

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์  
(รอบ 9 เดือน)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประจำปีการศึกษา 2567  
(1 กรกฎาคม 2567 – 31 มีนาคม 2568)

## บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกสาขาวิชา/หลักสูตร และทุกระดับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการ ตลอดจนการให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง การบริการของสำนักวิทยบริการฯ แก่ผู้ให้บริการมีข้อยึดถือปฏิบัติ คือ ต้องสอดคล้องหรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก สำนักวิทยบริการฯ จึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการและทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ เครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของการบริการ อันเป็นพันธกิจที่สำคัญข้อหนึ่ง ที่บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จะร่วมมือกันพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการให้บริการว่าอยู่ในระดับใด โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ ทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการอินเทอร์เน็ต และงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการบริการของหอสมุด ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินข้อคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้ มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มาปรับปรุง/พัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## ขอบเขตของการประเมิน

### 1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจประจำปีการศึกษา 2567 ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 311 คน ทำการเก็บข้อมูลด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยขอความร่วมมือผู้ให้บริการให้ตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ Facebook และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่านแบบสอบถามออนไลน์ <https://s.nsr.ac.th/aritcsurvey> แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถานที่ที่เข้ารับบริการ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยแบ่งตามสถานที่ที่เข้ารับบริการ ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ, ศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) อาคารบรรณราชนครินทร์, ศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) อาคาร 11 ชั้น 2 (ย่านมัทรี) และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ อาคาร 11 ชั้น 2 (ย่านมัทรี) ซึ่งสอดคล้องกับมิติคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (SERVQUAL)

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุง เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

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 |

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

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

2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม 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

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบประเมินออนไลน์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการของสำนักฯ และข้อเสนอแนะของการบริการ เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริการของสำนักฯ นำไปสู่การทำข้อเสนอแนะนโยบายและแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 311 คน ประกอบด้วย นักศึกษา จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 97.11 อาจารย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.93 เจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32 และบุคคลทั่วไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.64 ดังตารางที่ 1

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสรุปแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 97.11 รองลงมา คือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 1.93 และเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.32 ดังตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.51 รองลงมา คือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 21.86 และหน่วยงาน/บุคคลภายนอก น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.64 ดังตารางที่ 2 และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.39 รองลงมา คือ ศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคารบรรณราชนครินทร์) คิดเป็นร้อยละ 13.50 และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (อาคาร 11 ย่านมัทรี) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.61 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| นักศึกษา    | 302        | 97.11  |
| อาจารย์     | 6          | 1.93   |
| เจ้าหน้าที่ | 1          | 0.32   |
| บุคคลทั่วไป | 2          | 0.64   |
| รวม         | 311        | 100    |

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สังกัดคณะ/หน่วยงาน

| คณะ/หน่วยงานที่สังกัด                      | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------|------------|--------|
| คณะครุศาสตร์                               | 70         | 22.51  |
| คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 42         | 13.50  |
| คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์               | 68         | 21.86  |
| คณะวิทยาการจัดการ                          | 62         | 19.94  |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                 | 60         | 19.29  |
| สำนัก/สถาบัน                               | 4          | 1.29   |
| โรงเรียนสาธิต                              | 3          | 0.96   |
| หน่วยงาน/บุคคลภายนอก                       | 2          | 0.64   |
| รวม                                        | 311        | 100    |

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เข้าใช้บริการ

| สถานที่ที่เข้าใช้บริการ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------|------------|--------|
| เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15   | 250        | 80.39  |
| ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (อาคาร 11 ย่านมัทรี)  | 5          | 1.61   |
| ศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคารบรรณราชนครินทร์) | 42         | 13.50  |
| ศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคาร 11 ย่านมัทรี)   | 14         | 4.50   |
| รวม                                           | 311        | 100    |

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15

| รายการ                                                                                              | ความพึงพอใจเฉลี่ย | S.D.        | แปลผล            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|------------------|
| <b>มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)</b>                             |                   |             |                  |
| 1. การให้บริการด้านระบบเครือข่าย (Wi-Fi) ภายในมหาวิทยาลัยมีความครอบคลุม                             | 4.31              | 0.95        | มากที่สุด        |
| 2. ระบบขั้นตอนการสมัครสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ตอบเฉพาะนักศึกษา) | 4.46              | 0.82        | มากที่สุด        |
| 3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสอบ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (ตอบเฉพาะนักศึกษา)               | 4.46              | 0.83        | มากที่สุด        |
| 4. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ                                                   | 4.39              | 0.90        | มากที่สุด        |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)         | 4.40              | 0.86        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                 | <b>4.40</b>       | <b>0.88</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>                                |                   |             |                  |
| 6. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก                                             | 4.41              | 0.88        | มากที่สุด        |
| 7. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามารับบริการ                                                          | 4.42              | 0.85        | มากที่สุด        |
| 8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                                     | 4.36              | 0.90        | มากที่สุด        |
| 9. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ                                                   | 4.45              | 0.84        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                 | <b>4.41</b>       | <b>0.87</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>                                  |                   |             |                  |
| 10. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ                                                | 4.46              | 0.84        | มากที่สุด        |
| 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา                                                                     | 4.46              | 0.84        | มากที่สุด        |
| 12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว                  | 4.46              | 0.84        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                 | <b>4.46</b>       | <b>0.84</b> | <b>มากที่สุด</b> |

| มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)                    |      |      |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|
| 13. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา                                               | 4.45 | 0.84 | มากที่สุด |
| 14. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ                                      | 4.46 | 0.82 | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                          | 4.45 | 0.83 | มากที่สุด |
| มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy) |      |      |           |
| 15. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร                                                              | 4.46 | 0.78 | มากที่สุด |
| 16. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ                                                        | 4.47 | 0.82 | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                          | 4.46 | 0.80 | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยภาพรวม                                                                                       | 4.43 | 0.85 | มากที่สุด |

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง  
ไม่มี

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (อาคาร 11 ย่านมัทรี)

| รายการ                                                                                      | ความพึงพอใจเฉลี่ย | S.D. | แปลผล     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|-----------|
| มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)                            |                   |      |           |
| 1. การให้บริการด้านระบบเครือข่าย (Wi-Fi) ภายในมหาวิทยาลัยมีความครอบคลุม                     | 4.83              | 0.41 | มากที่สุด |
| 2. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ                                           | 4.67              | 0.82 | มากที่สุด |
| 3. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง) | 4.67              | 0.82 | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                | 4.72              | 0.67 | มากที่สุด |
| มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)                               |                   |      |           |
| 4. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก                                     | 4.83              | 0.41 | มากที่สุด |
| 5. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ                                                  | 4.17              | 1.17 | มาก       |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                             | 4.50              | 0.84 | มากที่สุด |
| 7. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ                                           | 4.33              | 1.03 | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                | 4.46              | 0.88 | มากที่สุด |
| มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)                                 |                   |      |           |
| 8. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ                                         | 4.50              | 0.84 | มากที่สุด |
| 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา                                                              | 4.33              | 0.82 | มากที่สุด |
| 10. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว          | 4.83              | 0.41 | มากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยรวม                                                                                | 4.56              | 0.70 | มากที่สุด |

| รายการ                                                                                                       | ความพึงพอใจเฉลี่ย | S.D.        | แปลผล            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|------------------|
| <b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>                    |                   |             |                  |
| 11. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา                                                      | 4.50              | 0.84        | มากที่สุด        |
| 12. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ                                             | 4.67              | 0.52        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                          | <b>4.58</b>       | <b>0.67</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b> |                   |             |                  |
| 13. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร                                                                     | 4.67              | 0.52        | มากที่สุด        |
| 14. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ                                                               | 4.33              | 0.82        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                          | <b>4.50</b>       | <b>0.62</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>                                                                                       | <b>4.56</b>       | <b>0.70</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

ไม่มี

**ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคารบรรณราชนครินทร์)**

| รายการ                                                                                      | ความพึงพอใจเฉลี่ย | S.D.        | แปลผล            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|------------------|
| <b>มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)</b>                     |                   |             |                  |
| 1. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย                                            | 4.51              | 0.74        | มากที่สุด        |
| 2. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตรงกับความต้องการ                                 | 4.40              | 0.82        | มากที่สุด        |
| 3. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ                                           | 4.42              | 0.88        | มากที่สุด        |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง) | 4.05              | 1.19        | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                         | <b>4.34</b>       | <b>0.93</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>                        |                   |             |                  |
| 5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก                                     | 4.40              | 1.04        | มากที่สุด        |
| 6. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ                                                  | 4.23              | 1.07        | มากที่สุด        |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                             | 4.26              | 1.10        | มากที่สุด        |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ                                           | 4.30              | 1.06        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                         | <b>4.30</b>       | <b>1.04</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>                          |                   |             |                  |
| 9. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ                                         | 4.28              | 1.10        | มากที่สุด        |
| 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา                                                             | 4.30              | 1.01        | มากที่สุด        |

| รายการ                                                                                                       | ความพึงพอใจเฉลี่ย | S.D.        | แปลผล            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|------------------|
| 11. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว                        | 4.14              | 1.30        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                          | <b>4.24</b>       | <b>1.14</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>                    |                   |             |                  |
| 12. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา                                                      | 4.35              | 0.97        | มากที่สุด        |
| 13. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ                                             | 4.16              | 1.04        | มาก              |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                          | <b>4.26</b>       | <b>1.01</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b> |                   |             |                  |
| 14. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร                                                                     | 4.33              | 1.06        | มากที่สุด        |
| 15. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ                                                               | 4.35              | 1.15        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                          | <b>4.34</b>       | <b>1.10</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>                                                                                       | <b>4.30</b>       | <b>1.03</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง  
ไม่มี

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคาร 11 ย่านมหารั)

| รายการ                                                                                      | ความพึงพอใจเฉลี่ย | S.D.        | แปลผล            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|------------------|
| <b>มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)</b>                     |                   |             |                  |
| 1. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย                                            | 3.14              | 0.36        | ปานกลาง          |
| 2. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตรงกับความต้องการ                                 | 3.36              | 0.50        | ปานกลาง          |
| 3. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ                                           | 4.50              | 0.65        | มากที่สุด        |
| 4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง) | 4.43              | 0.65        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                         | <b>3.86</b>       | <b>0.82</b> | <b>มาก</b>       |
| <b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>                        |                   |             |                  |
| 5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก                                     | 4.64              | 0.50        | มากที่สุด        |
| 6. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ                                                  | 4.64              | 0.50        | มากที่สุด        |
| 7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ                                             | 4.50              | 0.65        | มากที่สุด        |
| 8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ                                           | 4.71              | 0.47        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                         | <b>4.63</b>       | <b>0.52</b> | <b>มากที่สุด</b> |



| รายการ                                                                                                       | ความพึงพอใจเฉลี่ย | S.D.        | แปลผล            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|------------------|
| <b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>                                           |                   |             |                  |
| 9. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ                                                          | 4.50              | 0.65        | มากที่สุด        |
| 10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา                                                                              | 4.50              | 0.76        | มากที่สุด        |
| 11. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว                           | 4.64              | 0.63        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                          | <b>4.55</b>       | <b>0.67</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>                    |                   |             |                  |
| 12. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา                                                      | 4.50              | 0.63        | มากที่สุด        |
| 13. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ                                             | 4.71              | 0.61        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                          | <b>4.61</b>       | <b>0.63</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b> |                   |             |                  |
| 14. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร                                                                     | 4.64              | 0.64        | มากที่สุด        |
| 15. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ                                                               | 4.43              | 0.65        | มากที่สุด        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                                          | <b>4.54</b>       | <b>0.64</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>                                                                                       | <b>4.39</b>       | <b>0.72</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง  
ไม่มี

**ตารางที่ 8** ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (จำแนก 5 มิติคุณภาพ)

| รายการ                                                                                                | ความพึงพอใจเฉลี่ย | แปลผล            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
| มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)                                      | 4.33              | มากที่สุด        |
| มิติที่ 2 การบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)                                             | 4.45              | มากที่สุด        |
| มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)                                           | 4.45              | มากที่สุด        |
| มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)                    | 4.47              | มากที่สุด        |
| มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy) | 4.46              | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>                                                                            | <b>4.43</b>       | <b>มากที่สุด</b> |

### บทสรุป

จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำแนกตามสถานที่ที่เข้ารับบริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร 11 (ย่านมัทรี) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด

รองลงมา คือ เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15 มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด และศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคาร 11 ย่านมัทรี) และศูนย์วิทยบริการ อาคารบรรณราชนครินทร์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรองลงมาตามลำดับ

หากจำแนกผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ ตามมิติคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (SERVQUAL) จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy) มีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนมิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสรุปความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมากที่สุด