

รายงานสรุป ความพึงพอใจต่องานบริการ

ปีการศึกษา
2559



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายงานสรุปความพึงพอใจต่องานบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำปีการศึกษา 2559

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2559 โดยสำรวจผู้ใช้บริการ ในภาคการศึกษา 2559 เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะได้้นำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนางานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างจริงจัง ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
กรกฎาคม 2560

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
สารบัญตาราง	3
ส่วนที่ 1 การดำเนินงาน	4
ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ	4
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ	4
การรวบรวมข้อมูล	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมินสำรวจความพึงพอใจ	7
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
ส่วนข้อแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ	43
ภาคผนวก	47
แบบประเมินความพึงพอใจการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	48

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	4
2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก	5
3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	8
4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	11
5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	14
6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	17
7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	20
8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	23
9 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	26
10 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา	29
11 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	32
12 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่บุคคลภายนอก	35

ส่วนที่ 1

การดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2559 ครั้งนี้ มีรายละเอียดการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ประชากรในการสำรวจความพึงพอใจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คือ ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สำรวจความพึงพอใจ ประจำปีการศึกษา 2559 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 439 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2559 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของบุคลากร
- ด้านผลจากการให้บริการ

ส่วนข้อคิดเห็นอื่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบประเมินความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2559 – กรกฎาคม 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาให้แก่ผู้ใช้บริการ ใช้การหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อนำผลไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการให้บริการของบุคลากร
- ด้านผลการให้บริการ

ส่วนข้อคิดเห็นอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2559 ในปีการศึกษานี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2559 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2560 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 439 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.52 เมื่อจำแนกสถานภาพ พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สูงกว่าสถานภาพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 84.96 รองลงมาคือ อาจารย์ ร้อยละ 5.01 และ บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 4.55 และบุคคลภายนอก ร้อยละ 3.18 ตามลำดับ เมื่อจำแนกร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะวิทยาการจัดการ สูงกว่าคณะและหน่วยงานอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 25.05 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ร้อยละ 20.95 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 17.08 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 439	ร้อยละ 100.00
1. เพศ		
หญิง	314	71.52
ชาย	125	28.74

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 439	ร้อยละ 100.00
2. สถานภาพ		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	373	84.96
อาจารย์	22	5.01
บุคลากรสายสนับสนุน	20	4.55
บุคคลภายนอก	14	3.18
นักศึกษาประดับปริญญาโท	5	1.13
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	-	-

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 439	ร้อยละ 100.00
3. สังกัดคณะ/หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	89	20.27
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	69	15.71
คณะวิทยาการจัดการ	114	25.98
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31	7.06
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	42	9.58
คณะสาธารณสุขศาสตร์	49	11.16
บัณฑิตวิทยาลัย	31	7.06
อื่น ๆ (บุคคลภายนอก)	14	3.18

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโปรแกรมวิชา

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 439	ร้อยละ 100.00
4. โปรแกรมวิชา		
ภาษาญี่ปุ่น	11	2.50
การศึกษาปฐมวัย	6	1.36
คณิตศาสตร์	5	1.13
คอมพิวเตอร์ศึกษา	6	1.36
จิตวิทยา-ภาษาไทย	6	1.36
พุทธศาสนาศึกษา	3	0.68
ภาษาไทย	5	1.13
ภาษาอังกฤษ	3	0.68
ศิลปศึกษา	3	0.68
สังคมศึกษา	5	1.13
การพัฒนาสังคม	3	0.68
นิติศาสตร์	6	1.36
สารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์	3	0.68
ภาษาจีน	7	1.59
รัฐประศาสนศาสตร์	27	6.15
	จำนวน	ร้อยละ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	N = 439	100.00
ออกแบบนิเทศศิลป์	14	3.18
อุตสาหกรรมศึกษา	3	0.68
การจัดการอุตสาหกรรม	12	2.73
อิเล็กทรอนิกส์	5	1.13
เศรษฐศาสตร์	13	2.96
การเงินการธนาคาร	2	0.45
การจัดการ	6	1.36
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	21	4.78
การตลาด	3	0.68
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	2	0.45
การบัญชี	14	3.18
นิเทศศาสตร์	20	4.55
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	6	1.36
เกษตรศาสตร์	8	1.82
คหกรรมศาสตร์	18	4.10
เคมี	7	1.59
วิทยาศาสตร์ทั่วไป	9	2.05
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาหาร	5	1.13
ชีววิทยา	19	4.32
ฟิสิกส์	23	5.23
วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	14	3.18
สาธารณสุขชุมชน	2	0.45
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	3	0.68
วิจัยและประเมินผลการศึกษา	15	3.41
ภาวะผู้นำ	10	2.27
วิชาชีพครู	3	0.68
หลักสูตรและการสอน	5	1.13
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	5	1.13
โรงเรียนโชคชัยสามัคคี	3	0.68
สพป.นม เขต 4	33	7.51

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ2

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.11	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.09	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.19	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	4.02	มาก
4. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	4.04	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.15	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.19	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือต่อผ่านระบบออนไลน์	4.12	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ	4.16	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4.19	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.13	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.05	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.03	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	4.04	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.02	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.07	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	4	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	4.04	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.13	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.08	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.44	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.32	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.26	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.33	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.85	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.97	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4.09	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	4.07	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.85	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.84	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.97	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	3.96	มาก
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.11	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.09	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.08	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.10	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.07	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.13	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.10	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.11	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน์ ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.16	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.15	

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.09	
ด้านผลจากการให้บริการ	4.20	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.19	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.22	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.61
รวม	4.08	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ด้านการให้บริการของบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เท่ากัน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.26 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี
สังกัดคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.15	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.09	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.21	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.88	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	4.03	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4.02	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.18	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.23	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์	4.23	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสืออัตโนมัติ	4.22	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4.29	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.24	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.93	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	3.96	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	3.90	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.94	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.94	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	3.94	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	3.94	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.94	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.12	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.55	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.37	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.30	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.36	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.87	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.98	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4.15	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	4.10	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.90	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.94	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.97	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	4.01	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.19	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.14	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.11	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.2	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.15	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.29	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.21	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.24	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.22	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.26	
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.12	
ด้านผลจากการให้บริการ	4.31	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.28	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.35	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.3
รวม	4.14	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.12	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.10	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.12	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.96	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	3.93	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	3.93	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.22	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.19	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือต่อผ่านระบบออนไลน์	4.21	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสืออัตโนมัติ	4.25	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4.30	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.12	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.9	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	3.92	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	3.92	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.92	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.92	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	3.84	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	3.86	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.93	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.1	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.43	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.33	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.24	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.33	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.83	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.03	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4.10	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	4.07	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.80	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.80	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	4.16	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	4.06	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.95	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	3.95	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.01	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.03	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	3.96	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	3.98	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.04	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อสตัทพ์ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.12	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4	
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	3.98	
ด้านผลจากการให้บริการ	4.18	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.09	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.27	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.11
รวม	4.06	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี
สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.17	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.06	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.14	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	4.14	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	4.11	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4.06	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.20	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.28	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์	4.07	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสืออัตโนมัติ	4.24	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4.30	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.23	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.18	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.14	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	4.20	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.19	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.24	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	4.15	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	4.20	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.16	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.1	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.41	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.30	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.31	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.32	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.91	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.97	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4.06	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิตทัศน์ ชั้น 6	4.11	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.92	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.91	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.97	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	3.97	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.08	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.10	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.10	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.10	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.96	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.02	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.04	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.02	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.18	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.14	
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.14	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ	4.25	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.25	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.24	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		9.42
รวม	4.15	มาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.06	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.06	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.2	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	4.13	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4.13	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.03	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.03	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์	4	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสืออัตโนมัติ	4	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4.03	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.06	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.25	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.16	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	4.26	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.3	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.33	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	4.13	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	4.33	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.26	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.21	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.63	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.5	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.2	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.33	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.93	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.96	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4.23	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	4.26	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.2	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.96	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	4.2	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	4.2	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.1	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.1	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.03	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.03	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.1	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.16	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อสตัทพ์ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.1	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.23	
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.23	
ด้านผลจากการให้บริการ	4.38	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.33	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.43	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.53
รวม	4.2	มาก

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี
สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.91	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	3.94	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.20	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.91	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	3.97	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	3.76	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	3.88	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือต่อผ่านระบบออนไลน์	3.85	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ	4	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	3.97	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	3.58	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.89	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	4	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.70	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.05	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	3.88	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	3.94	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.70	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.12	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.5	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.29	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.23	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.47	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.94	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.08	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	3.97	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	3.94	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.94	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.97	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	4.14	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	3.97	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	3.86	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.76	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	3.88	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.73	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.88	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	3.91	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	3.85	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	3.88	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	3.91	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	3.94	มาก
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	3.88	
ด้านผลจากการให้บริการ	3.88	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.85	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	3.91	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		7.73
รวม	3.93	มาก

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 สังกัดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.06	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.09	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.15	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	4	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	3.97	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ /แผ่นพับ/เอกสาร) ใดๆ อย่างชัดเจน)	4	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.04	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.20	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือต่อผ่านระบบออนไลน์	4.15	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสืออัตโนมัติ	3.93	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.15	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.08	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.02	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	4.06	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.09	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.11	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	4.09	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	4.13	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่น ๆ ได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.06	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.01	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.31	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.27	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.34	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.31	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.86	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.88	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4.18	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	4.20	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.81	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.84	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.54	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	3.61	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.15	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.18	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.06	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.18	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.18	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.27	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตร อธิยาศยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.18	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอธิยาศยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.20	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอธิยาศยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.18	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอธิยาศยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.13	มาก
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอธิยาศยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	3.93	
ด้านผลจากการให้บริการ	4.17	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.11	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.22	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.94
รวม	4.09	มาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.25	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.26	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.39	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	4.43	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	4.39	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4.26	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.08	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.30	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือต่อผ่านระบบออนไลน์	4.30	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสืออัตโนมัติ	4.17	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4.04	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.13	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.11	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.21	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	4.17	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.08	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.04	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	4.13	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	4.08	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.04	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.97	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.47	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.43	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.13	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.26	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.60	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.95	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4.04	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	3.91	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.47	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.52	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.86	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	3.95	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.38	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.30	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.43	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.43	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.39	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.39	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.43	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.39	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.43	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.26	
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.43	
ด้านผลจากการให้บริการ	4.41	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.30	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.52	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.63
รวม	4.42	มาก

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่อาจารย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.20	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.27	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.36	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.95	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	4.09	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.22	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.31	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือผ่านระบบออนไลน์	4.31	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ	4.27	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4.18	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.27	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.93	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	3.86	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	4	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.77	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	3.90	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	4.04	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.95	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.91	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.13	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.04	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.13	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.09	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.63	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.90	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	3.86	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	3.95	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.77	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.59	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.86	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	4	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.35	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.31	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.36	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.45	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.31	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.45	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.36	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.27	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.31	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.31	
รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.36	
ด้านผลจากการให้บริการ	4.20	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.13	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.27	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.09
รวม	4.11	มาก

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.03	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.2	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	4.1	มาก
4. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	3.8	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.1	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือต่อผ่านระบบออนไลน์	4	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ	4.1	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	4.1	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.7	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	3.7	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	3.8	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.7	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.7	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	3.8	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	3.7	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.5	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.6	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.1	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.2	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.1	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.8	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	3.7	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	3.7	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	2.7	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	2.7	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	2.9	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	3.3	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.09	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.1	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.1	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.1	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.1	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.2	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.1	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.1	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.1	
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4	
ด้านผลจากการให้บริการ	4.1	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.2	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8
รวม	3.90	มาก

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่บุคคลภายนอก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.03	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.07	มาก
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.21	มาก
3. ระยะเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม	3.92	มาก
4. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมิน	4	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	3.71	มาก
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.14	มาก
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1	4.14	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือต่อผ่านระบบออนไลน์	4.14	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสืออัตโนมัติ	4.07	มาก
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ	4.07	มาก
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	3.92	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.84	มาก
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ	4.21	มาก
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ	3.78	มาก
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.78	มาก
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3.78	มาก
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	3.78	มาก
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง	3.78	มาก
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.78	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.19	มาก
19. พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ	4.57	มาก
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก	4.35	มาก
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.28	มาก
22. สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสม	4.42	มาก
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ	3.57	มาก
24. โต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.07	มาก
25. ความเพียงพอของโต๊ะ-เก้าอี้ในการให้บริการ	4.14	มาก
26. ความเพียงพอของเครื่องขมวดิทัศน์ ชั้น 6	3.85	มาก
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.85	มาก
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	4.07	มาก
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	4.64	มาก
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร	4.42	มาก

รายการ	\bar{x}	ความหมายของ \bar{x}
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.05	มาก
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.14	มาก
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.14	มาก
33. บุคลากรมีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำ ปรีกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.85	มาก
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.14	มาก
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.14	มาก
36. บุคลากรผู้ให้บริการยิ้ม-คืนให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.14	มาก
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.07	มาก
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน ชั้น 6 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4	มาก
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสื่อสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.07	มาก
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์	4.07	มาก
ด้านผลจากการให้บริการ	4.28	มาก
41. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.28	มาก
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.28	มาก
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.71
รวม	4.07	มาก

ส่วนข้อแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ

1. ผู้ใช้บริการ ให้คะแนน “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” คะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่า สามอันดับแรก คือ ให้คะแนน 8 คะแนน ร้อยละ 39.4 ให้ 9 คะแนน ร้อยละ 27.6 และ ให้ 7 คะแนน ร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

2. จุดเด่นของงานบริการที่ท่านประทับใจคือ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการให้บริการ	การยืม-คืนมีความสะดวก รวดเร็ว สบาย	10
	การยืม-คืนหนังสือสะดวกมีหลากหลายช่องทาง	
	บริการยืมต่อหนังสือออนไลน์	12
	ความสะดวกในการใช้อินเตอร์เน็ตค้นหาหนังสือ	4
	การให้คำแนะนำในการใช้ตู้ยืมอัตโนมัติ	
	ความเป็นระเบียบของชั้นหนังสือวางเรียงเป็นระเบียบหาง่าย บริการดี	
	ประทับใจชั้น 5 มีคอมพิวเตอร์ไว้ให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัยสืบค้นข้อมูล	
	พนักงานค้นหาหนังสือและทางเข้าออกให้บริการด้วยความสุภาพ	
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	หนังสือ, สิ่งพิมพ์, มุมนิทรรศการมีความหลากหลาย บุคลากรเป็นกันเอง	
	หนังสือมีความหลากหลาย	
	สื่อโสตทัศนวัสดุชั้น 6 มีหนังสือใหม่มาให้ดูเรื่อยๆ	
	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความทันสมัย	
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	แอร์เย็นสบาย สถานที่สะอาดเรียบร้อย บรรยากาศและสภาพแวดล้อมเหมาะกับการอ่านหนังสือ	30
	หนังสือเยอะ, จัดเป็นระเบียบ, โต๊ะสะอาดมาก	
	มีหนังสือเยอะเงียบเหมาะสำหรับทำงานบรรยากาศดีเหมาะสำหรับทำงาน	
	ห้องชมภาพยนตร์ ชั้น 6	
4. ด้านการให้บริการของบุคลากร	การบริการของบุคลากรมี service mind รวดเร็วและสะดวก	18
	ผู้ให้บริการแนะนำให้คำปรึกษาอย่างเป็นกันเอง	4
	ให้คำแนะนำดีและช่วยเหลือเต็มที่	

3. จุดที่ควรปรับปรุง คือ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการให้บริการ	การเข้าใช้ห้องสมุดในการสแกนบัตร	3
	การจัดเรียงหนังสือยังซับซ้อนอยู่	3
	บัตรผ่านประตู การแสดงบัตรเข้าห้องสมุด และการยืมอัตโนมัติ บางครั้งมีปัญหา	5
	ควรขยายเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดเพิ่มเป็น 20.00 น. ทุกวัน	9
	การให้บริการ wifi สำหรับบุคคลภายนอก	
	ควรปรับปรุง wifi มั่นเชื่อมต่อไม่ได้	
	การติดคำค้นหาหมวดหมู่บนชั้นหนังสือ นอกจากตัวเลข	
	เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย และเครื่องปรี้นงานน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2
	อยากให้มีสายพ่วงปลั๊กไฟสำรอง	
	การให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต	
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ควรรหาหนังสือเคมีให้ทันสมัยกว่านี้ หนังสือบางเล่มขาดอยู่จนต่อไม่ได้ และเนื้อหาเก่ามาก	
	การอัปเดตหนังสือใหม่ๆ หนังสือบางเล่มเก่าเกิน	
	ควรจัดหนังสือแต่ละหมวดไว้ที่เดียวกันเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว	
	คอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับหมายเลขที่จอง	
	ความทันสมัยของหนังสือ เอกสารต่าง ๆ และความหลากหลายของหนังสือ	10
	อยากให้อัปเดตหนังสือใหม่ๆ เกี่ยวกับด้านภาษาญี่ปุ่น	
	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และงานวิจัยใหม่ ๆ	
หนังสือไม่ตรงชั้น, คั่นใน OPAC เจอแต่หาในชั้นไม่เจอ		
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ความเพียงพอของที่นั่ง มีมุมพักผ่อนเพิ่มขึ้น ความหรูหรา อลังการ แปลกใหม่	8
	ความสะดวกในการใช้ห้องน้ำ ห้องน้ำมีกลิ่นแรงและมีจำนวนน้อย	4
	ระบบแสงสว่างไม่เพียงพอ บางจุดมืดมาก ชั้น 3 และชั้น 4	2
	อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ มีสัก 2 ชั้น	3
	ความไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอของคอมพิวเตอร์	3
	นักศึกษาส่งเสียงดัง ไม่มีคนคอยตักเตือนและเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้	3
	พื้นที่ในการใช้อ่านหนังสือ, การติดประกาศเปิด-ปิดห้องสมุด	
	ฝุ่นมาก	
	ควรซ่อมลิฟท์	3
	แอร์ไม่เย็น	
สถานที่ห้องอ่านกลุ่มไม่เพียงพอ	3	
4. ด้านการให้บริการของบุคลากร	การประสานงานของเจ้าหน้าที่ภายใน	
	บุคลากรควรพูดให้ดีกว่านี้ เจ้าหน้าที่บริการตรงประตูทางเข้า	
	เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยอยู่ที่โต๊ะ	
	จุดบริการยืมหนังสือ	
	ชั้นดูแลควรให้บริการที่สุภาพกว่านี้	

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการให้บริการ	ควรแก้ไขการสแกนบัตรให้เข้าใจง่ายขึ้น	
	ควรเปิดประตูสแกนบัตรให้นานกว่านี้	
	ควรขยายเวลาให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศชั้น 5	
	ควรเพิ่มจำนวนการยืมให้มากกว่านี้บางที่นักศึกษาต้องทำรายงานหลายๆวิชาในเวลาเดียวกัน ซึ่งจำนวนที่ให้ยืมไม่เพียงพอ	
	ควรมีเครื่องสำรองในการยืม (อิเล็กทรอนิกส์) เพื่อความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	
	อยากให้บุคคลภายนอกใช้บริการ-คืนหนังสือได้ด้วย หรืออาจจะมีการสมัครสมาชิกเพื่อ ยืม-คืนหนังสือก็ได้	
	อยากให้เขียนเลขตู้หนังสือให้ชัดเจน	
	เวลาปริญญานักศึกษาบางคนก็มาแกลงงานโดยใช้เครื่องปริญญาน ทำให้เวลา มีความล่าช้า เป็นอย่างมาก	
	จุดพักหนังสือควรทำให้เด่นกว่านี้เพราะบางคนก็เก็บหนังสือเองแล้วเก็บผิดที่ผิดหมวด	
หนังสือที่เก่ามากแล้ว ควรแยกออกจากชั้น		
บริการให้ยืมสื่อมัลติมีเดียกลับบ้าน		
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ควรจัดหาหนังสือที่มีความทันสมัย เพื่อประโยชน์ของนักศึกษาและคณาจารย์ รวมทั้งผู้ใช้บริการ	
	ควรมีงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ใหม่ ๆ ให้มีเพิ่มมากขึ้นและหลากหลายมากขึ้น	
	ควรมีสื่อทางภาพยนตร์ ระบบอินเทอร์เน็ต การฟังข่าวต่างประเทศ	
3. ด้านการให้บริการของบุคลากร	การแต่งกายของบุคลากรน่าจะเป็นแบบฟอร์มเดียวกันเพื่อความเป็นทีมงานที่มีคุณภาพ แลดูสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย สื่อถึงความสามัคคี	
	เจ้าหน้าที่ควรออกมาให้บริการเรื่องพูดคุยกันเสียงดัง	
	นักศึกษาส่งเสียงดังควรจะมีการตักเตือน	

4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	บุคคลภายนอกไม่สามารถใช้ Wifi มหาลัยได้ อยากให้เข้าถึงข้อมูลดังกล่าว และอยากให้ขยายเวลาในการเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯ	
	น่าจะสามารถนำน้ำและขนมเล็ก ๆ น้อย ๆ เข้ามาได้ และขยายเวลาในการเข้าใช้บริการ	
	อยากให้อนุโลมเกี่ยวกับพวกเครื่องดื่มอื่นๆที่ไม่มีกลิ่นแรงๆให้นำเข้ามาได้ อย่างเช่น นม หรือ น้ำอัดลม ยกเว้นกาแฟ เพราะกลิ่นแรงรบกวนคนอื่นๆ	
	อยากให้มีห้องน้ำทั้ง 2 ตึกและสามารถนำขนมเข้ามาได้	
	อยากให้เปิดบริการถึง 18.00 น. ทุกวัน	
	อยากให้ห้องสมุดเปิดบริการถึง 22.00 น. หรือ 24.00 น. เพราะนักศึกษาต้องการอ่านหนังสือที่ห้องสมุด เนื่องจากมีความสงบและเย็น เหมาะแก่การอ่านหนังสือ	
	ควรปรับปรุงชั้น 6 ให้มีอุปกรณ์มากกว่านี้	
	น่าจะให้มีมุมสำหรับทานของว่าง จะดีมากค่ะ	
	เพิ่มห้องน้ำ	
	ห้องมินิเธียเตอร์พรมมีกลิ่น	
	ห้องค้นคว้ามินิ	
	เพิ่มคอมพิวเตอร์ค้นหาหนังสือ	
	ลิฟท์เสียบ่อย อยากให้ขยายเวลาเปิด-ปิดในช่วงสอบ	
	อยากให้มีแอร์ในห้องน้ำสามารถนำขนมเข้ามาได้	
	เจ้าหน้าที่ควรออกมาให้บริการเรื่องพูดคุยกันเสียงดัง	
นักศึกษาส่งเสียงดังควรจะมีการตักเตือน		

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีการศึกษา 1-2/2559

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพของท่าน คือ
 - นักศึกษาระดับปริญญาตรี
 - นักศึกษาระดับปริญญาโท
 - นักศึกษาระดับปริญญาเอก
 - อาจารย์
 - บุคลากรสายสนับสนุน
 - บุคคลภายนอก
3. คณะหรือหน่วยงานที่ท่านสังกัด คือ
 - คณะครุศาสตร์ โปรแกรมวิชา
 - คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โปรแกรมวิชา
 - คณะวิทยาการจัดการ โปรแกรมวิชา
 - คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โปรแกรมวิชา
 - คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม โปรแกรมวิชา
 - คณะสาธารณสุขศาสตร์ โปรแกรมวิชา
 - บัณฑิตวิทยาลัย
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการฯ

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การดำเนินงานบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน					
2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
3. ระยะเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการให้บริการ					
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ(เอกสาร/แผ่นพับ/ บุคลากรหรือป้ายประกาศอื่น ๆ อย่างชัดเจน)					
6. ความสะดวกในการค้นหาหนังสือบนชั้น					
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1					
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบออนไลน์					
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ					
10. ความสะดวกในการใช้บริการตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ					
11. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา					
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	5	4	3	2	1
12. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ					
13. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนที่มีให้บริการ					
14. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
15. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง					
16. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน					
17. สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้หลากหลายช่องทาง					
18. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					



การดำเนินงานบริการ	ระดับความคิดเห็น				
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	5	4	3	2	1
19. พื้นที่ให้บริการน่าเข้าใช้บริการ					
20. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก					
21. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
22. สถานที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ					
23. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีให้บริการ					
24. โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ					
25. ความเพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการ					
26. ความเพียงพอของเครื่องรับชมวิดีโอทัศน์ ชั้น 6					
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC					
28. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet					
29. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน					
30. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร					
4. ด้านการให้บริการของบุคลากร	5	4	3	2	1
31. บุคลากรให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว					
32. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ					
33. บุคลากร มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
34. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
35. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
36. บุคลากรผู้ให้บริการยืม-คืน ให้บริการด้วยความสุภาพ /เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์					
37. บุคลากรผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 5 ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์					
38. บุคลากรผู้ให้บริการสื่อโสตทัศน์วัสดุ ให้บริการด้วยความสุภาพ /เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์					
39. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ ให้บริการด้วยความสุภาพ /เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์					
40. บุคลากรผู้ให้บริการบริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ ให้บริการด้วยความสุภาพ/เป็นมิตรอัธยาศัยดี/มีมนุษยสัมพันธ์					
5. ด้านผลจากการให้บริการ	5	4	3	2	1
41. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ					
42. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์					

3. คะแนนเต็ม 10 คะแนนท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” คะแนน
4. “จุดเด่น” ของงานบริการที่ประทับใจท่าน คือ
5. “จุดที่ควรปรับปรุง” คือ
6. “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม”

ขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ARIT

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

NRRU

ก้าวสู่มาตรฐาน
บริการด้วยใจ