รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2569



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์



รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ 2569

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2569 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านวิทยบริการสารสนเทศ และด้านบริการวิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของผู้รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์ต่อการ จัดให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในลำดับต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

หน้า

- **ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ**
  สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569..... 5
  : ตัวบ่งชี้ที่ 3
  : ชนิดตัวบ่งชี้
  : การเก็บข้อมูล
  : คำอธิบายตัวบ่งชี้
  : เกณฑ์การประเมิน
- วัตถุประสงค์..... 6
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 6
- ขอบเขตของการศึกษา..... 7
- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน..... 7
- ผลการดำเนินงาน..... 7

1) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีงบประมาณ 2569..... 10
2) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ
ประจำปีงบประมาณ 2569..... 14
3) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ
ประจำปีงบประมาณ 2569..... 18

- ภาคผนวก..... 28

การนำเสนอสรุปข้อมูลรายงานผลในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)

1) รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569
2) รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3) รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ
4) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ด้านบริการวิชาการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

การเก็บข้อมูล ปีงบประมาณ 2569

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 ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านวิทยบริการสารสนเทศ และด้านบริการวิชาการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในลำดับต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น

1. บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้แก่ ผู้บริหาร, พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ), พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน), ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว, นักศึกษาและบัณฑิตศึกษา
2. บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและบุคลากรผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ นักเรียน, คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา และบุคคลภายนอก

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง คือ บุคลากรที่ได้เข้าใช้บริการหรือติดต่อขอรับบริการจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในช่วงระยะเวลาที่ทำการสำรวจประจำปีงบประมาณ 2569

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ
3. แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ

ผลการดำเนินงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2569 ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.47 แปลความหมายระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.37
2. ด้านวิทยบริการสารสนเทศ	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.49
3. ด้านบริการวิชาการ	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.56

ลำดับ	การประเมิน	คะแนนเต็ม 5
1	**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**	**4.37**
	1.1 ด้านสารสนเทศ : ความเร็วในการใช้งานอินเตอร์เน็ต (Internet) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.32
	1.2 ด้านสารสนเทศ : ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.29
	1.3 ด้านสารสนเทศ : การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.24
	1.4 ด้านสารสนเทศ : ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.22
	1.5 ด้านการบริการ : บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการ	4.42
	1.6 ด้านการบริการ : ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการรับบริการ (เช่น Zoom, E-Mail, Account WIFI, Username Account)	4.39
	1.7 ด้านการบริการ : มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว (Website, Line, Facebook, โทรศัพท์)	4.56
	1.8 ด้านการบริการ : สถานที่มีความสะดวก พร้อมต่อการใช้งาน (ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, ห้อง Smart Classroom, ห้องประชุม)	4.52
2	**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ**	**4.49**
	2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
	2.1.1) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.56
	2.1.2) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.57
	2.1.3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57
	2.1.4) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.50
	2.1.5) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรมมีความสม่ำเสมอ	4.44
	2.2 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	
	2.2.1) บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.53
	2.2.2) บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.53
	2.2.3) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.58
	2.2.4) บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60
	2.2.5) บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.60
	2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
	2.3.1) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	4.39
	2.3.2) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	4.38
	2.3.3) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.34
	2.3.4) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.38

ลำดับ	การประเมิน	คะแนนเต็ม 5
	2.3.5) ความสะอาดและความปลอดภัยภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ	4.46
3	**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ**	**4.56**
	3.1 ความรู้/ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.57
	3.2 สามารถนำความรู้/ประโยชน์ที่ได้รับไปปรับใช้ได้	4.47
	3.3 ความพึงพอใจที่มีต่อความรู้/ความสามารถ/ประสบการณ์ที่ได้รับจากวิทยากร/ผู้นำกิจกรรม	4.67
	3.4 สถานที่จัดและเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม	4.48
	3.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้าร่วมกิจกรรม	4.62
เฉลี่ยรวม		**4.47**

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569 (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	22	18.33
หญิง	98	81.66

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.66) และเพศชาย (ร้อยละ 18.33)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	2.5
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	33	27.5
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	10	8.33
ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว	1	0.83
นักศึกษา	70	58.33
บัณฑิตศึกษา	2	1.66
บุคคลภายนอก	1	0.83

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 58.33) รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) (ร้อยละ 27.5) และพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) (ร้อยละ 8.33)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (n)	ร้อยละ
คณะเกษตรศาสตร์	1	0.83
คณะครุศาสตร์	71	59.16
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	12	10.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	13	10.83
คณะวิทยาการจัดการ	10	8.33
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	1.66
คณะพยาบาลศาสตร์	1	0.83
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
วิทยาลัยนานาชาติ	-	-
โรงเรียนสาธิต	-	-
วิทยาเขตแพร่	-	-
วิทยาลัยน่าน	-	-
หน่วยงานสนับสนุน	10	8.33

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกตามตามสังกัด พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 59.16) รองลงมาคือคณะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 10.83) และคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (ร้อยละ 10.00)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบประเมิน n = 120		
	$\overline{X}$	S. D.	ระดับค่า
1) ด้านสารสนเทศ : ความเร็วในการใช้งานอินเตอร์เน็ต (Internet) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.32	0.80	มากที่สุด
2) ด้านสารสนเทศ : ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.29	0.91	มากที่สุด
3) ด้านสารสนเทศ : การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.24	0.82	มากที่สุด
4) ด้านสารสนเทศ : ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.22	0.84	มากที่สุด
5) ด้านการบริการ : บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการ	4.42	0.73	มากที่สุด
6) ด้านการบริการ : ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการรับบริการ (เช่น Zoom, E-Mail, Account WIFI, Username Account)	4.39	0.73	มากที่สุด
7) ด้านการบริการ : มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว (Website, Line, Facebook, โทรศัพท์)	4.56	0.80	มากที่สุด
8) ด้านการบริการ : สถานที่มีความสะดวก พร้อมต่อการใช้งาน (ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, ห้อง Smart Classroom, ห้องประชุม)	4.52	0.82	มากที่สุด
รวม	**4.37**	**0.80**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 8 รายการ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.37, S.D.= 0.80) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก ได้แก่ ด้านการบริการ : มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว (Website, Line, Facebook, โทรศัพท์) ($\overline{X}$ = 4.56, S.D.= 0.80) รองลงมาด้านการบริการ : สถานที่มีความสะดวก พร้อมต่อการใช้งาน (ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, ห้อง Smart Classroom, ห้องประชุม) ($\overline{X}$ = 4.52, S.D.= 0.82) และด้านการบริการ : บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความเป็นมิตรและเต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.42, S.D.= 0.73)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ตารางที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยการแจกแจงความถี่และเขียนบรรยายความเรียงเนื้อหา

รายการ	ความถี่ (f)
1. ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)	
1.1 ต้องการเพิ่มจำนวนจุดให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	20
1.2 ต้องการให้ปรับปรุงความเร็วในการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	12
1.3 ไม่ต้องการให้มีระบบการยืนยันตัวตน Authentication ในการใช้งาน	4
2. ข้อเสนอแนะและคำติชม	
2.1 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ครบถ้วนในการให้ติดต่อสอบถามข้อมูล	7
2.2 ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดีมาก	5
2.3 ได้รับบริการเสมอเมื่อแจ้งและรายงานปัญหาการใช้งาน	4

จากตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) จำนวน 52 คน โดยจำแนกตามข้อมูลใน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มจำนวนจุดให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (จำนวน 20 คน) ด้านข้อเสนอแนะและคำติชมพบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะและคำติชมประเด็นด้านการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ครบถ้วนในการให้ติดต่อสอบถามข้อมูล (จำนวน 7 คน)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569 (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 117 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	26	22.2
หญิง	91	77.8

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.8) และเพศชาย (ร้อยละ 22.2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	23	19.7
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	-	-
ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว	-	-
นักศึกษา	94	80.3
บัณฑิตศึกษา	-	-
บุคคลภายนอก	-	-

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 80.3) รองลงมาเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) (ร้อยละ 19.7)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (n)	ร้อยละ
คณะเกษตรศาสตร์	5	4.30
คณะครุศาสตร์	15	12.8
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	-	-
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	18	15.4
คณะวิทยาการจัดการ	3	2.60
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	15.4
คณะพยาบาลศาสตร์	58	49.6
บัณฑิตวิทยาลัย	-	-
วิทยาลัยนานาชาติ	-	-
โรงเรียนสาธิต	-	-
วิทยาเขตแพร่	-	-
วิทยาลัยน่าน	-	-
หน่วยงานสนับสนุน	-	-

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกตามตามสังกัด พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่สังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ (ร้อยละ 49.6) รองลงมาที่เท่ากันคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 15.4) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 15.4)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบประเมิน n = 117		
	$\overline{X}$	S. D.	ระดับค่า
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.56	0.59	มากที่สุด
1.2) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.57	0.60	มากที่สุด
1.3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.57	0.61	มากที่สุด
1.4) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.50	0.67	มากที่สุด
1.5) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรมมีความสม่ำเสมอ	4.44	0.68	มากที่สุด
2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
2.1) บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.53	0.62	มากที่สุด
2.2) บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.53	0.59	มากที่สุด
2.3) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาที่ดี	4.58	0.54	มากที่สุด
2.4) บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.55	มากที่สุด
2.5) บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.60	0.57	มากที่สุด
3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	4.39	0.69	มากที่สุด
3.2) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	4.38	0.66	มากที่สุด
3.3) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.34	0.73	มากที่สุด
3.4) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.38	0.75	มากที่สุด
3.5) ความสะอาดและความปลอดภัยภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ	4.46	0.62	มากที่สุด
รวม	**4.49**	**0.63**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 15 รายการ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.49, S.D.= 0.63) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรกที่เท่ากันคือด้านบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.60, S.D.= 0.55) , บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60, S.D.= 0.57) รองลงมาบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาที่ดี ($\overline{X}$ = 4.58, S.D.= 0.54)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)

ตารางที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยการแจกแจงความถี่และเขียนบรรยายความเรียงเนื้อหา

รายการ	ความถี่ (f)
1. ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)	
1.1 ต้องการให้เพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อยพร้อมเก้าอี้หรือที่นั่งอ่าน, ต้องการแยกพื้นที่บริการจัดเป็นสัดส่วน, ต้องการเก้าอี้ที่นั่งที่เหมาะกับการทำงานและนั่งสบาย, ต้องการให้มีการปรับเพิ่มพื้นที่สีเขียว	6
1.2 ต้องการให้ขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการ ตั้งแต่เวลา 16.30 -20.00 น. และต้องการให้เปิดประตูด้านข้างของอาคารหลังเพิ่มด้วย	4
1.3 ต้องการให้มีบริการตู้กดน้ำดื่ม	2
1.4 ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณจัดซื้อหนังสือใหม่, จัดซื้อหนังสือนวนิยายใหม่	1
2. ข้อเสนอแนะและคำติชม	
2.1 ประทับใจในบุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำและช่วยในการสืบค้น, มีความเป็นกันเอง อัธยาศัยดี มีความใส่ใจให้การบริการ	7

จากตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) จำนวน 20 คน โดยจำแนกตามข้อมูลใน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ต้องการให้เพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อยพร้อมเก้าอี้หรือที่นั่งอ่าน, ต้องการแยกพื้นที่บริการจัดเป็นสัดส่วน, ต้องการเก้าอี้ที่นั่งที่เหมาะกับการทำงานและนั่งสบาย, ต้องการให้มีการปรับเพิ่มพื้นที่สีเขียว (จำนวน 6 คน) ด้านข้อเสนอแนะและคำติชมพบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะและคำติชมประเด็นด้านประทับใจในบุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำและช่วยในการสืบค้น, มีความเป็นกันเอง อัธยาศัยดี มีความใส่ใจให้การบริการ (จำนวน 7 คน)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2569

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569 (ด้านบริการวิชาการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

โครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ห้องสมุดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ตามโครงการพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
วันที่ 24-27 มีนาคม 2569





ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ (ด้านบริการวิชาการ) โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบแจกแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 42 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	13	30.95
หญิง	29	69.04

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.04) และเพศชาย (ร้อยละ 30.95)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ผู้บริหาร/ครู	14	33.33
นักเรียน	28	66.66

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักเรียน (ร้อยละ 66.66) รองลงมาเป็น ผู้บริหาร/ครู (ร้อยละ 33.33)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านบริการวิชาการ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ ผู้ตอบแบบประเมิน n = 42		
	$\overline{X}$	S. D.	ระดับค่า
1) ความรู้/ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.57	0.59	มากที่สุด
2) สามารถนำความรู้/ประโยชน์ที่ได้รับไปปรับใช้ได้	4.47	0.50	มากที่สุด
3) ความพึงพอใจที่มีต่อความรู้/ความสามารถ/ประสบการณ์ที่ได้รับจากวิทยากร/ผู้นำกิจกรรม	4.67	0.43	มากที่สุด
4) สถานที่จัดและเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม	4.48	0.60	มากที่สุด
5) ความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้าร่วมกิจกรรม	4.62	0.47	มากที่สุด
รวม	**4.56**	**0.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 5 รายการ พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านบริการวิชาการ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.56, S.D.= 0.51) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรก ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อความรู้/ความสามารถ/ประสบการณ์ที่ได้รับจากวิทยากร/ผู้นำกิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.67, S.D.= 0.43) รองลงมาด้านความพึงพอใจในภาพรวมของการเข้าร่วมกิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.62, S.D.= 0.47) และด้านความรู้/ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ($\overline{X}$ = 4.57, S.D.= 0.59)

รายละเอียดการดำเนินงานโครงการพร้อมประมวลภาพกิจกรรม

ลงพื้นที่เพื่อจัดเตรียมการดำเนินงานความพร้อมโครงการส่งเสริมผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ดูแลเด็กและนักเรียน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ตามโครงการพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปี 2569

: วันที่ 7 มกราคม 2569

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับศูนย์ประสานงาน อพ.สธ.-มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ดำเนินการเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดโครงการส่งเสริมผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ดูแลเด็ก และนักเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ตามโครงการพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปี 2569 ในกิจกรรมการเรียนการสอนงานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนสำหรับโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน โดยได้รับมอบหมายจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชัย ใจกล้า ผู้อำนวยการศูนย์ประสานงาน อพ.สธ.-มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ และอาจารย์ ดร.พิสุทธิ์ ศรีจันทร์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้หัวหน้างานและบุคลากรงานวิทยบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณรัตนะ อินจ๋อย หัวหน้างาน

วิทยบริการสารสนเทศ และคุณบุศรินทร์ ทองศรีอ้น บรรณารักษ์ เข้าร่วมคณะทำงานและลงพื้นที่ ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบุญธรรม-บุญพริ้ง ตำบลบ่อเบี้ย อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์

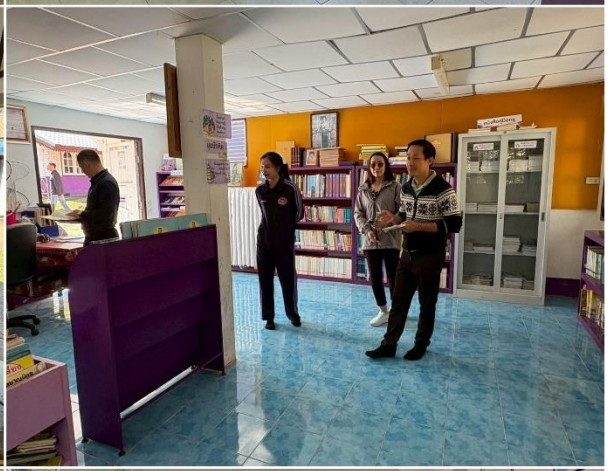
การดำเนินงานดังกล่าวมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการเรียนการสอนงานสวนพฤกษศาสตร์โรงเรียนให้สอดคล้องกับแนวทางของโครงการพระราชดำริ ควบคู่กับการส่งเสริมและพัฒนางานห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และพื้นที่การเรียนรู้ภายในโรงเรียน เพื่อให้มีความพร้อมในการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ดูแลเด็ก และนักเรียน ตลอดจนส่งเสริมการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติมาบูรณาการกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนและชุมชน

ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ให้เป็นพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงทรัพยากรสารสนเทศกับองค์ความรู้ด้านพฤกษศาสตร์และทรัพยากรท้องถิ่น อันจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ พัฒนาทักษะการแสวงหาความรู้ และส่งเสริมให้โรงเรียนสามารถใช้ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้เป็นฐานในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน









จัดเตรียมการดำเนินงานความพร้อมโครงการส่งเสริมผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ดูแลเด็กและนักเรียน โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ตามโครงการพระราชดำริ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ประจำปี 2569

: วันที่ 24-27 มีนาคม 2569

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานตามโครงการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ห้องสมุดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ตามโครงการพระราชดำริของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยอาจารย์ ดร.พิสุทธิ์ ศรีจันทร์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มอบหมายให้หัวหน้างานและบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ประกอบด้วย คุณรัตนะ อินจ๋อย หัวหน้างานวิทยบริการสารสนเทศ คุณจินตนา อินทร์อยู่ บรรณารักษ์ชำนาญการ คุณบุศรินทร์ ทองศรีอ้น บรรณารักษ์ คุณศิริลักษณา ขวัญคำ นักเอกสารสนเทศ คุณพรรณพร ผดุงพร ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด คุณศรุตยา จ๋อยฟอง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด คุณชลณี มั่นจันทร์ ผู้ปฏิบัติงานบริหาร คุณอำนาจ ฟักงาม ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงาน และคุณทศพล แก้วรัตม์ พนักงานทั่วไป ร่วมเป็นคณะทำงานลงพื้นที่ดำเนินงาน ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนยอดโพธิ์ทอง ๑ และโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบุญธรรม-บุญพริ้ง ตำบลบ่อเบี้ย อำเภอบ้านโคก จังหวัดอุตรดิตถ์

การดำเนินงานมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความพร้อมและเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียน ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางโครงการพระราชดำริ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และการจัดระบบบริการห้องสมุด ควบคู่กับการประสานความร่วมมือในการส่งเสริมศักยภาพของผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ดูแลเด็ก และนักเรียน ให้สามารถใช้ประโยชน์จากห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

การดำเนินงานด้านการบริการวิชาการและการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศและพัฒนาห้องสมุด ดำเนินการเตรียมความพร้อมและปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดเตรียมหนังสือและดำเนินการจัดหมวดหมู่หนังสือตามหลักการจัดระบบห้องสมุด เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศมีความเป็นระเบียบ สามารถค้นหาและเข้าถึงได้สะดวก ตลอดจนเอื้อต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

2. การจัดทำสื่อและป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด ดำเนินการจัดทำและติดตั้งป้ายแสดงชื่อห้องสมุด ป้ายกำหนดวันและเวลาทำการ ป้ายระเบียบการใช้ห้องสมุด รวมถึงป้ายแสดงหมวดหมู่และประเภทของหนังสือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจแนวทางการใช้ห้องสมุด สามารถค้นหาและเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและสะดวกยิ่งขึ้น

3. การปรับปรุงสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ภายในห้องสมุด ดำเนินการปรับปรุงและซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ภายในห้องสมุด เช่น การทาสีชั้นวางหนังสือ การซ่อมแซมโต๊ะและชั้นวางหนังสือ เพื่อเพิ่มความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการอ่านและการเรียนรู้

4. การสนับสนุนทรัพยากรและจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ ดำเนินการสนับสนุนทรัพยากรสำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ได้แก่ ชุดหนังสือ ชุดโต๊ะญี่ปุ่น และชุดกระเป๋าผ้าพร้อมอุปกรณ์การเรียน เพื่อใช้ประโยชน์ภายในห้องสมุดและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน พร้อมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน กระตุ้นความสนใจในการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของนักเรียน

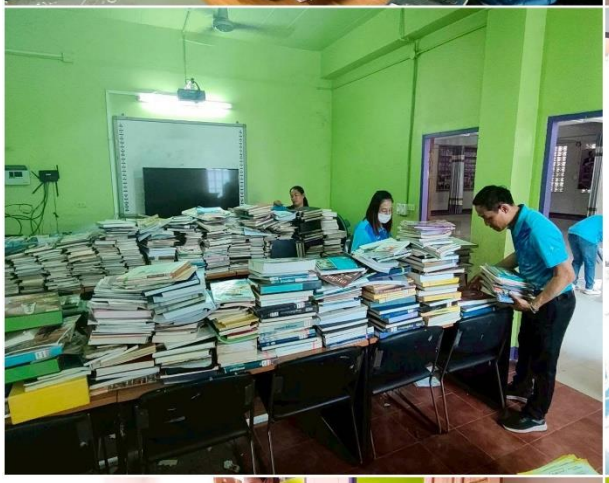
การดำเนินงานดังกล่าวเป็นการนำองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ทั้งด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การจัดระบบบริการ การพัฒนาสภาพแวดล้อม และการส่งเสริมการอ่าน เพื่อให้ห้องสมุดมีความพร้อมในการให้บริการและเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ของโรงเรียน อันเป็นการเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน




โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนยอดโพธิ์ทอง ๑
กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑
กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๓
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน


โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนยอดโพธิ์ทอง ๑
กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ ๓๑
กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค ๓
กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน












ภาคผนวก

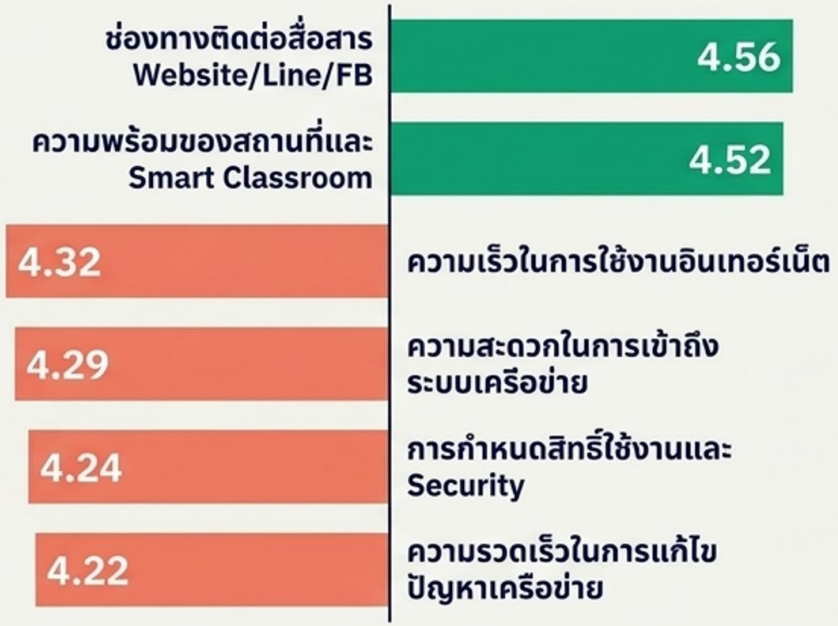
การนำเสนอสรุปข้อมูลรายงานผลในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)

1. รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2569
2. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)
3. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)
4. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านบริการวิชาการ)


ภาพรวมปี 2569: ประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม
4.47
ค่าเฉลี่ยรวมระดับองค์กร
ด้านบริการวิชาการ
4.56
ด้านวิทยบริการสารสนเทศ
4.49
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)
4.37
บุคลากรคือจุดแข็งที่สุดขององค์กร
ในขณะที่โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีคือโอกาสในการพัฒนาที่สำคัญที่สุด

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความโดดเด่นด้านช่องทางสื่อสาร แต่เผชิญความท้าทายด้านความเร็วและระบบเครือข่าย





ผู้ใช้บริการเข้าถึงบริการเบื้องต้นได้ง่าย แต่ระบบหลังบ้าน (Backend) และความเสถียรของเครือข่ายยังต้องการการปรับปรุงเร่งด่วน

งานวิทยบริการสารสนเทศขับเคลื่อนด้วยจิตบริการที่ยอดเยี่ยม และมาตรฐานความเสมอภาคระดับสูง

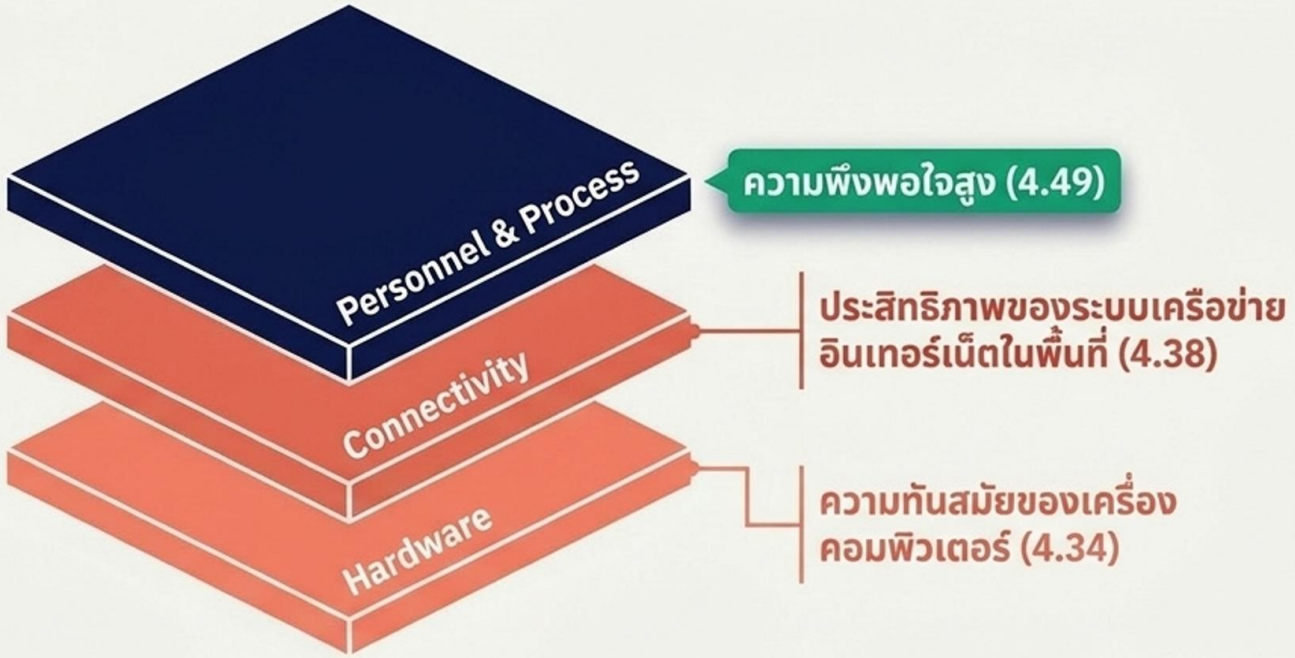
คะแนนเฉลี่ยด้านวิทยบริการฯ: 4.49



คะแนนสูงสุด 4.60:
ความเสมอภาค และ
และการเข้าใจความต้องการผู้ใช้

Best Practice:
ความเสมอภาคและการเข้าใจความต้องการผู้ใช้บริการ

แม้บุคลากรจะให้บริการระดับแนวหน้า แต่โครงสร้างพื้นฐานด้านอุปกรณ์ในพื้นที่ยังตามหลังความคาดหวัง

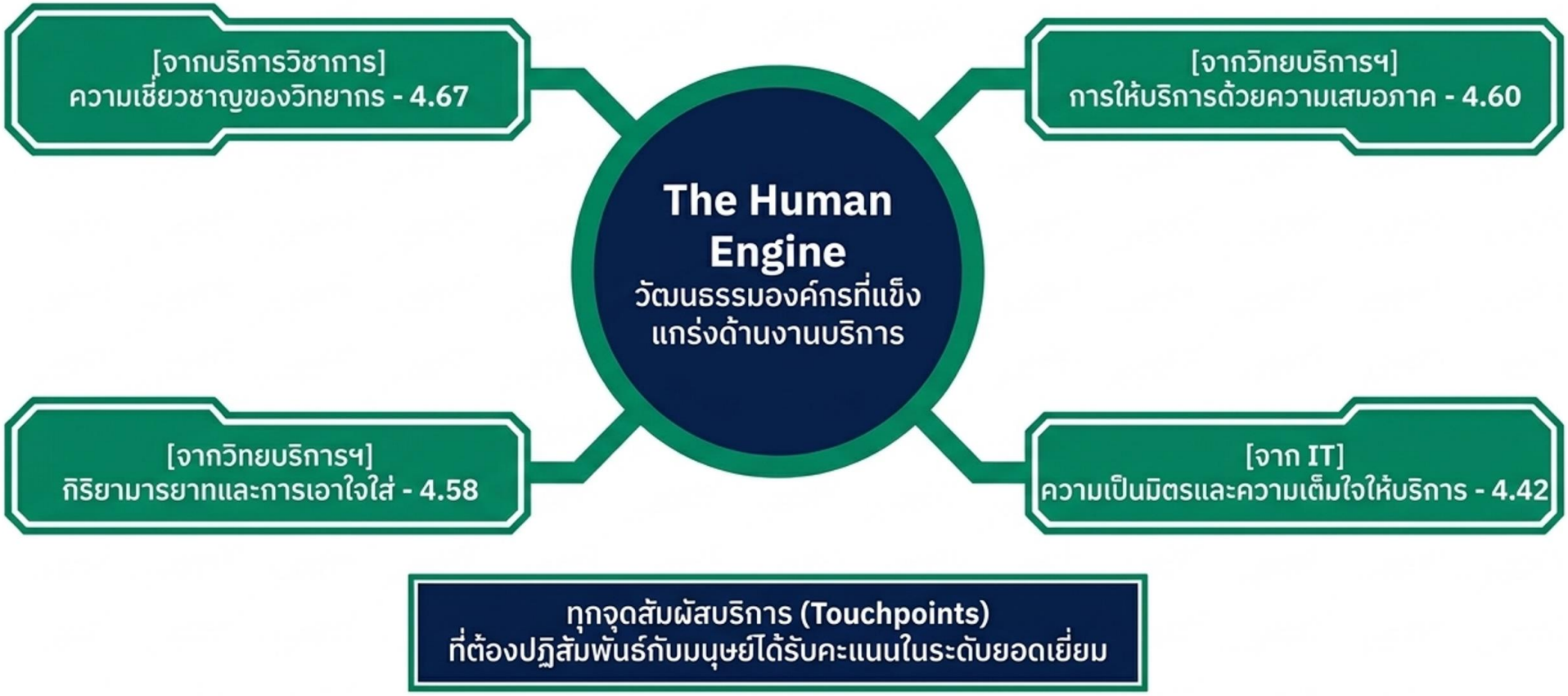


บริการจากมนุษย์ช่วยพยุงความพึงพอใจโดยรวมไว้ แต่ผู้ใช้บริการสะท้อนชัดเจนว่า Hardware และเครือข่ายภายในพื้นที่ยังคงเป็นคอขวดของการทำงาน

บริการวิชาการได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากความเชี่ยวชาญของวิทยากร ขณะที่การนำไปปรับใช้จริงยังพัฒนาได้อีก



ศักยภาพด้านบุคลากร คือฟันเฟืองสำคัญที่สุดที่ขับเคลื่อนความพึงพอใจในทุกภาคส่วนขององค์กร




ความท้าทายร่วมขององค์กรกระจุกตัวอยู่ใน
โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และประสิทธิภาพของฮาร์ดแวร์
[จากวิทยบริการฯ]
ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ - 4.34
[จาก IT]
ความเร็วอินเทอร์เน็ตภาพรวม - 4.32
[จาก IT] ความสะดวกในการเข้าถึง
ระบบเครือข่าย - 4.29
[จาก IT] การจัดการ
Account และ Security - 4.24
[จาก IT]
ความเร็วในการแก้ปัญหาเครือข่าย
- 4.22
Synthesis Statement:
Pain point หลัก กระจายตัวอยู่ใน เรื่อง Hardware และ Network สะท้อนให้เห็นว่าความต้องการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลของผู้รับบริการเติบโตเร็วกว่าความพร้อมของการขยายระบบ

สรุป 5 ปัจจัยแห่งความสำเร็จสูงสุด และ 5 จุดวิกฤตที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

5 อันดับสูงสุด (The Champions)	5 อันดับต่ำสุด (Focus Areas)
4.67 | ความเชี่ยวชาญของวิทยากร	**4.22** | ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเครือข่าย IT
4.62 | ภาพรวมความพึงพอใจบริการวิชาการ	**4.24** | การกำหนดสิทธิ์ใช้งาน Account/Security
4.60 | ความเสมอภาคในการให้บริการของห้องสมุด	**4.29** | ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่าย
4.60 | ความเข้าใจความต้องการผู้ใช้บริการ	**4.32** | ความเร็วอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่าย
4.58 | มารยาทบุคลากรห้องสมุด	**4.34** | ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องสมุด


ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์จากฐานข้อมูลเพื่อ
กำหนดทิศทางการจัดสรรงบประมาณในปี 2570
Priority 1
IT Infrastructure Upgrade (ยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน)
จัดสรรงบประมาณเพื่ออัปเกรดแบนด์วิดท์อินเทอร์เน็ต
และพิจารณาแผนการเปลี่ยนแทนคอมพิวเตอร์สาธารณะที่หมดอายุการใช้งาน
Priority 2
Streamline Digital Access (ลดความซับซ้อนในการเข้าถึง)
ปรับปรุง UX/UI ของระบบการ Login เครือข่าย (Account) และกำหนด SLA
ที่ชัดเจนเพื่อลดเวลาการแก้ไขปัญหาเครือข่ายขัดข้อง
Priority 3
Maintain Human Excellence (รักษามาตรฐานบุคลากร)
จัดกิจกรรมยกย่องบุคลากรผู้ให้บริการ (Recognition) และสร้างเวทีแลกเปลี่ยน
Best Practice จากทีมวิทยบริการฯ ไปสู่แผนกอื่น ๆ ในองค์กร



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

055-416601-20 ต่อ 1700

http://arit.uru.ac.th

@arit.uru.ac.th

arit@uru.ac.th