

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปีงบประมาณ พ.ศ.2561

ตุลาคม 2560 - กันยายน 2561

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปีงบประมาณ พ.ศ.2561



องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ
ผู้รับบริการ

เกณฑ์มาตรฐาน

4. มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย
คะแนนการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	ผลผลิต	
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	นางสาวอัจฉริยะณัฐ	จันทร์สิงห์
	นายอรรถสิทธิ์	กิจที่พึ่ง
	นายภูวนาถ	นาควรรณกิจ
ผู้ประสานตัวบ่งชี้	นางยุพิน	กิจที่พึ่ง
ผู้ติดตามตรวจสอบตัวบ่งชี้	อาจารย์ทัศนีย์	สุทธิวงศ์
	นางสาวพิจิภามาส	แย้มบุ๋
ผู้กำกับตัวบ่งชี้	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธน	บุญญานุวัตร
คำอธิบายตัวบ่งชี้		

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

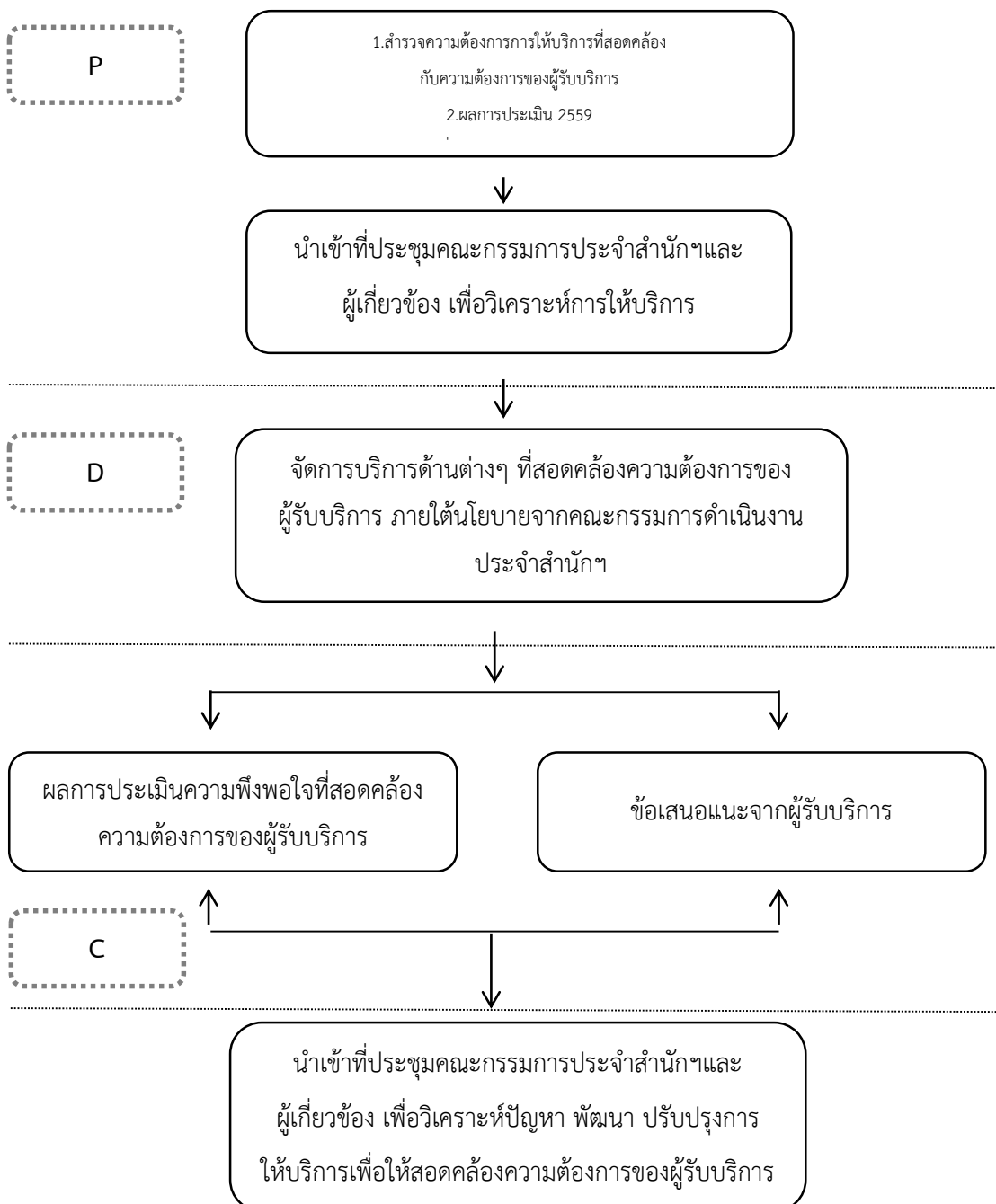
เกณฑ์มาตรฐาน

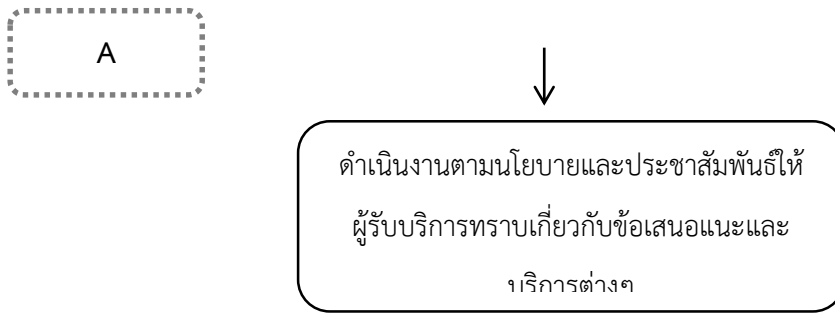
- มีแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ในเรื่อง ด้านต่างๆ ได้แก่
 - กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก
 - ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - ด้านระบบสารสนเทศ
- มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
- มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
- มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51
- มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดการบริการด้านต่างๆ โดยมีนโยบายจากคณะกรรมการดำเนินงานประจำสำนักฯ มีการดำเนินงานตามแผนดังนี้





การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ครั้งที่ 1 ตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการฯ จากจำนวนประชากรทั้งหมด 9,803 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน (ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเครซีและมอร์แกน 10,000 ใช้กลุ่มตัวอย่าง 385) จากประชากรทั้งหมด 5 กลุ่ม ซึ่งได้แก่

1. นักศึกษาภาคปกติทุกระดับชั้น
2. นักศึกษาภาค กศ.บป.
3. บัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาโท
4. บุคลากรสายวิชาการ
5. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

รวม

9,803 คน

สรุปผลได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
---------	-------	--------

นักศึกษา	369	95.8
บุคลากรสายวิชาการ	9	2.3
บุคลากรสายสนับสนุน	4	1.0
บุคคลภายนอก	3	0.8
รวม	385	100.0

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90.1 เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 3.6 บุคลากรสายสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 5.5 และเป็นบุคคลภายนอกคิดเป็นร้อยละ 0.8

ตาราง 2 ร้อยละข้อมูลสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัดคณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	121	31.4
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	115	29.9
วิทยาการจัดการ	93	24.2
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	54	14.0
อื่นๆ	2	0.5
รวม	385	100.0

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 29.9 สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 24.2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 14.0 และหน่วยงานอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 3 ร้อยละข้อมูลสังกัดสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	โปรแกรมวิชา	จำนวน	ร้อยละ
1	การสอนภาษาอังกฤษ	22	5.7
2	การปกครองท้องถิ่น	15	3.9
3	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	15	3.9
4	รัฐประศาสนศาสตร์	13	3.4

5	ภาษาอังกฤษ	11	2.9
6	ภาษาไทย	10	2.6
7	วิทยาการคอมพิวเตอร์	9	2.3
8	การปฐมศึกษา	7	1.8
9	ภาษาจีน	6	1.6
10	การเป็นผู้ประกอบการ	5	1.3
11	เทคโนโลยีสารสนเทศ	4	1
12	การบัญชี	4	1
13	การตลาด	4	1
14	นิเทศศาสตร์	3	0.8
15	สาธารณสุขชุมชน	3	0.8
16	ศิลปกรรม	2	0.5
17	คณิตศาสตร์	2	0.5
18	การจัดการโลจิสติกส์	2	0.5
19	พลศึกษา	2	0.5
20	ประวัติศาสตร์	2	0.5
21	วิทยาการคอมพิวเตอร์	1	0.3
22	สังคมศึกษา	1	0.3
23	วิศวะไฟฟ้า	1	0.3
24	การบริหารการศึกษา	1	0.3
25	คหกรรมศาสตร์	1	0.3
26	ธุรกิจระหว่างประเทศ	1	0.3
27	ภาษาญี่ปุ่น	1	0.3
28	บริหารทรัพยากรมนุษย์	1	0.3
29	การศึกษาพิเศษ	1	0.3
30	ศิลปะการแสดง	1	0.3
31	ภูมิศาสตร์	1	0.3
	รวม	152	100.0

จากตาราง 3 เมื่อจำแนกตามโปรแกรมวิชา พบว่าโปรแกรมวิชาที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียงลำดับจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) การสอนภาษาอังกฤษ 2) การปกครองท้องถิ่น 3) คณิตศาสตร์ 4) รัฐประศาสนศาสตร์ และ 5) ภาษาอังกฤษตามลำดับ

ตาราง 4 ข้อมูลความถี่ในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสัปดาห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่การเข้าใช้สำนักวิทยบริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	86	22.3
สัปดาห์ละ 5-6 วัน	53	13.8
สัปดาห์ละ 3-4 วัน	137	35.6
สัปดาห์ละ 1-2 วัน	109	28.3
รวม	385	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯเฉลี่ยสัปดาห์ละ 3-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาเข้าใช้บริการเฉลี่ย สัปดาห์ละ 1-2 วัน คิดเป็นร้อยละ 28.3 เข้าใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และลำดับสุดท้ายเข้าใช้สัปดาห์ละ 5-6 วัน คิดเป็นร้อยละ 13.8

ตาราง 5 ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้สำนักวิทยบริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
08.00-12.00 น.	84	21.8
12.00-13.00 น.	192	49.9
13.00-16.30 น.	109	28.3
รวม	385	100.0

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯส่วนมากเป็นช่วงเวลา 12.00-13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 49.9 รองลงมา ช่วงเวลา 13.00-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 28.3 และลำดับสุดท้าย ช่วงเวลา 08.00-12.00 น คิดเป็นร้อยละ 21.8

ตาราง 6 สถานที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ผู้ให้บริการใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ห้องสมุด	35	9.1

อาคาร 100ปี	25	6.5
โรงอาหาร	18	4.7
ครุศาสตร์	13	3.4
บริเวณอาคาร 317	12	3.1
บริเวณทั่วไปมหาวิทยาลัย	9	2.3
อาคาร 43	7	1.8
ห้องสมุดมุมสบาย	6	1.6
อาคารเทคโนโลยี	6	1.6
อาคาร 41	5	1.3
อาคาร 7	5	1.3
อาคาร 4	5	1.3
กองพัฒนานักศึกษา	2	0.5
รวม	148	100.0

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ของสำนักวิทยบริการฯ จากมากไปหาน้อย 5 อันดับดังนี้ 1) อาคารห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 9.1 2) อาคาร 100 ปี (ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์) คิดเป็นร้อยละ 6.4 3) โรงอาหาร คิดเป็นร้อยละ 4.7 4) อาคารครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 3.4 และอันดับ 5) บริเวณอาคาร 317 คิดเป็นร้อยละ 3.1

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 5) ด้านระบบสารสนเทศ และ 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระเบียบ-ขั้นตอนการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ เหมาะสม	4.16	.702	มาก
2. ป้ายแนะนำระเบียบการให้บริการชัดเจน เหมาะสม	4.07	.722	มาก
3. ระยะเวลาเปิด-ปิด สำนักวิทยบริการฯมีความ เหมาะสม	3.95	.792	มาก
4. ระยะเวลาารับบริการเหมาะสม	4.00	.731	มาก
5. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	3.99	.765	มาก
รวม	4.03	.594	มาก
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ เหมาะสม	4.00	.776	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ	3.98	.810	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.02	.755	มาก
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.10	.749	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.99	.805	มาก
รวม	4.02	.643	มาก
3) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จำนวนที่นั่งและการจัดพื้นที่ให้บริการแต่ละจุดมีความ เหมาะสม	3.91	.876	มาก
2. การจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ เอื้อต่อการ ให้บริการ	3.99	.776	มาก
3. ระบบแสงสว่างและอุณหภูมิภายในอาคารเหมาะสม	3.96	.790	มาก
4. จุดบริการน้ำดื่มเพียงพอต่อความต้องการ	3.77	.938	มาก
5. ห้องน้ำมีความสะอาด	3.98	.881	มาก
รวม	3.92	.673	
4) ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ	4.01	.722	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมอย่างทั่วถึง	3.94	.777	มาก
3. ท่านได้รับการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวัง	3.95	.781	มาก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
4. อุปกรณ์และเทคโนโลยีเหมาะสมกับการให้บริการและใช้งานได้ดี	3.90	.786	มาก
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.01	.800	มาก
รวม	3.96	.613	มาก
5) ด้านระบบสารสนเทศ			
1. ระบบสารสนเทศตรงและครอบคลุมความต้องการใช้บริการ	3.94	.739	มาก
2. ระบบสารสนเทศเข้าถึงได้สะดวก สืบค้นได้ง่าย	3.97	.737	มาก
3. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.00	.752	มาก
4. ระบบมีความเสถียร ใช้งานได้ต่อเนื่อง	3.81	.783	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศโดยรวม	3.94	.756	มาก
รวม	3.93	.613	มาก
6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคาร 100 ปี เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.95	.802	มาก
2. คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี อาคารห้องสมุดเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.01	.736	มาก
3. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการฯเพียงพอต่อการให้บริการ	3.99	.805	มาก
4. สัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	3.79	1.089	มาก
รวม	3.94	.697	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

3. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

5. ด้านระบบสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	.594	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	.643	มาก
3. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	.673	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.96	.613	มาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	3.93	.613	มาก
6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.94	.697	มาก

รวม	3.97	.532	มาก
-----	------	------	-----

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ 1)ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.03$) 2)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.02$) 3)ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}=3.96$) 4)ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.94$) 5)ด้านระบบสารสนเทศ ($\bar{X}=3.93$) และ 6)ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.92$)

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงจากการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการบริการ	ปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่นๆ
3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- ทำระบบลงทะเบียนเรียนให้มันดีขึ้น ง่ายขึ้น - การให้บริการเป็นระบบและเรียบร้อย
3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- ดีมาก - แม่บ้านทำความสะอาดสุดยอดมากๆ - เก้าอี้และที่นั่งไม่เพียงพอ
3.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	- ทำสถานที่สาธารณะบ้าง ให้มีพื้นที่ได้นั่งทำงานสบายๆ - ที่จอดรถสำหรับมอเตอร์ไซด์ไม่เพียงพอ - แอร์ไม่ค่อยเย็นเท่าไร หน้าต่างก็เปิดไม่ได้
3.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	- ดี - สุดยอดสะอาดที่สุดตึก 100 ปี
3.5 ด้านระบบสารสนเทศ	- ดี - คอมพิวเตอร์ของอาคาร 100 ปี เครื่องค่อนข้างช้า - อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย เครือข่ายไม่อำนวย - ใช้ Wi-Fi ประจำแต่บางจุดสัญญาณอ่อน - ไม่ค่อยมีสัญญาณ - ควรมีให้เยอะกว่านี้
3.6 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- โปรเจกเตอร์บางห้องมีสภาพชำรุด หรือมีแต่ไม่สามารถใช้ได้ - เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ ให้มีความเสถียรภาพให้ระบบปฏิบัติการ ISO Cari – 9 ram 36GB หน้าจอ 32” หน่วยประมวลผลภาพ 07-Form 2000GTPX 2018

	- ทำระบบทะเบียนให้มันดีขึ้น
--	-----------------------------

ตาราง 10 ความถี่ของข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงจากการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียงลำดับจากมากไปน้อย 4 อันดับ

รายการแนะนำ	ความถี่	ลำดับ
สัญญาณ Wi-Fi มีความช้ามากและไม่ทั่วถึง	14	1
เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มมากกว่านี้/พูดจาไม่สุภาพ/ไม่กระตือรือร้น	13	2
อยากให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์	3	3
อยากให้ห้องคาราโอเกะอัพเดทเพลงใหม่ๆเป็นประจำ	2	4

จากตาราง 10 พบว่าข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรับปรุงการบริการมากที่สุดคือ สัญญาณ Wi-Fi มีความช้ามากและไม่ทั่วถึง และอันดับสอง คือ เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มมากกว่านี้/พูดจาไม่สุภาพ/ไม่กระตือรือร้น

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ครั้งที่ 2 เมษายน-กันยายน 2561

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการฯ จากจำนวนประชากรทั้งหมด 5 กลุ่ม

1. นักศึกษาภาคปกติทุกระดับชั้น
2. นักศึกษาภาค กศ.บป.
3. บัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาโท
4. บุคลากรสายวิชาการ
5. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

สรุปผลได้ ดังตารางต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	370	99.2
บุคลากรสายวิชาการ	1	0.3
บุคคลภายนอก	2	0.5
รวม	373	100.0

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 99.2 เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 0.3 และเป็นบุคคลภายนอกคิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 2 ร้อยละข้อมูลสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัดคณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	112	30.0
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	183	49.1
วิทยาการจัดการ	71	19.0
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	1.3
อื่นๆ	2	0.5
รวม	373	100.0

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 49.1 สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 30.0 คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 19.0 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตาราง 3 ร้อยละข้อมูลสังกัดสาขาวิชาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	โปรแกรมวิชา	จำนวน	ร้อยละ
1	ภาษาไทย	44	15.9

2	ภาษาอังกฤษ	37	13.4
3	คณิตศาสตร์	22	8.0
4	นิติศาสตร์	20	7.2
5	วิทยาการคอมพิวเตอร์	19	6.9
6	การปกครองท้องถิ่น	16	5.8
7	การจัดการ	16	5.8
8	ร.ป.ศ.	10	3.6
9	การตลาด	10	3.6
10	การประถมศึกษา	10	3.6
11	ภาษาญี่ปุ่น	8	2.9
12	คอมพิวเตอร์ศึกษา	8	2.9
13	การเป็นผู้ประกอบการ	7	2.5
14	การบัญชี	6	2.2
15	การจัดการโลจิสติกส์	6	2.2
16	ประวัติศาสตร์	6	2.2
17	สังคมศึกษา	6	2.2
18	ธุรกิจระหว่างประเทศ	6	2.2
19	วิศวกรรมไฟฟ้า	4	1.4
20	อาชีพอนามัยและครอบครัว	4	1.4
21	พัฒนาชุมชน	4	1.4
22	ศิลปกรรม	3	1.1
23	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	2	0.7
24	พลศึกษา	1	0.4
25	การท่องเที่ยว	1	0.4
	รวม	284	100.0

จากตาราง 3 เมื่อจำแนกตามโปรแกรมวิชา พบว่าโปรแกรมวิชาที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียงลำดับจากมากไปน้อย 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) ภาษาไทย 2) ภาษาอังกฤษ 3) คณิตศาสตร์ 4) นิติศาสตร์ 5) วิทยาการคอมพิวเตอร์

ตาราง 4 ข้อมูลความถี่ในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสัปดาห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความถี่การเข้าใช้สำนักวิทยบริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	50	13.4
สัปดาห์ละ 5-6 วัน	38	10.2
สัปดาห์ละ 3-4 วัน	150	40.2
สัปดาห์ละ 1-2 วัน	135	36.2
รวม	373	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯเฉลี่ยสัปดาห์ละ 3-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 40.2 รองลงมาเข้าใช้บริการเฉลี่ย สัปดาห์ละ 1-2 วัน คิดเป็นร้อยละ 36.2 เข้าใช้บริการทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และลำดับสุดท้ายเข้าใช้สัปดาห์ละ 5-6 วัน คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตาราง 5 ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ช่วงเวลาที่เข้าใช้สำนักวิทยบริการฯ	จำนวน	ร้อยละ
08.00-12.00 น.	72	19.3
12.00-13.00 น.	231	61.9
13.00-16.30 น.	70	18.8
รวม	373	100.0

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯส่วนมากเป็นช่วงเวลา 12.00-13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาช่วงเวลา 08.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 19.3 และลำดับสุดท้ายช่วงเวลา 13.00-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 18.8

ตาราง 6 สถานที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ผู้ให้บริการใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
ห้องสมุด	77	46.4
บริเวณ 317	20	12
ครุศาสตร์	13	7.8
ทั่วมหาวิทยาลัย	12	7.2

อาคาร 43	12	7.2
อาคาร 100 ปี	8	4.8
ตึก 41	8	4.8
ตึก 6	4	2.4
อาคาร 2	4	2.4
มุมสบาย	2	1.2
อาคาร 7	2	1.2
กองพัฒนานักศึกษา	2	1.2
หออุทอง	2	1.2
รวม	166	100.0

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ของสำนักวิทยบริการฯ จากมากไปหาน้อย 5 อันดับดังนี้ 1) อาคารห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 46.4 2) บริเวณอาคาร 317 คิดเป็นร้อยละ 12 3) ครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 7.8 4) ท่วมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 7.2 5) อาคาร 43 คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 5) ด้านระบบสารสนเทศ และ 6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ระเบียบ-ขั้นตอนการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ เหมาะสม	4.06	.673	มาก
2. ป้ายแนะนำระเบียบการให้บริการชัดเจน เหมาะสม	4.05	.672	มาก
3. ระยะเวลาเปิด-ปิด สำนักวิทยบริการฯมีความ เหมาะสม	4.09	.701	มาก
4. ระยะเวลาารับบริการเหมาะสม	3.99	.713	มาก
5. ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ	4.04	.687	มาก
รวม	4.05	.560	มาก
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ เหมาะสม	3.97	.725	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ	3.94	.754	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.10	.640	มาก
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสม	4.12	.702	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.07	.672	มาก
รวม	4.04	.575	มาก
3) ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. จำนวนที่นั่งและการจัดพื้นที่ให้บริการแต่ละจุดมีความ เหมาะสม	4.02	.821	มาก
2. การจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ เอื้อต่อการ ให้บริการ	4.06	.711	มาก
3. ระบบแสงสว่างและอุณหภูมิภายในอาคารเหมาะสม	4.11	.752	มาก
4. จุดบริการน้ำดื่มเพียงพอต่อความต้องการ	3.87	.821	มาก
5. ห้องน้ำมีความสะอาด	4.00	.800	มาก
รวม	4.01	.628	มาก
4) ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ	3.97	.738	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมอย่างทั่วถึง	3.93	.741	มาก
3. ท่านได้รับการให้บริการที่ตรงตามความคาดหวัง	3.98	.686	มาก
4. อุปกรณ์และเทคโนโลยีเหมาะสมกับการให้บริการและ	3.98	.742	มาก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ใช้งานได้ดี			
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.02	.707	มาก
รวม	3.98	.612	มาก
5) ด้านระบบสารสนเทศ			
1. ระบบสารสนเทศตรงและครอบคลุมความต้องการใช้บริการ	4.04	.671	มาก
2. ระบบสารสนเทศเข้าถึงได้สะดวก สืบค้นได้ง่าย	4.03	.665	มาก
3. ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.03	.729	มาก
4. ระบบมีความเสถียร ใช้งานได้ต่อเนื่อง	3.97	.779	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศโดยรวม	4.02	.705	มาก
รวม	4.02	.605	มาก
6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อาคาร 100 ปี เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.06	.754	มาก
2. คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี อาคารห้องสมุดเหมาะสมต่อการให้บริการ	3.95	.739	มาก
3. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการฯเพียงพอต่อการให้บริการ	3.90	.776	มาก
4. สัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	3.72	.981	มาก
รวม	3.91	.527	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ละด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

3. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

5. ด้านระบบสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม พบว่าทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	.560	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	.575	มาก
3. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	.628	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.98	.612	มาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.02	.605	มาก
6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.91	.687	มาก
รวม	4.00	.527	มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) โดยพบว่าด้านที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$)

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงจากการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นการบริการ	ปัญหา/อุปสรรคและข้อเสนอแนะอื่นๆ
3.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	- การให้บริการมีความเรียบร้อย ดูแลอย่างไม่บกพร่อง - สะดวกไม่มีปัญหา - ป้ายแนะนำหนังสือไม่ชัดเจน
3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่สุภาพ ดุดเยาะจู้จี้-คั่นหนังสือ พูดจาห้วนๆ พูดแข็ง พูดม่นาวไม่มีน้ำ อยากรู้ให้ทำหน้าที่ในการให้บริการให้ดีกว่านี้ - ควรมีท่าทางเป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส - เจ้าหน้าที่ควรพูดให้เสียงดังฟังให้ชัดเจน มีสีหน้ายิ้มแย้มบริการอย่างดี - สุภาพ ให้คำแนะนำดี ไม่มีปัญหา - สุภาพเรียบร้อย ใส่ใจนักศึกษาดีมาก - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี
3.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	- ชอบมุมนิทรรศการจัดดี ทางมามุมสบายสวย - นิทรรศการให้ความรู้ดีสวยงาม - นิทรรศการจัดดีทำให้รู้ว่ามีวันอะไรบ้าง - นิทรรศการดี สวยมีประโยชน์ - ขอให้จัดนิทรรศการดีขึ้น มีประโยชน์ - นิทรรศการจัดสวย เวลามาขอบดู - มีพื้นที่ส่วนตัวเยอะ - ที่นั่งน้อยไป ถ้าเพิ่มให้มากขึ้นจะดีมาก - ควรเพิ่มพื้นที่บริการ - มีความปลอดภัยดีมาก - ห้องน้ำเย็นมากขึ้น 1 - สะดวกในการใช้งาน - อยากให้มีการจัดห้องสำหรับให้อาจารย์ใช้เป็นห้องเรียนได้และควรมีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องฉาย
3.4 ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	- มีประสิทธิภาพ
3.5 ด้านระบบสารสนเทศ	- ควรมีให้มากกว่านี้

	- สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้า // - ระบบไม่เสถียร ล้มเหลวในบางครั้ง - ระบบไม่ขัดข้อง ยกเว้นเครื่องเสีย - ปรับปรุงการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต - อุปกรณ์บางอย่างชำรุดแต่ไม่ได้รับการซ่อมแซม
3.6 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ควรมีเทคโนโลยีให้พอสำหรับนักศึกษาและสมบุรณ์พร้อมใช้งาน - ควรติดสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่มากกว่านี้ - บางครั้งใช้งานอยู่สัญญาณก็หลุดหายไปทั้งที่ยังทำงานค้างอยู่ - อยากให้มี Wi-Fi ที่แรงกว่านี้ - ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เร็วกว่านี้ - คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ - คอมพิวเตอร์มีความล่าช้าในการใช้งานโปรแกรมมีความล่าสมัย - บางอาคาร Wi-Fi ไม่ถึง สัญญาณไม่ดี

จากตาราง 9 พบว่าข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรับปรุงการบริการมากที่สุดคือ สัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi)

ตาราง 10 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน 2 ครั้ง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	การแปลผล
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.03	4.05	4.04	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	4.04	4.03	มาก
3. ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	4.01	3.97	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.96	3.98	3.97	มาก
5. ด้านระบบสารสนเทศ	3.93	4.02	3.98	มาก
6. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.94	3.91	3.93	มาก
รวม	3.97	4.00	3.99	มาก

จากตาราง 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561 ในภาพรวม 6 ด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) โดยพบว่าด้านที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน

การให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$) และด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=3.93$)