



ACADEMIC RESOURCES AND
INFORMATION TECHNOLOGY CENTER



รายงานสรุปผล

ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ประจำปีการศึกษา 2564
รอบ 6 เดือน

รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

จัดทำโดย
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประจำปีการศึกษา 2564
1 สิงหาคม 2564 – 31 มกราคม 2565

บทนำ

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

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับใด โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ ทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการบริการหอสมุด ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินข้อคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้ มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพของการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ มาปรับปรุง/พัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ขอบเขตของการประเมิน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในปีการศึกษา 2564 ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 ถึง 31 มกราคม 2565 ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ทำการเก็บข้อมูลด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) โดยขอความร่วมมือจากผู้รับบริการตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ Facebook สำนักวิทยบริการ ฯ หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ

และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่านระบบแบบประเมินออนไลน์ <https://e-form.nsr.u.ac.th/q=89> 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) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของของผู้ตอบแบบประเมิน ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean, \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation, S.D.)

3) การนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์การแปลผล (ชัชวาลย์ 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 มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของ

สำนัก และข้อเสนอแนะของการบริการ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของสำนัก นำไปสู่การทำข้อเสนอนโยบายและแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ในรอบ 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 ถึง 31 มกราคม 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 24 คน ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 และเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 โดยมีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 1 - 5

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	10	41.67
หญิง	14	58.33
รวม	24	100.00

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	4.17
20-30 ปี	4	16.67
31-40 ปี	9	37.50
41-50 ปี	9	37.50
51 ปี ขึ้นไป	1	4.17
รวม	24	100.00

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น.ศ.ภาคปกติ	5	20.83
น.ศ. ภาค กศ.บป.	0	0
น.ศ. ปริญญาโท / ปริญญาเอก	0	0
อาจารย์	12	50.00
บุคลากรสายสนับสนุน	7	29.17
บุคคลภายนอก	0	0
รวม	24	100.00

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9	37.50
คณะวิทยาการจัดการ	4	16.67
คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ	2	8.33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	4.17
คณะครุศาสตร์	1	4.17
บัณฑิตวิทยาลัย	0	0
สำนัก/สถาบัน	7	29.17
โรงเรียนสาธิต	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	24	100.00

ตารางที่ 5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการฯ (แบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
Facebook สำนักวิทยบริการฯ	16	24.24
Line Bot	20	30.30
Website สำนักวิทยบริการฯ	11	16.67
Website มหาวิทยาลัยฯ	13	19.70
เพื่อน/อาจารย์ แนะนำ	5	7.58
อื่น ๆ (ไลน์มหาวิทยาลัย)	1	1.52
รวม	66	100.00

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.33 เพศชาย ร้อยละ 41.67 (ตารางที่ 1) ผู้ตอบส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี และช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 และอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 51 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ (ตารางที่ 2) พบว่าสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น อาจารย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 29.17 นักศึกษา ภาคปกติ คิดเป็นสัดส่วนที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.83 ตามลำดับ (ตารางที่ 3) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ สังกัดสำนัก/สถาบัน คิดเป็นร้อยละ 29.17 และสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และคณะครุศาสตร์ สัดส่วนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.17 ตามลำดับ (ตารางที่ 4) นอกจากนี้ทางด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการ ฯ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการ ฯ ผ่านทาง Line สำนักวิทยบริการ ฯ ค่าความถี่เท่ากับ 20 คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมาคือ Facebook Page สำนักวิทยบริการฯ ค่าความถี่เท่ากับ 16 คิดเป็นร้อยละ 24.24 และเว็บไซต์ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย มีสัดส่วนรองลงมาตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตอนที่ 2 ท่านเคยใช้บริการด้านใดบ้าง

ตารางที่ 6 ความถี่ของการเข้าใช้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (แบบเลือกตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (หอสมุด)		
1.1 บริการยืม – คืนหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศ	16	16.49
1.2 บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4	4.12
1.3 บริการสืบค้นฐานข้อมูล และห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC	10	10.31
1.4 บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	15	15.46
1.5 บริการสื่อมัลติมีเดีย สื่อโสตทัศน์	6	6.19
1.6 บริการพื้นที่อ่านหนังสือ	6	6.19
1.7 บริการงานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสืออ้างอิง และหนังสือภาษาอังกฤษ	7	7.22
2.1 งานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
2.1 รหัส Account ใช้งานอินเทอร์เน็ต	17	17.53
2.2 ลงทะเบียนอุปกรณ์ไร้สาย	8	8.25
2.3 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	5	5.15
2.4 งานสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์	3	3.09
รวม	97	100.00

ผลการสอบถามการเข้าใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจัดเตรียมไว้บริการ ทั้ง 2 หน่วยงาน ได้แก่ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (หอสมุด) และงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยรายการต่าง ๆ รวมทั้งหมด 11 รายการ ดังตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการบัญชีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (NSRU Account) มากที่สุด มีความถี่เท่ากับ 17 คิดเป็นร้อยละ 17.53 รองลงมาคือ ยืม – คืนหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศ มีความถี่เท่ากับ 16 คิดเป็นร้อยละ 16.49 และงานบริการที่ใช้น้อยที่สุด ได้แก่ งานสอบประกันคุณภาพด้านคอมพิวเตอร์ มีความถี่เท่ากับ 3 คิดเป็นร้อยละ 3.09 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการต่าง ๆ ของสำนัก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์			
1. ระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย	4.04	0.69	มาก
2. ความเร็วของอินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นที่น่าพอใจ	3.92	0.83	มาก
3. ขั้นตอนการสมัครสอบและชำระเงินสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	3.88	0.95	มาก
4. ขั้นตอนการลงทะเบียนอุปกรณ์ไร้สาย (สมาร์ทโฟน โน้ตบุ๊ก ฯลฯ) มี	4.21	0.51	มาก

ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ความเหมาะสม			
5. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.96	0.86	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.17	0.96	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน	4.17	0.92	มาก
8. ความสะอาดภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคาร 15)	4.21	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	0.81	มาก
บริการหอสมุด			
9. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความหลากหลาย	4.25	0.74	มาก
10. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.17	0.76	มาก
11. ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความทันสมัย	4.08	0.83	มาก
12. จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.00	0.88	มาก
13. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) มีความน่าสนใจ	3.92	0.93	มาก
14. สื่อโสตทัศน์ (สื่อการศึกษา สารคดี ภาพยนตร์ ฯลฯ) มีความทันสมัยและเพียงพอ	3.83	0.92	มาก
15. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) สามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.04	0.69	มาก
16. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และเป็นมิตร	4.04	1.08	มาก
17. พื้นที่อ่านหนังสือมีเพียงพอและเหมาะสม	4.25	0.68	มาก
18. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ	4.13	0.80	มาก
19. ความสะอาดภายในศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด)	4.33	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.08	0.81	มาก

ผลการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 2 ส่วน ได้แก่ การบริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ และการบริการหอสมุด จำแนกการบริการต่าง ๆ จำนวน 19 รายการ ดังตารางตอนที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดภายในศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) มากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากรองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา ฯลฯ) มีความหลากหลาย และพื้นที่อ่านหนังสือมีเพียงพอและเหมาะสม คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมาก และสื่อโสตทัศน์ (สื่อการศึกษา สารคดี ภาพยนตร์ ฯลฯ) มีความทันสมัยและเพียงพอเป็นที่น่าพอใจน้อยที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง

ตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง (แบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ
1. ความสะอาดของสถานที่	6	18.75
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	8	25.00
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ	9	28.13
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	9	28.13
รวม	32	100.0

จากตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง จำแนกรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มากที่สุด ค่าความถี่เท่ากับ 9 คิดเป็นร้อยละ 28.13 รองลงมาคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ค่าความถี่เท่ากับ 8 คิดเป็นร้อยละ 25.00 และด้านความสะอาดของสถานที่ น้อยที่สุด ค่าความถี่เท่ากับ 6 คิดเป็นร้อยละ 18.75

นอกจากนี้พบว่ายังข้อเสนอแนะ อื่น ๆ เพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1. พื้นที่ครอบคลุมเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) (ความถี่ 1)
2. บางข้อไม่ได้ใช้ เช่น ข้อ 3 จึงไม่มีข้อมูล ดังนั้นไม่แน่ใจว่าคำตอบจะเหมาะสมหรือไม่ ควรมีการแจ้งข่าวสารหลายๆช่องทาง นอกจากเพจในเฟซบุ๊ก (ความถี่ 1)
3. อยากให้พัฒนาบุคลากรในเรื่องการแสดงอาการผ่านทางสีหน้า และภาษากายให้ดีกว่าเดิม (ความถี่ 1)
4. สื่อในการถ่ายทอดออนไลน์ (ความถี่ 1)

บทสรุป

การประเมินความพึงพอใจในต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ในรอบ 12 เดือน (1 สิงหาคม 2563 – 31 กรกฎาคม 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 522 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยผ่านระบบออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.81) มีความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.82) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.81)