



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ พ.ศ.2564)

## คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) หน่วยบงานได้จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้ ได้แก่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา โดยสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) ในภาพรวมเท่ากับ 4.22 (จากคะแนนเต็ม 5) โดยแยกเป็น 1) ปีการศึกษาที่ 1/2563 ดังนี้ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564) ความพึงพอใจรวมทุกด้านค่าเฉลี่ย 4.21 ระดับดีมาก จากคะแนนเต็ม 5 และ 2) ปีการศึกษาที่ 1/2562 สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจรวมทุกด้านค่าเฉลี่ย 4.24 ระดับดีมาก จากคะแนนเต็ม 5

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และสำนักวิทยบริการจะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการการให้บริการด้านต่าง ๆ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

## บทสรุปผู้บริหาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resources and Information Technology) ก่อตั้งขึ้นตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เมื่อปี พ.ศ. 2548 โดยให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมไปถึงจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตร ที่สอดคล้องกับความต้องการของ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร ผู้ใช้บริการ โดยมีการแบ่งส่วนงานภายในสำนักออกเป็น 4 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย และการบริการสารสนเทศ ซึ่งสำนักวิทยบริการฯ ตระหนักถึงการบริการที่เป็นมาตรฐาน รองรับนโยบายและกลยุทธ์ของหน่วยงาน และเชื่อมโยงกับนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อความเป็นมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในด้านการให้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุง การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่ง การประเมินจำแนกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อ การให้บริการต่าง ๆ โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือ ผู้บริหาร อาจารย์ โดยในภาพรวมเท่ากับ 4.22 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5) โดยแยกเป็น 1) ปีการศึกษาที่ 1/2563 ดังนี้ (จึงงบประมาณ พ.ศ. 2564) ความพึงพอใจรวมทุกด้านค่าเฉลี่ย 4.21 ระดับดี มาก จากคะแนนเต็ม 5 และ 2) ปีการศึกษาที่ 1/2563 สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจรวมทุกด้านค่าเฉลี่ย 4.24 ระดับดีมาก จากคะแนนเต็ม 5

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ประจำปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)

มหาวิทยาลัยโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการประเมินความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการเป็นประจำทุกปีการศึกษา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการแจกแบบสอบถาม โดยการประเมินแบ่งเป็น 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 มีผู้ประเมินจำนวน 200 คน และครั้งที่ 2 มีผู้ประเมินจำนวน 200 คน รวมทั้ง 2 ครั้ง มีผู้ประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้นจำนวน 400 คน โดยมีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวม 4.22 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5) โดยแยกเป็น 1) ปีการศึกษาที่ 1/2563 ดังนี้ (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) ความพึงพอใจรวมทุกด้านค่าเฉลี่ย 4.21 ระดับดีมาก จากคะแนนเต็ม 5 และ 2) ปีการศึกษาที่ 1/2563 สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจรวมทุกด้านค่าเฉลี่ย 4.24 ระดับดี จากคะแนนเต็ม 5

ผลการวิเคราะห์

### ปีการศึกษา ๑/๒๕๖๓

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน ปีการศึกษาที่ 1/2563 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) มีดังนี้

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	109	54.50
1.2 หญิง	91	45.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>2. ประเภทผู้รับบริการ</b>		
4.1 ผู้บริหาร	-	0.00
4.2 อาจารย์	10	5.00
4.3 บุคลากร	10	5.00
4.4 นักศึกษา	180	90.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

## ความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ผู้ใช้เข้าใช้งานสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 89 คน คิดเป็น 44%

## ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลาของผู้ใช้บริการจะอยู่ที่เวลา 12.00-13.00 น. จำนวน 75 คน คิดเป็น 37.5 %

**ตารางที่ 2** แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ การให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบสอบถาม จำนวน 200 คน เป็นดังนี้

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{(X)}$	แปลผล	ร้อยละ
1. การให้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ	4.20	ดี	84.00
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	ดีมาก	84.60
3. การให้บริการด้านบุคลากร	4.21	ดีมาก	84.20
4. การให้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4.22	ดีมาก	84.40
5. การให้บริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	ดีมาก	84.40
6. การให้บริการด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	4.20	ดี	84.00
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>84.80</b>

จากตารางที่ 2 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน เป็นอาจารย์ 10 คน บุคลากร 10 คน นักศึกษา 180 คน มีความพึงพอใจการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจการให้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศค่าเฉลี่ย 4.20 ระดับดี
  - 2) ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.23 ระดับดีมาก
  - 3) ความพึงพอใจการให้บริการด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.21 ระดับดีมาก
  - 4) ความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 4.22 ระดับดีมาก
  - 5) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.22 ระดับดีมาก
  - 6) ความพึงพอใจการให้บริการด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 4.20 ระดับดี
- สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจรวมทุกด้านค่าเฉลี่ย 4.21 ระดับดีมาก จากคะแนนเต็ม 5

## ปีการศึกษา ๒/๒๕๖๓

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน ปีการศึกษาที่ 2/2563 ดังนี้  
(ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	75	37.50
1.2 หญิง	125	62.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>2. ประเภทผู้รับบริการ</b>		
4.1 ผู้บริหาร	-	0.00
4.2 อาจารย์	10	5.00
4.3 บุคลากร	7	3.50
4.4 นักศึกษา	183	91.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

ความถี่ในการเข้าใช้บริการผู้ใช้เข้าใช้งาน

สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 78 คน คิดเป็น 39 %

ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ

12.00-13.00 น. จำนวน 85 คน คิดเป็น 42.5 %

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการ

ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบสอบถาม จำนวน 200 คน เป็นดังนี้

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ		
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	แปลผล	ร้อยละ
1. การให้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ	4.24	ดีมาก	84.00
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.20	ดีมาก	84.80
3. การให้บริการด้านบุคลากร	4.18	ดี	85.20

4. การให้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4.21	ดีมาก	84.20
5. การให้บริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	ดีมาก	83.80
6. การให้บริการด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	4.24	ดีมาก	85.20
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>84.40</b>

จากตาราง 4 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน เป็นอาจารย์ 10 คน บุคลากร 7 คน นักศึกษา 183 คน มีความพึงพอใจการบริการด้านต่าง ๆ

- 1) ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับดีมาก
- 2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับดีมาก
- 3) ความพึงพอใจด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับดี
- 4) ความพึงพอใจด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับดีมาก
- 5) ความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับดีมาก
- 6) ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับดีมาก

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจรวมทุกด้านค่าเฉลี่ย 4.22 อยู่ในระดับดีมาก จากคะแนนเต็ม 5

**ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม (2 ครั้ง) เป็นดังนี้**

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ				
	ค่าเฉลี่ย $\bar{(X)}$ ครั้งที่ 1	ค่าเฉลี่ย $\bar{(X)}$ ครั้งที่ 2	ค่าเฉลี่ย 2 ครั้ง	แปลผล	ร้อยละ
1. การให้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด และการบริการสารสนเทศ	4.20	4.24	4.22	ดีมาก	84.40
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	4.20	4.22	ดีมาก	84.40
3. การให้บริการด้านบุคลากร	4.21	4.18	4.20	ดีมาก	84.00
4. การให้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4.22	4.21	4.22	ดีมาก	84.40
5. การให้บริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	4.19	4.21	ดีมาก	84.20
6. การให้บริการด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	4.20	4.24	4.22	ดีมาก	84.40
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>4.22</b>	<b>4.22</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>84.40</b>

**ข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการในภาพรวม**

- 1) เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้
- 2) เพิ่มจำนวนที่นั่งให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
- 3) ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้ครอบคลุมทั่วถึง

ผู้รายงาน นางสาววรรณิ์ ชนประชา

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

20 เมษายน 2565

หมายเหตุ: ข้อมูลจากผลตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2563 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564)