

# รายงาน

สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ประจำปีการศึกษา

# 2563



สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ปีการศึกษา 2563

## คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยสำรวจผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2563 เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะได้้นำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนางานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างจริงจัง ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จักได้นำข้อเสนอแนะนำต่างๆ มาพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
มิถุนายน 2564

สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ปีการศึกษา 2563

## สารบัญ

ส่วนที่ 1 การดำเนินงาน	1
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4



# ส่วนที่ 1

## การดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2563 ครั้งนี้ มีรายละเอียดการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คือ ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก



**จำนวน 496 คน**

### เครื่องมือที่ใช้

แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563



# ส่วนที่ 1

## การดำเนินงาน

แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ประจำปีการศึกษา 2563

### ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตอนที่ 2

ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการ  
และเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของบุคลากร
- ด้านผลจากการให้บริการ

### ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะ

# ส่วนที่ 1

## การดำเนินงาน

แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ประจำปีการศึกษา 2563

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครราชสีมาให้แก่ผู้ใช้บริการ ใช้การหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย  
สำหรับเกณฑ์ที่ใช้แปลความหมาย ของค่าเฉลี่ย 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

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อนำผลไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการให้บริการของบุคลากร
- ด้านผลจากการให้บริการ

ส่วนข้อคิดเห็นอื่นๆ



# ส่วนที่ 2

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2563 พบว่า

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

496 คน



### จำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน



คณะมนุษยศาสตร์ฯ

24.60%



คณะครุศาสตร์

23.18%



คณะวิทยาการจัดการ

19.75%



คณะสาธารณสุขศาสตร์

13.91%



คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

7.05%



คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

5.64%



บัณฑิตวิทยาลัย

2.41%



หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

2.01%



บุคคลภายนอก

1.41%



# ส่วนที่ 2

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกสถานภาพ พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษา  
ระดับปริญญาตรี สูงกว่าสถานภาพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 87.16 รองลงมา  
คือบุคลากรสายสอนคิดเป็นร้อยละ 7.45 และ บุคลากรสายสนับสนุน  
ร้อยละ 2.48

#### จำแนกสถานภาพ



นักศึกษาระดับปริญญาตรี

**87.16%**



บุคลากรสายสอน

**7.45%**



บุคลากรสายสนับสนุน

**2.48%**

# ส่วนที่ 2

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วัตถุประสงค์ของผู้เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ใช้บริการต้องการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 57.60
2. ผู้เข้าใช้บริการต้องการยืม-คืนหนังสือ/วารสาร/สื่อโสตทัศนฯ คิดเป็นร้อยละ 14.10
3. ผู้ใช้บริการต้องการค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ คิดเป็นร้อยละ 13.30

### วัตถุประสงค์ของผู้เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ต้องการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน  
**57.6%**



ต้องการยืม-คืนหนังสือ/วารสาร/สื่อโสตทัศนฯ  
**14.10%**



ต้องการค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ  
**13.30%**

# ส่วนที่ 2

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปความพึงพอใจของนักศึกษาต่อนักศึกษา บุคลากรสายสอน บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอกที่มีต่อการเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563

	ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
ด้านผลจากการให้บริการ	4.38	มาก
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.23	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.20	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.18	มาก
ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.08	มาก

ภาพรวม ค่าเฉลี่ย

**4.21**

มาก

# ส่วนที่ 2

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### จุดเด่น

ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นว่าสำนักวิทยบริการฯ มีจุดเด่นที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีบริการของงานฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ มีหนังสือ มีที่ให้อ่าน หนังสือ สะดวกในการใช้ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม มีโต๊ะอ่านหนังสือพอดีต่อจำนวนผู้เข้าใช้บริการ มีการจัดหมวดหมู่ของหนังสือที่ชัดเจน มีหนังสือจำนวนมาก หนังสือมีความทันสมัย หนังสือตรงกับความต้องการ เป็นต้น

#### จุดที่ควรปรับปรุง

ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นว่าสำนักวิทยบริการฯ มีจุดควรปรับปรุง เรื่องระเบียบการแต่งกายในการเข้าใช้บริการ การเข้าถึงฐานข้อมูลต่างประเทศจากภายนอกมหาวิทยาลัยยังไม่ค่อยสะดวก การค้นหาหนังสือผ่านเว็บเข้าใจยาก ควรเพิ่มจำนวนการยืมหนังสือจาก 4 เล่มเป็น 6 เล่มควรขยายระยะเวลายืมหนังสือให้ยาวกว่า 7 วัน ควรขยายระยะเวลาการยืมหนังสือให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งสายสอนและสายสนับสนุนการบริการของผังวิทยานิพนธ์ ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศให้มีความเย็น เป็นต้น





