

รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประจำปีการศึกษา 2568  
(1 กรกฎาคม 2568 – 31 มีนาคม 2569)  
รอบ 9 เดือน

## บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกสาขาวิชา/หลักสูตร และทุกระดับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการ ตลอดจนการให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง การบริการของสำนักวิทยบริการฯ แก่ผู้ใช้บริการมีข้อยึดถือปฏิบัติ คือ ต้องสอดคล้องหรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้สำนักวิทยบริการฯ จึงมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการและทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ 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 2568 ได้แก่ นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้บริการงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 316 คน ทำการเก็บข้อมูลด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยขอความร่วมมือผู้ใช้บริการให้ตอบแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์ Facebook และช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2568 รอบ 9 เดือน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 316 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ สามารถสรุปได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาจำแนกตาม สถานภาพ (ตารางที่ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษา จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 77.53 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 และ อาจารย์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 และ บุคคลทั่วไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.48 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการหลักของหน่วยงานคือกลุ่มนักศึกษา

เมื่อพิจารณาจำแนกตาม สังกัดคณะและหน่วยงาน (ตารางที่ 2) พบว่าส่วนใหญ่มาจาก คณะครุศาสตร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 35.44 รองลงมา ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 21.20, คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 12.34, คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เท่ากันที่ร้อยละ 8.86, สำนัก/สถาบัน ร้อยละ 7.59, หน่วยงาน/บุคคลภายนอก ร้อยละ 3.48 และ โรงเรียนสาธิต ร้อยละ 2.22 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจำแนกตาม สถานที่ที่เข้าใช้บริการ (ตารางที่ 3) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการที่ เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15 จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 81.96 อย่างชัดเจน รองลงมา ได้แก่ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ชั้น 3-4 อาคาร 15 อ.เมือง) ร้อยละ 8.23, งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (อาคาร 11 ย่านมัทรี) ร้อยละ 5.70 และ งานเทคโนโลยีดิจิทัล (อาคาร 11 ย่านมัทรี) ร้อยละ 4.11 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	245	77.53
อาจารย์	28	10.13
เจ้าหน้าที่	32	8.86
บุคคลทั่วไป	11	3.48
<b>รวม</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

#### ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม สังกัดคณะ/หน่วยงาน

คณะ/หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	112	35.44
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	28	8.86
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	67	21.20
คณะวิทยาการจัดการ	39	12.34
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	28	8.86
สำนัก/สถาบัน	24	7.59
โรงเรียนสาธิต	7	2.22
หน่วยงาน/บุคคลภายนอก	11	3.48
<b>รวม</b>	<b>195</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เข้าใช้บริการ

สถานที่ที่เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15	259	81.96
งานเทคโนโลยีดิจิทัล (อาคาร 11 ย่านมัทรี)	13	4.11
งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ชั้น 3 -4 อาคาร 15 อ.เมือง)	26	8.23
งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (อาคาร 11 ย่านมัทรี)	18	5.70
<b>รวม</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

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	4.46	0.81	มากที่สุด
2. ระบบขั้นตอนการสมัครสอบประกันคุณภาพคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ตอบเฉพาะนักศึกษา)	4.46	0.86	มากที่สุด
3. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสอบ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (ตอบเฉพาะนักศึกษา)	4.57	0.70	มากที่สุด
4. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ	4.55	0.75	มากที่สุด
5. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)	4.49	0.73	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.77</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>			
6. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก	4.50	0.68	มากที่สุด
7. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามารับบริการ	4.47	0.74	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.51	0.79	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.53	0.70	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>			
10. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.49	0.81	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	4.53	0.71	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.54	0.73	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.74</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>			

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
13. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.48	0.73	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ	4.52	0.71	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้าผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b>			
15. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร	4.57	0.66	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	4.57	0.66	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

- เพิ่มปลั๊กไฟ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานเทคโนโลยีดิจิทัล (อาคาร 11 ย่านมัทรี)

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)</b>			
1. การให้บริการด้านระบบเครือข่าย (Wi-Fi) ภายในมหาวิทยาลัยมีความครอบคลุม	4.53	0.51	มากที่สุด
2. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ	4.53	0.77	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)	4.68	0.48	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>			
4. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก	4.32	1.11	มากที่สุด
5. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ	4.37	1.12	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.84	0.37	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.59</b>	<b>0.85</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>			
8. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.53	0.77	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	4.84	0.37	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.37	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>			
11. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.63	0.68	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ	4.74	0.45	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b>			
13. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร	4.68	0.48	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	4.47	0.77	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.58</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.63</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ

(ชั้น 3-4 อาคาร 15 อ.เมือง)

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)</b>			
1. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.64	0.50	มากที่สุด
2. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตรงกับความต้องการ	4.64	0.50	มากที่สุด
3. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)	4.50	0.76	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.61</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>			
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก	4.57	0.51	มากที่สุด
6. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.43	0.76	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.50	0.52	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>0.57</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>			
9. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.71	0.47	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	4.50	0.76	มากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.50	0.76	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.57</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>			
12. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.50	0.52	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ	4.57	0.51	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b>			
14. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร	4.43	0.76	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	4.64	0.50	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.54</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

1. เพิ่มห้องเล่นเกม / ห้องนันทนาการ
2. เพิ่มห้องสำหรับดูหนัง
3. เพิ่มห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เหมือนกับห้องสมุดเดิม
4. เพิ่มปลั๊กตามจุดที่นั่งอ่านหนังสือเพื่อความสะดวกในการทำงาน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ

(อาคาร 11 ย่านมัทรี)

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)</b>			
1. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.43	0.93	มากที่สุด
2. การให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอตรงกับความต้องการ	4.71	0.46	มากที่สุด
3. ความสะอาดของอาคาร สถานที่ ที่ท่านเข้ารับบริการ	4.33	0.48	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ (เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น/ที่นั่ง/แสงสว่าง)	4.38	0.80	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.70</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 2 การบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)</b>			
5. มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน สะดวก	4.43	0.51	มากที่สุด
6. ท่านมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.14	0.85	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ	4.95	0.22	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)</b>			
9. ท่านได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.44	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา	4.62	0.80	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.10	0.70	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)</b>			
12. มีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา	4.19	0.87	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการรับบริการ	4.48	0.51	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.72</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)</b>			
14. เจ้าหน้าที่มีกิริยาสุภาพ และเป็นมิตร	4.00	0.77	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.73</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>

ข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (จำแนก 5 มิติคุณภาพ)

รายการ	ความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality)	4.54	มากที่สุด
มิติที่ 2 การบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability)	4.55	มากที่สุด
มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness)	4.58	มากที่สุด
มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า (Assurance)	4.51	มากที่สุด
มิติที่ 5 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ พนักงานให้ความสำคัญกับลูกค้ารายบุคคล (Empathy)	4.55	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>4.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

## บทสรุป

จากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำแนกตามสถานที่ที่เข้ารับบริการโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในภาพรวมจากสูงไปต่ำได้ ดังนี้ งานเทคโนโลยีดิจิทัล (อาคาร 11 ย่านมัทรี) มีค่าเฉลี่ย 4.63 ระดับมากที่สุด งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (ชั้น 3-4 อาคาร 15 อ.เมือง) มีค่าเฉลี่ย 4.56 ระดับมากที่สุด บริการเคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 และ ชั้น 2 อาคาร 15 มีค่าเฉลี่ย 4.52 ระดับมากที่สุด และ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (อาคาร 11 ย่านมัทรี) มีค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

หากจำแนกผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ ตามมิติคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน (SERVQUAL) จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ มิติที่ 3 ความมุ่งมั่นเต็มใจในการให้บริการ (Responsiveness) ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.57 รองลงมาคือ มิติที่ 2 การบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ (Reliability) และ มิติที่ 5 การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้รับบริการรายบุคคล (Empathy) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.55 มิติที่ 1 การบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม (Service of Quality) มีค่าเฉลี่ย 4.54 และ มิติที่ 4 ให้บริการด้วยความรู้ความชำนาญ และสร้างความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ โดยสรุปความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ มีค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด