

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้ใช้บริการทุกประเภทจำนวน จำนวน 511 คน เป็นแบบสอบถามออนไลน์ เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งดใช้พื้นที่ให้บริการ ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และเปิดบริการจำกัดพื้นที่ จากวันที่ 26 มกราคม 2565 ถึง วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2565 สรุปผลได้ ดังตารางต่อไปนี้

### ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	197	38.55
2. หญิง	314	61.45
รวม	511	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ได้รับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีศึกษา 2565 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.45 (314) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.55 (197) ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	156	30.53
20-30 ปี	345	67.51
31-40 ปี	2	0.39
41-50 ปี	5	0.98
51-60 ปี	3	0.59
60 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	511	100.00

จากตาราง 2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ได้รับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีศึกษา 2565 ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.51 (345) รองลงมาอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.53 (156) และอายุ 51-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.98 (5) ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละข้อมูลประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	500	97.85
บุคลากรสายวิชาการ	7	1.37
บุคลากรสายสนับสนุน	4	0.78
<b>รวม</b>	<b>511</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 3 พบว่า ประเภทผู้รับบริการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ได้รับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีศึกษา 2565 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.85 (500) รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 1.37 (7) และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 0.78 (4) ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละข้อมูลประเภทหน่วยงานต้นสังกัดของผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม

ประเภทหน่วยงานของผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	150	29.35
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	203	39.73
คณะวิทยาการจัดการ	126	24.66
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	28	5.48
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.20
สำนักงานอธิการบดี	1	0.20
อื่น ๆ	2	0.39
<b>รวม</b>	<b>511</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4 พบว่า ประเภทหน่วยงานต้นสังกัดของผู้รับบริการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ได้รับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีศึกษา 2565 ส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 39.73 (203) รองลงมาสังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 29.35 (150) และสังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 24.66 (126) ตามลำดับ

ตาราง 5 ร้อยละข้อมูลการรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ

(N=511)

ประเภทการติดต่อรับบริการผ่านช่องทาง	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	118	15.78
ผ่าน Facebook	269	35.96
ผ่าน Line	361	48.26

จากตาราง 5 พบว่า การรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อรับบริการผ่านช่องทางการให้บริการระบบของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ประจำปีการศึกษา 2565 ส่วนใหญ่ติดต่อผ่านระบบออนไลน์ Line คิดเป็นร้อยละ 48.26 (361) รองลงมาติดต่อผ่านระบบออนไลน์ Facebook คิดเป็นร้อยละ 35.96 (269) และติดต่อเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.78 (118) เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ใช้พื้นที่ให้บริการ และเปิดบริการบางส่วน ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ในการให้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ต่อการให้บริการที่ของ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการ  
และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565

ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านที่ 1 ด้านการให้บริการของบุคลากร			
1.1 บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด	4.01	0.77	ระดับมาก
1.2 บุคลากรให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.99	0.76	ระดับมาก
1.3 บุคลากรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.04	0.78	ระดับมาก
1.4 บุคลากรมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ	4.00	0.79	ระดับมาก
1.5 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และอภัยภัยไมตรี	4.04	0.76	ระดับมาก
1.6 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.10	0.74	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.77</b>	<b>ระดับมาก</b>
ด้านที่ 2 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และประสิทธิภาพการสื่อสาร			
2.1 มีระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์	4.10	0.74	ระดับมาก
2.2 ได้รับข้อมูล ข่าวสาร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ต่างๆ ผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น	4.01	0.76	ระดับมาก
2.3 มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนออนไลน์หรือให้ข้อเสนอแนะที่ สะดวก	4.03	0.75	ระดับมาก
2.4 มีการตอบกลับต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์อย่าง รวดเร็ว	3.95	0.77	ระดับมาก
2.5 มีระบบการยืนยันตัวตนเพื่อความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลใน การเข้าถึงข้อมูล	3.96	0.78	ระดับมาก
2.6 มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอและตรงต่อความต้องการ ใช้บริการ	4.03	0.73	ระดับมาก
2.7 มีพื้นที่ /ที่นั่ง เป็นสัดส่วนเพียงพอและพร้อมให้บริการ	3.96	0.75	ระดับมาก
2.8 มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดมี ประสิทธิภาพ	3.99	0.73	ระดับมาก

ข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
2.9 มีช่องทางการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย	4.01	0.74	ระดับมาก
2.10 ได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่ทันสมัยทันสถานการณ์เป็นปัจจุบัน	4.00	0.74	ระดับมาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.75</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565 ในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ (4.10) บุคลากรให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และอภัยภัยไมตรี (4.04) และบุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด (4.01) ตามลำดับ

2. ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และประสิทธิภาพการสื่อสาร ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อน และหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ (4.10) มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนออนไลน์หรือให้ข้อเสนอแนะที่สะดวก มีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอและตรงต่อความต้องการใช้บริการ (4.03) และได้รับข้อมูล ข่าวสาร การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการต่างๆ ผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น มีช่องทางการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายช่องทาง สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ง่าย (4.01) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.40 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งดให้บริการพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ และมีการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์

## ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงภาพรวม

1. โดยภาพรวมแล้วมีข้อบกพร่องน้อยมากสำหรับการบริการ ส่วนใหญ่มีการติดต่อประสานรับบริการช่องทางออนไลน์ที่มีการตอบกลับได้ทันเวลา มีการชื่นชมในการให้บริการ ขอขอบคุณที่รับฟังความคิดเห็นเป็นอย่างสูง
2. ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการฯ พัฒนาต่อให้ดียิ่งขึ้น ให้มีการอัปเดตข่าวสารต่างๆ ในสถานการณ์ที่เป็นปัจจุบันและมีความรวดเร็ว เข้าถึงข่าวสารได้ง่าย และส่งข้อมูลให้เร็วหรือชี้แจงไวกว่าเดิม
3. สำนักวิทยบริการฯ ควรเพิ่มการบริการเชิงรุก ที่สอดคล้องกับการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล และสถานการณ์โควิด เช่น การบริการทรัพยากรสารสนเทศ หรือจัดกิจกรรม ในรูปแบบออนไลน์ การบริการองค์ความรู้ด้าน IT ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เป็นต้น