

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

จัดทำโดย  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ปีการศึกษา 2563  
1 สิงหาคม 2563 – 31 มกราคม 2564

## บทนำ

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

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ ทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการบริการหอสมุด ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินข้อคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้ มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพของการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาปรับปรุง/พัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## ขอบเขตของการประเมิน

1. กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างในปีการศึกษา 2563 ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 ถึง 31 มกราคม 2564 ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยทำการเก็บข้อมูลโดยการเลือกกลุ่ม

ตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยขอความร่วมมือจากผู้รับบริการตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ Facebook หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่านระบบแบบประเมินออนไลน์ <https://e-form.nsr.u.ac.th/q=19> โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียด 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 (Rensis Likert,1961) 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 ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean,  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation, S.D.)

3) การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์การแปลผล (ซีซวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2539) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยช่วง	4.21 - 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยช่วง	3.41 - 4.20	มาก
ค่าเฉลี่ยช่วง	2.61 - 3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยช่วง	1.81 - 2.60	น้อย
ค่าเฉลี่ยช่วง	1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบประเมินออนไลน์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของสำนัก และข้อเสนอแนะของการบริการ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของสำนัก นำไปสู่การทำข้อเสนอนโยบายและแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ในรอบ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2563 ถึง 31 มกราคม 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 78.26 โดยมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 1 - 5

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	75	21.74
หญิง	270	78.26
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	30	8.70
20-30 ปี	180	52.17

31-40 ปี	30	8.70
41-50 ปี	105	30.43
51 ปี ขึ้นไป	0	0
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น.ศ.ภาคปกติ	180	52.17
น.ศ. ภาค กศ.บป.	0	0
น.ศ. ปริญญาโท / ปริญญาเอก	0	0
อาจารย์	75	21.74
บุคลากรสายสนับสนุน	60	17.39
บุคคลภายนอก	30	8.70
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	75	21.74
คณะวิทยาการจัดการ	45	13.04
คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ	15	4.35
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	105	30.43
คณะครุศาสตร์	15	4.35
บัณฑิตวิทยาลัย	0	0
สำนัก/สถาบัน	60	17.39
โรงเรียนสาธิต	0	0
อื่น ๆ	30	8.70
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
Facebook สำนักวิทยบริการฯ	240	30.77

Line Bot	210	26.92
Website สำนักวิทยบริการฯ	120	15.38
Website มหาวิทยาลัยฯ	120	15.38
เพื่อน/อาจารย์ แนะนำ	75	9.62
อื่น ๆ (ไลน์มหาวิทยาลัย)	15	1.92
<b>รวม</b>	<b>780</b>	<b>100.0</b>

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.26 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 21.74 (ตารางที่ 1) ผู้ตอบส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.43 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ อายุ 51 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 2) พบว่าสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมาคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 21.74 บุคคลภายนอกคิดเป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.43 รองลงมาคือ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯ คิดเป็นร้อยละ 21.74 และสังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร ฯ และ คณะครุศาสตร์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.35 ตามลำดับ (ตารางที่ 4) นอกจากนี้ทางด้านการประชาสัมพันธ์ ของสำนักวิทยบริการ ฯ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการ ฯ ผ่านทาง เพชบุ๊กสำนักวิทยบริการ ฯ ค่าความถี่เท่ากับ 240 คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาคือ ช่องทาง Line Official Account ค่าความถี่เท่ากับ 210 คิดเป็นร้อยละ 26.92 และช่องทางอื่น ๆ คือ ไลน์มหาวิทยาลัย ค่าความถี่ เท่ากับ 1 คิดเป็นร้อยละ 1.92 (ตารางที่ 5)

## ตอนที่ 2 ท่านเคยใช้บริการด้านใดบ้าง

ตารางที่ 6 ความถี่ของการเข้าใช้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
<b>1. งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (หอสมุด)</b>		
1.1 บริการยืม – คืนหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศ	132	7.39
1.2 บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	77	4.31
1.3 บริการสืบค้นฐานข้อมูล และห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC	154	8.63
1.4 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	176	9.86
1.5 บริการสื่อมัลติมีเดีย สื่อโสตทัศน	121	6.78
1.6 บริการพื้นที่อ่านหนังสือ	132	7.39

1.7 บริการงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง และหนังสือภาษาอังกฤษ	77	4.31
<b>2.1 งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		
2.1 รหัส Account ใช้งานอินเทอร์เน็ต	121	6.78
2.2 ลงทะเบียนอุปกรณ์ไร้สาย	121	6.78
2.3 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	77	4.31
2.4 งานสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	121	6.78
<b>รวม</b>	<b>1,309</b>	<b>100.0</b>

ผลการสอบถามการเข้าใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศมีจัดเตรียมไว้ให้บริการโดย 2 หน่วยงาน ได้แก่ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (หอสมุด) และงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยรายการต่าง ๆ รวมทั้งหมด 11 รายการ ดังตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการด้านคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด มีความถี่เท่ากับ 176 คิดเป็นร้อยละ 9.86 รองลงมาคือ งานบริการสืบค้นฐานข้อมูล และห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC มีความถี่เท่ากับ 154 คิดเป็นร้อยละ 8.63 และงานบริการที่เคยใช้น้อยที่สุด ได้แก่ บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง สำหรับการบริการงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง และหนังสือภาษาอังกฤษ รวมทั้งการบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความถี่ของการใช้บริการเท่ากัน คือ 77 คิดเป็นร้อยละ 4.31 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีให้ต่อการบริการต่าง ๆ ของสำนัก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์</b>			
1. ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย	3.78	0.85	มาก
2. ความเร็วของอินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นที่น่าพอใจ	3.78	0.85	มาก
3. ขั้นตอนการสมัครสอบและชำระเงินสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	4.00	1.00	มาก
4. ขั้นตอนการลงทะเบียนอุปกรณ์ไร้สาย (สมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊ก ฯลฯ) มีความเหมาะสม	3.91	0.90	มาก
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.83	0.98	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	3.96	1.02	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน	4.04	0.93	มาก
8. ความสะอาดภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 15)	4.26	0.69	มากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>บริการหอสมุด</b>			
9. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความหลากหลาย	3.87	0.87	มาก
10. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.87	0.87	มาก
11. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความทันสมัย	3.83	0.83	มาก
12. จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.91	0.79	มาก
13. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีความน่าสนใจ	3.78	0.80	มาก
14. สื่อโสตทัศน์ (สื่อการศึกษา สารคดี ภาพยนตร์ ฯลฯ) มีความทันสมัยและเพียงพอ	4.09	0.67	มาก
15. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	3.96	0.77	มาก
16. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และเป็นมิตร	4.00	0.74	มาก
17. พื้นที่อ่านหนังสือมีเพียงพอและเหมาะสม	4.04	0.82	มาก
18. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.00	0.74	มาก
19. ความสะอาดภายในศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด)	4.13	0.87	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 2 ส่วน ได้แก่ การบริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ และการบริการหอสมุด จำแนกการบริการต่าง ๆ จำนวน 19 รายการ ดังตารางตอนที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 15) มากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะอาดภายในศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก และความเร็วของอินเทอร์เน็ต Wi-Fi และระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยเป็นที่น่าพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ความสะอาดของสถานที่	5	14.71
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	11	32.35



รายการ	ความถี่	ร้อยละ
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	11	32.35
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	7	20.59
รวม	34	100.0

จากตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง จำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ค่าความถี่เท่ากับ 11 คิดเป็นร้อยละ 32.35 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ค่าความถี่เท่ากับ 7 คิดเป็นร้อยละ 20.59 และด้านความสะดวกของสถานที่ น้อยที่สุด ค่าความถี่เท่ากับ 5 คิดเป็นร้อยละ 14.71

นอกจากนี้พบว่ายังข้อเสนอแนะ อื่น ๆ เพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การพูดจาของเจ้าหน้าที่ (ความถี่ 1) อยากรให้มีการสอบถามแบบนี้อีก (ความถี่ 1)

## บทสรุป

การประเมินความพึงพอใจในต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในรอบ 6 เดือน (1 สิงหาคม 2563 – 31 มกราคม 2564) ประจำปีการศึกษา 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ ของสำนัก ที่ให้บริการโดยศูนย์วิทยบริการ (บริการหอสมุด) และศูนย์เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร (บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์) โดยแบบประเมินความพึงพอใจนี้ มุ่งสอบถามความพึงพอใจในการบริการ ให้ครอบคลุม 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563 จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยผ่านระบบออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.84) มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.90) มีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.80) นอกจากนี้เมื่อจำแนกการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า การบริการของสำนักวิทยบริการฯ ทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมาก