



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

OFFICE OF ACADEMIC RESOURCES AND INFORMATION TECHNOLOGY

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

(1 เมษายน - 30 กันยายน 2566)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2566)

การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี พ.ศ.2566

ส่วนที่ 1 : สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เพศ อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	54	33.75
2. หญิง	106	66.25
รวม	160	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	42	26.25
2. 20-30 ปี	58	36.25
3. 31-40 ปี	23	14.37
4. 41-50 ปี	32	20.00
5. 51-60 ปี	5	3.12
รวม	160	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.25 (106) เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.75 (54) ตามลำดับ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 (58) รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 (42) และอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 (32) ตามลำดับ

ตาราง 2 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	99	61.87
บุคลากรสายวิชาการ	25	15.62
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	24	15.0
บุคลากรภายนอก	5	3.12
หน่วยงานราชการ	2	1.25
หน่วยงานเอกชน	1	0.62
ชุมชน	4	2.50
รวม	160	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 61.87 (99) รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 15.62 (25) เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 15 (24) และบุคลากรภายนอก คิดเป็นร้อยละ 3.12 (5) ตามลำดับ

ตาราง 3 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล สังกัดจากหน่วยงานภายในของผู้ตอบแบบสอบถาม

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	33	20.62
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	50	31.25
คณะวิทยาการจัดการ	18	11.25
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	41	25.62
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	1.25
สถาบันอยุธยาศึกษา	9	5.62
สำนักงานอธิการบดี	7	4.37
รวม	160	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 31.25 (50) รองลงมาสังกัด

คณะคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 25.62 (41) และคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20.62 (33) ตามลำดับ

ตาราง 4 ร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ที่ติดต่อรับบริการผ่านระบบของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่องทางการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง	49	30.62
ผ่านระบบออนไลน์	39	24.37
เคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง,ผ่านระบบออนไลน์	72	45.00
รวม	160	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่รับบริการเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง, ผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 45 (72) รองลงมาเป็นการรับเคาน์เตอร์บริการหรือสถานที่ตั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.62 (49) และ ผ่านระบบออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 24.37 (39) 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 พร้อมให้บริการ	4.42	0.52	ระดับมาก	2
1.2 การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์	4.49	0.52	ระดับมาก	1
1.3 ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและชัดเจน	4.37	0.54	ระดับมาก	4
1.4 พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.38	0.53	ระดับมาก	3
1.4.1 มุมสบาย ห้องคาราโอเกะ	4.42	0.53	ระดับมาก	2
1.4.2 ห้องประชุมกลุ่มย่อย	4.33	0.57	ระดับมาก	7
1.4.3 ห้องเฉลิมพระเกียรติ หอจดหมายเหตุฯ	4.36	0.54	ระดับมาก	5
1.4.4 ห้องสมุดมนุษย์	4.35	0.55	ระดับมาก	6

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
1.4.5 ห้องสมุดสีเขียว	4.36	0.57	ระดับมาก	5
	4.38	0.54	ระดับมาก	
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ				(4)
2.1 บุคลากรสามารถให้บริการที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการ	4.28	0.53	ระดับมาก	4
2.2 บุคลากรให้บริการตามขั้นตอนและมั่นใจได้ว่าท่านจะ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการ	4.31	0.49	ระดับมาก	3
2.3 บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	4.35	0.51	ระดับมาก	1
2.4 บุคลากรมีทักษะในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร	4.35	0.53	ระดับมาก	1
2.5 บุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิด ข้อผิดพลาด	4.33	0.55	ระดับมาก	2
	4.32	0.52	ระดับมาก	
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า				(3)
3.1 บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ	4.39	0.53	ระดับมาก	1
3.2 บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ	4.36	0.55	ระดับมาก	3
3.3 มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ หรือระบบออนไลน์อื่นอย่างต่อเนื่อง	4.35	0.522	ระดับมาก	4
3.4 มีช่องทางออนไลน์การรับข้อร้องเรียนและมีการแจ้งผล การดำเนินงานตามข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่สะดวก และรวดเร็ว	4.38	0.53	ระดับมาก	2
	4.37	0.53	ระดับมาก	
4. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ				(6)
4.1 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต่อเนื่อง	3.98	0.56	ระดับมาก	2
4.2 สัญญาณอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน	3.85	0.65	ระดับมาก	4
4.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	3.92	0.64	ระดับมาก	3
4.4 การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.09	0.60	ระดับมาก	1
	3.96	0.61	ระดับมาก	
5. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)				(5)
5.1 ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.26	0.58	ระดับมากที่สุด	1

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล	ลำดับ
5.2 ทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย	4.23	0.61	ระดับมาก	2
5.3 ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการใช้บริการ	4.20	0.56	ระดับมาก	3
5.4 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีความสะดวกและรวดเร็ว	4.15	0.55	ระดับมาก	4
5.5 มีความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.02	0.51	ระดับมาก	5
	4.17	0.56	ระดับมาก	
6. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ				(1)
6.1 การใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix)	4.43	0.56	ระดับมากที่สุด	2
6.2 การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์	4.45	0.54	ระดับมาก	1
	4.44	0.55	ระดับมาก	

จากตาราง 6 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 พบว่า ทุกด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ

ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ ($\bar{X}=4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การแจ้งกลับ/ตอบสนองต่อการขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ ($\bar{X}=4.45$) การใช้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) ($\bar{X}=4.43$) ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=4.38$) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.49$) สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=4.42$) และพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X}=4.38$) ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{X}=4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.39$) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.38$) บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.38$) ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.35$) บุคลากรมีทักษะในการใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=4.35$) และบุคลากรมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ($\bar{X}=4.33$) ตามลำดับ

ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์) ($\bar{X}=4.17$) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ทรัพยากรสารสนเทศตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.26$) ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการใช้บริการ ($\bar{X}=4.23$) และทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลาย และทันสมัย ($\bar{X}=4.20$)

ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.96$) คิดเป็นร้อยละ 79.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ การเข้าถึงและความปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=4.09$) การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.98$) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X}=3.92$) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมินทุกมิติ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.38	0.54	ระดับมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ	4.32	0.52	ระดับมาก
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.37	0.53	ระดับมาก
4. ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.96	0.61	ระดับมาก
5. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)	4.17	0.56	ระดับมาก
6. ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ	4.44	0.55	ระดับมาก
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.27	0.59	ระดับมาก

จากตาราง 7 ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบประเมินระบบออนไลน์ประจำปี 2566 พบว่า ทุกด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40

ส่วนที่ 3 : ความไม่พึงพอใจ

คำชี้แจง : ระบุความไม่พึงพอใจ ที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม ระบุความไม่พึงพอใจที่ต้องการให้ปรับปรุงหรือที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม

1. ควรเพิ่มลิงค์ E-book ฟรีจากหน่วย หรือวารสารต่างๆ จะได้หาง่าย
2. ค้นหาหนังสือไม่เจอ เนื่องจากไม่มีในห้องสมุด
3. หนังสือไม่เป็นปัจจุบัน
4. ควรเพิ่มหนังสือเกี่ยวกับการวิจัยที่ทันสมัยมากขึ้น
5. ห้องคาราโอเกะมีน้อย ควรเพิ่มจำนวนห้อง
6. เพิ่มหรือขยายโรงหนังและควรเพิ่มจำนวนมีเก้าอี้ให้มากกว่านี้

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	4.61	0.56	ระดับมากที่สุด	1
2. จะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป	4.59	0.50	ระดับมากที่สุด	2

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบสอบถามการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2566 ส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการอีก เมื่อมีโอกาส ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และจะแนะนำเพื่อน/หรือบุคคลรู้จัก ให้มาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.8 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความผูกพันต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 5 : จากคะแนนที่ท่านได้ในส่วนที่ 4 หน่วยงานควรดำเนินการอย่างไรให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การบริการดีขึ้นและเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

1. มีการแนะนำ ประชาสัมพันธ์การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ปรับปรุงข้อมูลหน้าเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน
3. มีการทักทายและยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อมีผู้ใช้บริการมาสอบถามหรือเกิดข้อสงสัย
4. ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
5. บริการดีอยู่แล้ว

-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

