ ๆ ขึ้นชั้นให้เร็วขึ้น
29. ในส่วนของงานบริการของหน่วยงาน ดีอยู่แล้วแต่อยากให้ปรับปรุงในเรื่องของอินเทอร์เน็ตมากกว่า ถ้าระบบอินเทอร์เน็ตดีบุคลากรก็อยากใช้บริการมากขึ้น แต่อยากกลับมาใช้ซ้ำรวมถึงแนะนำให้คนอื่น ๆ มาใช้ด้วย อยากให้มีห้องส่วนตัวให้บุคคลมานั่งทำผลงานวิชาการด้วยค่ะ
30. สานสัมพันธ์กันกับคนในองค์กร จะทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้และจะทำให้งานดีขึ้น
31. จัดห้องหนังสือที่เหมาะสมสำหรับการอ่านหาความรู้สามารถค้นคว้าและทำงานได้
32. ปรับหน้าเว็บไซต์บางจุด
33. อยากให้เปิดวันอาทิตย์

34. อยากให้ยกเว้นค่าปรับ

35. ควรมีภาชนะวางสิ่งของที่ห้ามเอาเข้า

ส่วนที่ 4 : ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน

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

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความผูกพัน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อมีโอกาส	4.16	0.97	ระดับมาก
จะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	4.05	0.96	ระดับมาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2565 ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อมีโอกาส ($\bar{X}=4.16$) คิดเป็นร้อยละ 83.20 และจะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ($\bar{X}=4.05$) คิดเป็นร้อยละ 81.00 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

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

ส่วนที่ 5 : จากคะแนนที่ท่านได้ในส่วนที่ 4 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

การบริการ

- บริการดี สะดวกและรวดเร็ว เยี่ยมดีอยู่แล้ว //
- เพิ่มจุดในการให้บริการ
- ปรับปรุงในเรื่องของการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ
- เพิ่มศักยภาพของบุคลากร มีความเต็มใจในการให้บริการควรยิ้มให้มากขึ้น //

- อยากให้ปรับปรุงในเรื่องของอินเทอร์เน็ต

ทรัพยากรสารสนเทศ

- ปรับปรุงเรื่องการเอาหนังสือใหม่ ๆ ขึ้นชั้นให้เร็วขึ้น
- เพิ่มหนังสือเยอะๆ หลากๆ แบบ /
- อัปเดตหนังสือใหม่

เทคโนโลยีสารสนเทศ

- ปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย
- พัฒนาสัญญาณให้ทั่วถึง
- ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ต //
- ปรับหน้าเว็บไซต์บางจุด

ประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่

กิจกรรม

มีการจัดกิจกรรมสนุก

สิ่งอำนวยความสะดวก

- มีปลั๊กไฟบริการ
- เสียงดังได้
- อยากให้มีมุมทานกาแฟ
- แอร์
- อยากให้มีห้องส่วนตัวให้บุคคลมานั่งทำผลงานวิชาการด้วยค่ะ
- จัดห้องหนังสือที่เหมาะสมสำหรับการอ่านหาความรู้สามารถค้นคว้าและทำงานได้

