



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

OFFICE OF ACADEMIC RESOURCES AND INFORMATION TECHNOLOGY

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์นครราชสีมา

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ.2566

ส่วนที่ 1 : สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เพศ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	59	26.90
2. หญิง	160	73.10
รวม	219	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	50	22.80
2. 20-30 ปี	123	56.20
3. 31-40 ปี	21	9.60
4. 41-50 ปี	20	9.10
5. 51-60 ปี	5	2.30
รวม	219	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.10 (160) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.90 (59) ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.20 (123) รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.80 (50) และอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.60 (21) ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	173	79
บุคลากรสายวิชาการ	28	12.80
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	17	7.80
บุคลากรภายนอก	1	5
รวม	219	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 79 (173) รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 12.80 (28) เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 7.80 (39) และบุคลากรภายนอก คิดเป็นร้อยละ 5 (1) ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล สังกัดจากหน่วยงานภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	44	20.10
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	109	49.80
คณะวิทยาการจัดการ	26	11.90
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	35	16.00
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.50
สถาบันอยู่ยาศึกษา	2	0.90
สำนักงานอธิการบดี	2	0.90
รวม	219	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 49.80 (109) รองลงมาสังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20.10 (44) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 16 (35) ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล สังกัดจากหน่วยงานภายนอกของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ	190	86.76
หน่วยงานเอกชน	15	6.85
ชุมชน	5	2.28
อื่นๆ	9	4.11
รวม	219	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยงานภายนอกต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 86.76 (190) รองลงมาสังกัดหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 6.85 (15) และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.11 (20) ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ที่ติดต่อรับบริการผ่านระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	150	68.49
ผ่านระบบออนไลน์	69	31.51
รวม	219	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่รับบริการเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.49 (150) รองลงมาเป็นการรับบริการรับบริการผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 31.51 (69) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ.2566

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				(2)
1.1 สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศ	4.50	0.59	ระดับมาก	

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
พร้อมให้บริการ				3
1.2 การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์	4.52	0.55	ระดับมากที่สุด	1
1.3 ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและชัดเจน	4.43	0.62	ระดับมาก	4
1.4 พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.51	0.56	ระดับมาก	2
1.4.1 มุมสบาย ห้องคาราโอเกะ	4.43	0.66	ระดับมาก	4
1.4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อย	4.42	0.64	ระดับมาก	5
1.4.3 ห้องเฉลิมพระเกียรติ หอจดหมายเหตุฯ	4.37	0.64	ระดับมาก	8
1.4.4 ห้องสมุดมนุษย์	4.39	0.61	ระดับมาก	7
1.4.5 ห้องสมุดสีเขียว	4.41	0.63	ระดับมาก	6
	4.44	0.61	ระดับมาก	
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ				(3)
2.1 บุคลากรสามารถให้บริการที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการ	4.40	0.61	ระดับมาก	3
2.2 บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและมั่นใจได้ว่าท่านจะ ได้รับข้อมูลที่ต้องการและตรงกับความต้องการ	4.44	0.59	ระดับมาก	2
2.3 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.49	0.58	ระดับมาก	1
2.4 บุคลากรมีทักษะในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	4.40	0.61	ระดับมาก	3
2.5 บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิด ข้อผิดพลาด	4.38	0.63	ระดับมาก	4
	4.42	0.60	ระดับมาก	
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า				(1)
3.1 บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ	4.52	0.61	ระดับมากที่สุด	1
3.2 บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ	4.45	0.57	ระดับมาก	3
3.3 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.57	ระดับมาก	2
3.4 มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนและการแจ้งผล การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่สะดวกและ รวดเร็ว	4.40	0.57	ระดับมาก	4
	4.46	0.58	ระดับมาก	
4. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ				(6)
4.1 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต่อเนื่อง	4.10	0.67	ระดับมาก	2

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
4.2 สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน	3.65	0.50	ระดับมาก	4
4.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	3.92	0.55	ระดับมาก	3
4.4 การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.12	0.53	ระดับมาก	1
	3.94	0.57	ระดับมาก	
5. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)				(5)
5.1 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.51	0.59	ระดับมากที่สุด	1
5.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย	4.43	0.65	ระดับมาก	3
5.3 ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.44	0.65	ระดับมาก	2
5.4 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.10	0.62	ระดับมาก	4
5.5 มีความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.95	0.61	ระดับมาก	5
	4.28	0.62	ระดับมาก	
6. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ				(4)
6.1 การใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix)	4.46	0.60	ระดับมากที่สุด	1
6.2 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์	4.13	0.57	ระดับมาก	2
	4.29	0.61	ระดับมาก	

จากตาราง 6 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 พบว่า ทุกมิติการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยบุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.16$) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.50$) บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.45$) ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.8 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.52$) พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X}=4.51$) และสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=4.50$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.42$) คิดเป็นร้อยละ 88.41 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.49$) บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและมั่นใจได้ว่าท่านจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.44$) และบุคลากรมีทักษะในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=4.40$) ตามลำดับ

ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์) ($\bar{X}=4.30$) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.51$) ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.44$) และทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย ($\bar{X}=4.43$)

ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ ($\bar{X}=4.29$) คิดเป็นร้อยละ 85.50 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) ($\bar{X}=4.46$) การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ($\bar{X}=4.13$) ตามลำดับ

ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.94$) คิดเป็นร้อยละ 78.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.12$) การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.10$) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X}=3.92$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมินทุกมิติ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.44	0.61	ระดับมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ	4.38	0.60	ระดับมาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.46	0.58	ระดับมาก
4. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.94	0.56	ระดับมาก
5. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)	4.28	0.62	ระดับมาก
6. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ	4.29	0.61	ระดับมาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.29	0.59	ระดับมาก

จากตาราง 7 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ประจำปี 2566 พบว่า ทุกมิติการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$) คิดเป็นร้อยละ 85.8

ส่วนที่ 3 : ความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : ระบุความไม่พึงพอใจ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

1. ห้องคาราโอเกะมีน้อย ควรเป็นห้องที่เก็บเสียง ควรมีไมค์ 2ตัว/ห้อง และเป็นไม้คล้อย
2. ควรตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ของห้องคาราโอเกะ ห้องภาพยนตร์ก่อนบริการ เช่น ไมค์ ลำโพง
3. ห้องน้ำควรมีกระดาดชำระให้บริการ
4. สัญญาณอินเทอร์เน็ตควรเพิ่มความเร็ว
5. ต้องการให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อยบริการเพิ่มมากขึ้น
6. คอมพิวเตอร์บริเวณห้องมุมสบายทำงานช้า
7. ต้องการให้ปรับปรุงบริเวณทางเข้า-ออก ให้สามารถแตะระดับนักศึกษาเข้าใช้งานห้องสมุดได้เลย
8. ต้องการควรเพิ่มแหล่งข้อมูลเพื่อการสืบค้นวารสารวิจัย เช่น Science Direct

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	4.71	0.50	ระดับมากที่สุด	1
2. จะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	4.69	0.53	ระดับมากที่สุด	2

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อมีโอกาส ($\bar{X}=4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และจะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ($\bar{X}=4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.8

แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 5 : จากคะแนนที่ท่านได้ในส่วนที่ 4 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

1. ห้องคาราโอเกะมีน้อย ควรเป็นห้องที่เก็บเสียง ควรมีไมค์ 2 ตัว/ห้อง และเป็นไมค์ลอย
2. ห้องน้ำควรมีกระดาดชำระให้บริการ
3. ต้องการควรเพิ่มแหล่งข้อมูลเพื่อการสืบค้นวารสารวิจัย เช่น Science Direct
4. ต้องการให้ปรับปรุงบริเวณทางเข้า-ออก ให้สามารถเตะจักรยานนักศึกษาเข้าใช้งานห้องสมุดได้เลย

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

