

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

จัดทำโดย  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ปีการศึกษา 2562  
1 สิงหาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2563

## บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกสาขาวิชา/หลักสูตร และทุกระดับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน บุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการ ตลอดจนการให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง การบริการของสำนักวิทยบริการฯ แก่ผู้ให้บริการมีข้อยึดถือปฏิบัติคือ ต้องสอดคล้องหรือตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก แม้จะเห็นว่าการบริการเหมาะสมดีอยู่แล้ว สำนักวิทยบริการฯ จะต้องสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการและทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเนื่องจากคุณภาพการบริการคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันเป็นพันธกิจที่สำคัญข้อหนึ่ง ที่บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จะร่วมมือกันพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ ทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ และการบริการหอสมุด

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาปรับปรุง/พัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## ขอบเขตของการประเมิน

1. กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างในปีการศึกษา 2562 ระยะเวลา 12 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2562 ถึง 31 กรกฎาคม 2563 ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยทำการเก็บข้อมูลโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยขอความร่วมมือจากผู้รับบริการตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (Facebook) หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย ผ่านระบบแบบประเมิน

ออนไลน์ <https://bit.ly/2Mg3U67> โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมิน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการรับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการฯ

ตอนที่ 2 งานที่เคยรับบริการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับงานด้านใดบ้างที่ผู้รับบริการเคยเข้าใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยแบ่งตามงานบริการของสำนักวิทยบริการฯ เป็น 2 ศูนย์ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์วิทยบริการ (บริการหอสมุด) และศูนย์เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร (บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์) ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญในการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งสิ้น 19 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

4. แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบ คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็น	ระดับน้อยที่สุด

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (frequency) และ ร้อยละ (percentage)

2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean,  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation, S.D.)

3) การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยช่วง	4.21 - 5.00	4.51-5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยช่วง	3.41 - 4.20	3.51-4.50	มาก
ค่าเฉลี่ยช่วง	2.61 - 3.40	2.51-3.50	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยช่วง	1.81 - 2.60	1.51-2.50	น้อย
ค่าเฉลี่ยช่วง	1.00 - 1.80	1.00-1.50	น้อยที่สุด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบประเมินออนไลน์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อเสนอแนะของการบริการ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการฯ นำไปสู่การทำข้อเสนอแนะนโยบายและแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ในรอบ 12 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2562 ถึง 31 กรกฎาคม 2563 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,880 คน มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 1 - 5

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	575	30.59
หญิง	1,305	69.41
<b>รวม</b>	<b>1,880</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	410	21.81

20-30 ปี	1,130	60.11
31-40 ปี	160	8.51
41-50 ปี	140	7.45
51 ปี ขึ้นไป	40	2.13
<b>รวม</b>	<b>1,880</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น.ศ.ภาคปกติ	1485	78.99
น.ศ. ภาค กศ.บป.	10	0.53
น.ศ. ปริญญาโท / ปริญญาเอก	5	0.27
อาจารย์	220	11.70
บุคลากรสายสนับสนุน	140	7.45
บุคคลภายนอก	15	0.80
อื่น ๆ (ศิษย์เก่า)	5	0.27
<b>รวม</b>	<b>1,880</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	530	28.19
คณะวิทยาการจัดการ	320	16.76
คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ	90	4.79
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	355	18.88
คณะครุศาสตร์	455	24.20
สำนัก/สถาบัน	120	6.38
บัณฑิตวิทยาลัย	5	0.27
โรงเรียนสาธิต	0	0
อื่น ๆ	10	0.53
<b>รวม</b>	<b>1,880</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
Facebook สำนักวิทยบริการฯ	1,175	33.72
Line Bot	575	16.50
Website สำนักวิทยบริการฯ	480	13.77
Website มหาวิทยาลัยฯ	590	16.93
เพื่อน/อาจารย์ แนะนำ	660	18.94
อื่น ๆ (ไลน์มหาวิทยาลัย)	5	0.14
<b>รวม</b>	<b>3,485</b>	<b>100.0</b>

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.41 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 30.59 (ตารางที่ 1) ผู้ตอบส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.11 รองลงมาคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.81 และช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.13 ตามลำดับ (ตารางที่ 2) พบว่าสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.99 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 11.70 และนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ร้อยละ 0.27 คิดเป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด ตามลำดับ (ตารางที่ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.19 รองลงมาคือ สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 24.20 และสังกัดบัณฑิตวิทยาลัยน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.27 ตามลำดับ (ตารางที่ 4) นอกจากนี้ทางด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการ ฯ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการ ฯ ผ่านทางเฟซบุ๊กสำนักวิทยบริการ ฯ ค่าความถี่เท่ากับ 1,175 คิดเป็นร้อยละ 33.72 รองลงมาคือ Line Bot ค่าความถี่เท่ากับ 575 คิดเป็นร้อยละ 16.50 และช่องทางอื่น ๆ คือ ไลน์มหาวิทยาลัย ค่าความถี่ เท่ากับ 5 คิดเป็นร้อยละ 0.14 (ตารางที่ 5)

## ตอนที่ 2 ท่านเคยใช้บริการด้านใดบ้าง

ตารางที่ 6 ความถี่ของการเข้าใช้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
<b>งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (หอสมุด)</b>		
บริการยืม – คืนหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศ	970	12.54
บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	230	2.97
บริการสืบค้นฐานข้อมูล และห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC	660	8.53

บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	840	10.86
บริการสื่อมัลติมีเดีย สื่อโสตทัศน	510	6.59
บริการพื้นที่อ่านหนังสือ	550	7.11
บริการงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง และหนังสือภาษาอังกฤษ	275	3.56
<b>งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		
รหัส Account ใช้งานอินเทอร์เน็ต	1,225	15.84
ลงทะเบียนอุปกรณ์ไร้สาย	1,040	13.45
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	670	8.66
งานสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	765	9.89
<b>รวม</b>	<b>7,735</b>	<b>100.0</b>

ผลการสอบถามการเข้าใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีไว้ให้  
ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายการ จำนวน 11 รายการ ดังตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้  
งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ รหัส Account ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีความถี่เท่ากับ  
1,225 คิดเป็นร้อยละ 15.84 รองลงมาคือ งานลงทะเบียนอุปกรณ์ไร้สาย มีความถี่เท่ากับ 1,040 คิดเป็น  
ร้อยละ 13.45 และงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (หอสมุด) ได้แก่ งานบริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องมี  
การใช้งานน้อยที่สุด มีความถี่เท่ากับ 230 คิดเป็นร้อยละ 2.97 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์</b>			
1. ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย	3.76	0.93	มาก
2. ความเร็วของอินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นที่น่าพอใจ	3.51	0.93	มาก
3. ขั้นตอนการสมัครสอบและชำระเงินสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	3.84	0.91	มาก
4. ขั้นตอนการลงทะเบียนอุปกรณ์ไร้สาย (สมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊ก ฯลฯ) มีความเหมาะสม	3.91	0.98	มาก
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.77	1.05	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.06	0.99	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน	4.03	0.98	มาก
8. ความสะอาดภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 15)	4.13	0.90	มาก
<b>บริการหอสมุด</b>			
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความหลากหลาย	4.01	0.90	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.95	0.88	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความทันสมัย	3.88	0.91	มาก
4. จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.94	0.87	มาก
5. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีความน่าสนใจ	3.78	0.93	มาก
6. สื่อโสตทัศน (สื่อการศึกษา สารคดี ภาพยนตร์ ฯลฯ) มีความทันสมัยและเพียงพอ	3.88	0.88	มาก
7. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.86	0.89	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และเป็นมิตร	3.96	0.95	มาก
9. พื้นที่อ่านหนังสือมีเพียงพอและเหมาะสม	3.92	0.95	มาก
10. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	3.84	0.98	มาก
11. ความสะอาดภายในศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด)	4.14	0.92	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.94</b>	<b>มาก</b>

ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 2 ส่วน ได้แก่ การบริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ และการบริการหอสมุด จำแนกการบริการต่าง ๆ จำนวน 19 รายการ ดังตารางตอนที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับ



ความสะอาดภายในศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) มากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความสะอาดภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 15) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก และ ความเร็วของอินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นที่น่าพอใจน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก โดยมี คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
ความสะอาดของสถานที่	445	15.66
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	585	20.58
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	1,115	39.23
การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	685	24.10
<b>อื่น ๆ (เพิ่มเติมโดยผู้ตอบแบบสอบถาม)</b>		
เพิ่มจำนวนทรัพยากร	1	0.04
เปลี่ยนเวลาปิดแอร์เป็น 17.00	1	0.04
อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย	1	0.04
เพิ่มจำนวน Textbook	1	0.04
ทำบัตรให้กับนักศึกษาทุกคนได้สะดวกกว่านี้ (บัตร ยืม-คืนหนังสือหรือสื่ออื่น ๆ)	1	0.04
เวลาปิดทำการเร็วไป	1	0.04
เปิดห้องสมุดชั้นบน ให้ได้เลือกอ่านหนังสือได้ตามใจคนอ่าน	1	0.04
อยากให้ห้องสมุดมีตำราที่ใหม่ๆ มีความหลากหลาย	1	0.04
เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด	1	0.04
อยากให้เพิ่มพื้นที่มุมอ่านหนังสือที่ส่วนตัวมากกว่านี้	1	0.04
อยากให้หนังสือวิจัยให้มีจำนวนมากกว่านี้	1	0.04
การบริการที่ครอบคลุมและสอดคล้องต่อสถานการณ์ช่วงโควิด 19 ที่ต้องทำงานที่บ้าน บางครั้งต้องดาวน์โหลดฐานข้อมูลวิจัย แต่ติดที่ระบบไม่สามารถดำเนินการได้	1	0.04
<b>รวม</b>	<b>2,842</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง จำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ค่าความถี่เท่ากับ 1,115 คิดเป็นร้อยละ 39.23 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ค่าความถี่เท่ากับ 685 คิดเป็นร้อยละ 24.10 และความสะอาดของสถานที่น้อยที่สุด ค่าความถี่เท่ากับ 445 คิดเป็นร้อยละ 15.66

นอกจากนี้พบว่ายังข้อเสนอแนะ อื่น ๆ เพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 8 แต่ละข้อมีค่าความถี่เท่ากับ 1 คิดเป็นร้อยละ 0.04

## บทสรุป

การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในรอบ 12 เดือน (1 สิงหาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2563) ประจำปีการศึกษา 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์วิทยบริการ (บริการหอสมุด) และศูนย์เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร (บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์) โดยแบบประเมินความพึงพอใจนี้ มุ่งสอบถามความพึงพอใจในการบริการให้ครอบคลุม 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 1,880 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยผ่านระบบออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า **ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.94)** ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.97) ความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.92) นอกจากนี้เมื่อจำแนกการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า การบริการของสำนักวิทยบริการฯ ทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมาก