

# สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561

## คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 โดยสำรวจผู้ใช้บริการ ในภาคการศึกษา 2561 เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะได้้นำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนา งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ ข้อเสนอแนะที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนา งานบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างจริงจัง ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการเป็นอย่างยิ่ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จักได้นำ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาพัฒนา งานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
มิถุนายน 2562

สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561

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
ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2560	7
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมินสำรวจความพึงพอใจ	10
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	11
ส่วนข้อแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ	17
แบบประเมินความพึงพอใจการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	19

สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพ	10
2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก	11
3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	11
4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	12
5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	12
6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	13
7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	13
8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัด คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	14
9 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	14
10 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา	15
11 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	15
12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่บุคคลภายนอก	16

# สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561

## ส่วนที่ 1

### การดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2561 ครั้งนี้ มีรายละเอียดการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

#### ประชากรในการสำรวจความพึงพอใจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คือ ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สำรวจความพึงพอใจ ประจำปีการศึกษา 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 472 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของบุคลากร
- ด้านผลจากการให้บริการ

#### ส่วนข้อคิดเห็นอื่น

# สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาให้แก่ผู้ใช้บริการ 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

# สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561

## ส่วนที่ 2

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ แก่  
ผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อนำผลไปปรับปรุง  
และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการให้บริการของบุคลากร
- ด้านผลจากการให้บริการ

ส่วนข้อคิดเห็นอื่นๆ

# สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561

## ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 472 คน พบว่า **วัตถุประสงค์ของผู้เข้ามาใช้บริการ**ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บริการต้องการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 48.94 รองลงมาคือผู้เข้าใช้บริการต้องการยืม-คืนหนังสือ/วารสาร/สื่อสตัทพ์ฯ คิดเป็นร้อยละ 20.97 และผู้ให้บริการต้องการค้นหา INTERNET ร้อยละ 15.67 ตามลำดับ เมื่อจำแนกสถานภาพ พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สูงกว่าสถานภาพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 98.09 รองลงมาคือ อาจารย์ ร้อยละ 1.05 และ บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 0.84 เมื่อจำแนกร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 44.49 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ ร้อยละ 22.88 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 13.77 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1 และ 2

### ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 472	ร้อยละ 100.00
นักศึกษา	463	98.09
อาจารย์	5	1.05
บุคลากรสายสนับสนุน	4	0.84

### ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัดคณะ/หน่วยงาน

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 472	ร้อยละ 100.00
<b>3. สังกัดคณะ/หน่วยงาน</b>		
คณะวิทยาการจัดการ	210	44.49
คณะครุศาสตร์	108	22.88
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	65	13.77
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	47	9.95
คณะสาธารณสุขศาสตร์	16	3.38
บัณฑิตวิทยาลัย	12	2.54
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6	1.27

**สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561**

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ตารางที่ 1 สรุปความพึงพอใจของอาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน ต่อการเข้าใช้บริการสำนัก  
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2561

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.17	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.11	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.22	มาก
4. ด้านการให้บริการของบุคลากร	4.22	มาก
5. ด้านผลจากการให้บริการ	4.33	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>มาก</b>
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”	<b>8.18</b>	