



รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2568



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีงบประมาณ 2568

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2568 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านวิทยบริการสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในลำดับต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

หน้า

■ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568.....	5
: ตัวบ่งชี้ที่ 3	
: ชนิดตัวบ่งชี้	
: การเก็บข้อมูล	
: คำอธิบายตัวบ่งชี้	
: เกณฑ์การประเมิน	
■ วัตถุประสงค์.....	6
■ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
■ ขอบเขตของการศึกษา.....	7
■ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	7
■ ผลการดำเนินงาน.....	7
1) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ประจำปีงบประมาณ 2568.....	10
2) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ	
ประจำปีงบประมาณ 2568.....	14
■ ภาคผนวก.....	18
การนำเสนอสรุปข้อมูลรายงานผลในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)	
1) รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568	
2) รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
3) รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ	

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ 2568

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

การเก็บข้อมูล ปีงบประมาณ 2568

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการถือเป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการที่ต้องอาศัยระยะเวลาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามหลัก PDCA เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการรับบริการ อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อ ประสานงาน หรือมาใช้บริการในหน่วยงาน เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอก

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาหรือวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในหน่วยงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่และจุดบริการ การมีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานเพื่อขอรับบริการ รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการตรงตามความต้องการ พร้อมทั้งครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้กำหนดการวัดคะแนนตามแบบมาตราวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การจัดให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านวิทยบริการสารสนเทศ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในลำดับต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น

1. บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้แก่ ผู้บริหาร, พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ), พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน), ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว, นักศึกษาและบัณฑิตศึกษา
2. บุคคลภายนอกผู้สมัครบัตรสมาชิกห้องสมุด

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษานี้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามความสมัครใจ (Accidental/Voluntary Sampling) คือ การสำรวจข้อมูลจากผู้ให้บริการที่ได้เข้าใช้บริการหรือติดต่อขอรับบริการจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในช่วงระยะเวลาที่ทำการสำรวจประจำปีงบประมาณ 2568

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ

ผลการดำเนินงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2568 ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.39 แปลความหมายระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

- | | | |
|---------------------------|-----------------------------------|----------------|
| 1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | ค่าเฉลี่ย 4.31 |
| 2. ด้านวิทยบริการสารสนเทศ | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | ค่าเฉลี่ย 4.47 |

ลำดับ	การประเมิน	คะแนนเต็ม 5
1	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.31
	ด้านสารสนเทศ :	
	1.1 ความรวดเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) และความสะดวกในการเข้าถึงผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.22
	1.2 การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานอีเมลและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.24
	1.3 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	4.30
	1.4 ความเสถียรและความต่อเนื่องของบริการระบบถ่ายทอดสดออนไลน์ระบบไลฟ์สตรีม (Live Stream) ผ่าน Facebook Live, Zoom	4.22
	ด้านการบริการ :	
	1.5 การให้บริการความช่วยเหลือและคำแนะนำของบุคลากรผู้ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร	4.25
	1.6 ผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการ ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องของการให้บริการ (E-Mail, Account WIFI, Username Account, Zoom, Microsoft Teams)	4.45
	1.7 มีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการและสามารถเสนอข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (โทรศัพท์, อีเมล, Website, Fanpage, TikTok, Inbox)	4.44
	1.8 สถานที่และจุดบริการมีความสะดวก มีความพร้อมต่อการใช้งาน (ห้องประชุม, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, Smart Classroom)	4.42
2	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ	4.47
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ :	
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.50
	2.2 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.46
	2.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45
	2.4 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.44
	2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรมมีความสม่ำเสมอ	4.46
	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ :	
	2.6 บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.49
	2.7 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.45
	2.8 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.51
	2.9 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48
	2.10 บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.53

(ต่อ)

ลำดับ	การประเมิน	คะแนนเต็ม 5
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก :	
	2.11 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	4.46
	2.12 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	4.43
	2.13 เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.43
	2.14 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.47
	2.15 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ	4.51
เฉลี่ยรวม		4.39

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568 (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 110 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	18	16.36
หญิง	92	83.63

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 83.63) และเพศชาย (ร้อยละ 16.36)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	2	1.81
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	10	9.09
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	5	4.54
ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว	1	0.90
นักศึกษา	92	83.63
บัณฑิตศึกษา	-	-
บุคคลภายนอก	-	-

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 83.63) รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) (ร้อยละ 9.09) และพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) (ร้อยละ 4.54)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (n)	ร้อยละ
คณะเกษตรศาสตร์	1	0.90
คณะครุศาสตร์	68	61.81
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	1.81
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	7	6.36
คณะวิทยาการจัดการ	25	22.72
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	0.90
คณะพยาบาลศาสตร์	5	4.54
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
วิทยาลัยนานาชาติ	-	-
โรงเรียนสาธิต	-	-
วิทยาเขตแพร่	-	-
วิทยาลัยน่าน	-	-
หน่วยงานสนับสนุน	1	0.90

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกตามตามสังกัด พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 61.81) รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 22.72) และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 6.36)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ผู้ตอบแบบประเมิน n = 110		
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับค่า
ด้านสารสนเทศ :			
1) ความรวดเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) และความสะดวกในการเข้าถึงผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.22	0.81	มากที่สุด
2) การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานอีเมลและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.24	0.80	มากที่สุด
3) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	4.30	0.82	มากที่สุด
4) ความเสถียรและความต่อเนื่องของบริการระบบถ่ายทอดสดออนไลน์ ระบบไลฟ์สตรีม (Live Stream) ผ่าน Facebook Live, Zoom	4.22	0.78	มากที่สุด
ด้านการบริการ :			
5) การให้บริการความช่วยเหลือและคำแนะนำของบุคลากร ผู้ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร	4.25	0.75	มากที่สุด
6) ผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการ ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องของการให้บริการ (E-Mail, Account WIFI, Username Account, Zoom, Microsoft Teams)	4.45	0.72	มากที่สุด
7) มีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการและสามารถเสนอข้อเสนอนะ/ความคิดเห็นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (โทรศัพท์, อีเมล, Website, Fanpage, TikTok, Inbox)	4.44	0.73	มากที่สุด
8) สถานที่และจุดบริการมีความสะดวก มีความพร้อมต่อการใช้งาน (ห้องประชุม, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, Smart Classroom)	4.42	0.75	มากที่สุด
รวม	4.31	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 8 รายการ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D.= 0.78) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการ : ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการรับบริการ ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องของการให้บริการ (E-Mail, Account WIFI, Username Account, Zoom, Microsoft Teams) ($\bar{X} = 4.45$, S.D.= 0.72) รองลงมา ด้านการบริการ : มีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการและสามารถเสนอข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (โทรศัพท์, อีเมล, Website, Fanpage, TikTok, Inbox) เพื่อขอรับบริการและสามารถเสนอข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (โทรศัพท์, อีเมล, Website, Fanpage, TikTok, Inbox) ($\bar{X} = 4.44$, S.D.= 0.73) และด้านการบริการ : สถานที่และจุดบริการมีความสะดวก มีความพร้อมต่อการใช้งาน (ห้องประชุม, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, Smart Classroom) ($\bar{X} = 4.42$, S.D.= 0.75)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ตารางที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยการแจกแจงความถี่และเขียนบรรยายความเรียงเนื้อหา

รายการ	ความถี่ (f)
1. ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)	
1.1 ต้องการให้ปรับปรุงความเร็วในการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	5
2. ข้อเสนอแนะและคำติชม	
2.1 ได้รับบริการเสมอเมื่อแจ้งและรายงานปัญหาการใช้งาน	2
2.2 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ครบถ้วนในการให้ติดต่อสอบถามข้อมูล	1

จากตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) จำนวน 8 คน โดยจำแนกตามข้อมูลใน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรคพบว่าผู้ตอบแบบประเมินต้องการให้ปรับปรุงความเร็วในการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (จำนวน 5 คน) ด้านข้อเสนอแนะและคำติชมพบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะและคำติชมประเด็นได้รับบริการเสมอเมื่อแจ้งและรายงานปัญหาการใช้งาน (จำนวน 2 คน)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568 (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	40	30.3
หญิง	92	69.7

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.7) และเพศชาย (ร้อยละ 30.3)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	3	2.3
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	-	-
ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว	-	-
นักศึกษา	129	97.7
บัณฑิตศึกษา	-	-
บุคคลภายนอก	-	-

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 97.7) รองลงมาเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) (ร้อยละ 2.3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (n)	ร้อยละ
คณะเกษตรศาสตร์	-	-
คณะครุศาสตร์	36	27.3
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	1.50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	2.30
คณะวิทยาการจัดการ	38	28.8
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9	6.8
คณะพยาบาลศาสตร์	44	33.3
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
วิทยาลัยนานาชาติ	-	-
โรงเรียนสาธิต	-	-
วิทยาเขตแพร่	-	-
วิทยาลัยน่าน	-	-
หน่วยงานสนับสนุน	-	-

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกตามตามสังกัด พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ (ร้อยละ 33.3) รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 28.8) และคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 27.3)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ผู้ตอบแบบประเมิน n = 132		
	$\bar{X}$	S. D.	ระดับค่า
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ :			
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.50	0.53	มากที่สุด
2) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.46	0.58	มากที่สุด
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	0.60	มากที่สุด
4) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.44	0.62	มากที่สุด
5) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรมมีความสม่ำเสมอ	4.46	0.56	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ :			
6) บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.49	0.58	มากที่สุด
7) บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.45	0.56	มากที่สุด
8) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.51	0.53	มากที่สุด
9) บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.48	0.55	มากที่สุด
10) บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.53	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก :			
11) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	4.46	0.56	มากที่สุด
12) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	4.43	0.63	มากที่สุด
13) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.43	0.63	มากที่สุด
14) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.47	0.59	มากที่สุด
15) ความสะอาดและความปลอดภัยภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ	4.51	0.60	มากที่สุด
รวม	4.47	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 15 รายการ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D.= 0.58) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรกด้านบุคลากรที่ให้บริการ : บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.56) รองลงมาที่เท่ากัน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ : บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : ความสะอาดและความปลอดภัยภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ ($\bar{X} = 4.51$, S.D.= 0.53, 0.60)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)

ตารางที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยการแจกแจงความถี่และเขียนบรรยายความเรียงเนื้อหา

รายการ	ความถี่ (f)
1. ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)	
1.1 ต้องการให้ขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการ	1
2. ข้อเสนอแนะและคำติชม	
2.1 ให้การบริการที่ดี	2

จากตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) จำนวน 3 คน โดยจำแนกตามข้อมูลใน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค พบว่าผู้ตอบแบบประเมินต้องการให้ขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการ (จำนวน 1 คน) ด้านข้อเสนอแนะและคำติชมพบว่าผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะและคำติชมประเด็นให้การบริการที่ดี (จำนวน 2 คน)

ภาคผนวก

การนำเสนอสรุปข้อมูลรายงานผลในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)

1. รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568
2. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)
3. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2568

> สํารวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน **242 คน**

***เพศ :**



ชาย จำนวน **58 คน**



หญิง จำนวน **184 คน**

ร้อยละ 56.18



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2568

ค่าเฉลี่ยโดยรวม **4.39**

ระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

***สถานภาพผู้ตอบ :**

• ผู้บริหาร จำนวน **2 คน**

• พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน **13 คน**

• พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน **5 คน**

• ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ

/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว จำนวน **1 คน**

• นักศึกษา จำนวน **221 คน**

ร้อยละ 91.32



• **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.31 ระดับมากที่สุด**

> ลำดับที่ **1** ค่าเฉลี่ย 4.45 คะแนน

ด้านการบริการ : ผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการ

ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องของการให้บริการ

(E-mail, Account WIFI, Username Account, Zoom,

Microsoft Teams)



ด้านวิทยบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.47 ระดับมากที่สุด

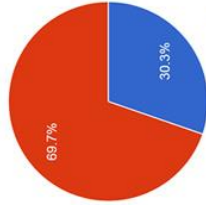
> ลำดับที่ **1** ค่าเฉลี่ย 4.53 คะแนน

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ :

บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)



ชาย 18 คน



หญิง 92 คน
ร้อยละ 83.63



ด้านสารสนเทศ



จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

110 คน



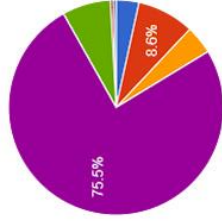
ค่าเฉลี่ยโดยรวม

4.31

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด



สถานภาพผู้ตอบ

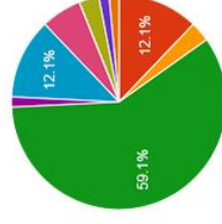


ผู้รับบริการ

พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) 10 คน
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) 5 คน
ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว 1 คน
นักศึกษา 92 คน
ร้อยละ 83.63



สังกัด



คณะ/ภาควิชา

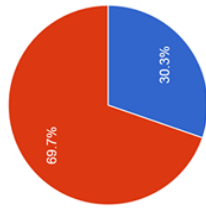
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2 คน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 7 คน
คณะวิทยาการจัดการ 25 คน
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 คน
คณะพยาบาลศาสตร์ 5 คน
หน่วยงานสนับสนุน 1 คน



OFFICE OF
ACADEMIC
RESOURCES &
INFORMATION
TECHNOLOGY



เพศ



ชาย 40 คน

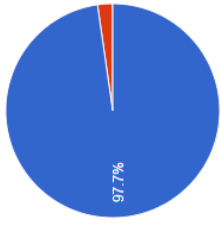


หญิง 132 คน

ร้อยละ 69.7



สถานภาพผู้ตอบ



สมรส 92 คน

ร้อยละ 97.7



พนักงานมหาวิทยาลัย
(สายวิชาการ) 3 คน

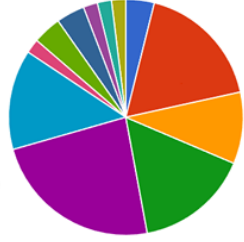


นักศึกษา 129 คน

ร้อยละ 97.7



สังกัด



คณะครุศาสตร์ 36 คน

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม 2 คน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3 คน

คณะวิทยาการจัดการ 38 คน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 9 คน

คณะพยาบาลศาสตร์ 44 คน

ร้อยละ 33.3



ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านบุคลากรที่ให้บริการ



จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

132 คน



ค่าเฉลี่ยโดยรวม

4.47

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

■ ความพึงพอใจมากที่สุด ■ ความพึงพอใจมาก ■ ความพึงพอใจปานกลาง ■ ความพึงพอใจน้อย ■ ความพึงพอใจน้อยที่สุด

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)





สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจตุรทิศ



055-416601-20 ต่อ 1700



<http://arit.uru.ac.th>



@arit.uru.ac.th



arit@uru.ac.th