

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประจำปีการศึกษา 2566  
(1 กรกฎาคม 2566 – 30 มิถุนายน 2567)

## บทนำ

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

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจในการให้บริการว่าอยู่ในระดับใด โดยจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ ทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยกรให้บริการอินเทอร์เน็ต และงานสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการบริการของหอสมุด ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินข้อคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้ มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มาปรับปรุง/พัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## ขอบเขตของการประเมิน

### 1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจประจำปีการศึกษา 2566 ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 524 คน ทำการเก็บข้อมูลด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยขอความร่วมมือผู้ใช้บริการให้ตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ Facebook และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผ่านแบบสอบถามออนไลน์ <https://s.nsr.u.ac.th/aritcsurvey> แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อความเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 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 นำไปสู่การทำข้อเสนอนโยบายและแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 524 คน ประกอบด้วย นักศึกษา จำนวน 487 คน คิดเป็นร้อยละ 92.94 อาจารย์ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72 เจ้าหน้าที่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.01 และบุคคลทั่วไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.34

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการสรุปแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92.94 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 4.01 และบุคคลทั่วไปน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.34 ดังตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.21 รองลงมา คือ มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 27.10 และโรงเรียนสาธิต น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.38 ดังตารางที่ 2 และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.14 รองลงมา คือ ศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคาร 11 ย่านมัทรี) คิดเป็นร้อยละ 25.76 และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (อาคาร 11 ย่านมัทรี) น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.82 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	487	92.94
อาจารย์	9	1.72
เจ้าหน้าที่	21	4.01
บุคคลทั่วไป	7	1.34
<b>รวม</b>	<b>524</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	174	33.21
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	67	12.79
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	142	27.10
คณะวิทยาการจัดการ	61	11.64
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	61	11.64
สำนัก/สถาบัน	10	1.91
โรงเรียนสาธิต	2	0.38
หน่วยงาน/บุคคลภายนอก	7	1.34
<b>รวม</b>	<b>524</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เข้าใช้บริการ

สถานที่ที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15	247	47.14
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (อาคาร 11 ย่านมัทรี)	41	7.82
ศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคารบรรณราชนครินทร์)	101	19.27
ศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคาร 11 ย่านมัทรี)	136	25.76
รวม	524	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	4.22	0.91	มากที่สุด
2. ระบบขั้นตอนการสมัครสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ตอบเฉพาะนักศึกษา)	4.29	0.85	มากที่สุด
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสอบ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (ตอบเฉพาะนักศึกษา)	4.33	0.83	มากที่สุด
4. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ	4.35	0.82	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)	4.35	0.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.31</b>	<b>0.82</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>			
6. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก	4.38	0.80	มากที่สุด
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามารับบริการ	4.40	0.76	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.41	0.77	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.40	0.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>			
10. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.78	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	4.46	0.79	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.47	0.76	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>

มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)			
13. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.42	0.81	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ	4.39	0.84	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.40</b>	<b>0.82</b>	<b>มากที่สุด</b>
มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้าผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)			
15. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร	4.46	0.79	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	4.44	0.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.79</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.81</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

- ห้องน้ำชั้น 1 ไม่สะอาด

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ (อาคาร 11 ยานมัทรี)

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)			
1. การให้บริการด้านระบบเครือข่าย (Wi-Fi) ภายในมหาวิทยาลัยมีความครอบคลุม	4.63	0.66	มากที่สุด
2. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ	4.66	0.57	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)	4.54	0.71	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>
มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)			
4. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก	4.49	0.75	มากที่สุด
5. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ	4.59	0.63	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.66	0.57	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.73	0.50	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>
มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)			
8. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.61	0.67	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	4.63	0.58	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.76	0.49	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>			
11. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.56	0.68	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ	4.63	0.59	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b>			
13. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร	4.63	0.67	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	4.66	0.67	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.65</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.61</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	4.64	0.65	มากที่สุด
2. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตรงกับความต้องการ	4.53	0.74	มากที่สุด
3. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ	4.66	0.58	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)	4.61	0.78	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>			
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก	4.64	0.63	มากที่สุด
6. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ	4.71	0.60	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.70	0.60	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.71	0.60	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>			
9. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.73	0.60	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	4.72	0.61	มากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.71	0.66	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.72</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>			
12. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.69	0.68	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ	4.71	0.63	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b>			
14. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร	4.70	0.72	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	4.73	0.64	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง**

- อยากให้เปลี่ยนเวลาเปิดห้องสมุดมาเป็นเวลา 08:00 น. เพราะบางครั้งต้องการใช้ห้องสมุดแบบฉุกเฉินก่อนไปเรียนคาบเช้าเวลา 08:30 มันไม่ทันค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

**ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด อาคาร 11 ย่านมัทรี)**

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)</b>			
1. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.25	3.51	ปานกลาง
2. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตรงกับความต้องการ	3.30	3.61	ปานกลาง
3. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ	3.38	3.64	ปานกลาง
4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)	3.37	3.66	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.35</b>	<b>3.62</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>			
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก	3.51	0.69	มาก
6. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ	3.61	0.64	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.64	0.67	มาก
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	3.66	0.66	มาก



รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.68	มาก
<b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>			
9. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	3.68	0.67	มาก
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	3.67	0.65	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	3.70	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	0.67	มาก
<b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>			
12. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	3.58	0.69	มาก
13. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ	3.64	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	0.70	มาก
<b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b>			
14. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร	3.65	0.67	มาก
15. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	3.66	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	3.58	0.70	มาก

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

- อยากให้มีห้องคาราโอเกะ, บริการ Netflix เพื่อผ่อนคลาย

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

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)	4.22	มากที่สุด
มิติที่ 2 การบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)	4.33	มากที่สุด
มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)	4.39	มากที่สุด
มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)	4.33	มากที่สุด
มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)	4.37	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.33	มากที่สุด

## บทสรุป

จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำแนกตามสถานที่ที่เข้ารับบริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) อาคารบรรณราชนครินทร์ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ อาคาร 11 ชั้น 2 (ย่านมัทรี) มีค่าเฉลี่ย 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด และเคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15 และศูนย์วิทยบริการ อาคาร 11 ย่านมัทรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ รองลงมาตามลำดับ

หากจำแนกผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ ตามมิติคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (SERVQUAL) จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy) มีค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนมิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 4.22 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยสรุปความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด