

## คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2558 โดยสำรวจผู้ใช้บริการ ในภาคการศึกษา 2558 เพื่อเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะได้นำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงและพัฒนา งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะที่จะนำมาปรับปรุงและพัฒนา งานบริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างจริงจัง ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่องานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาพัฒนา งานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา  
กรกฎาคม 2558

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
ส่วนที่ 1 การดำเนินงาน	1
ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ	1
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ	1
การรวบรวมข้อมูล	1
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบประเมินสำรวจความพึงพอใจ	4
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
ส่วนข้อแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ	38
ภาคผนวก	42
แบบประเมินความพึงพอใจการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	33

## 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 2558 ครั้งนี้ มีรายละเอียดการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

#### ประชากรในการสำรวจความพึงพอใจ

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คือ ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สำรวจความพึงพอใจ ประจำปีการศึกษา 2558 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 938 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2558 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของบุคลากร
- ด้านการประชาสัมพันธ์
- ด้านผลจากการให้บริการ

#### ส่วนข้อคิดเห็นอื่น

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบประเมินความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ ระหว่างเดือนกรกฎาคม 2557 – กรกฎาคม 2558

## 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

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 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 2558 ในปีการศึกษานี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2558 ถึง เดือนกันยายน 2558 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 938 คน พบว่า เพศชาย ร้อยละ 23.2 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.7 เมื่อจำแนกสถานภาพ พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สูงกว่าสถานภาพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 86.20 รองลงมาคือ บุคคลภายนอก ร้อยละ 6.20 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 6.10 บุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละ 1.0 และ อาจารย์ ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ เมื่อจำแนกร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะครุศาสตร์สูงกว่าคณะและหน่วยงานอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 45.52รองลงมาคือ คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 21.86 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ดังแสดงในตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 938	ร้อยละ 100.00
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	218	23.2
หญิง	719	76.7
<b>2. สถานภาพ</b>		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	809	86.20
นักศึกษาประระดับปริญญาโท	56	6.00
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	1	0.10
อาจารย์	5	0.58
บุคลากรสายสนับสนุน	9	1.00
บุคคลภายนอก	58	6.20
<b>3. สังกัดคณะ/หน่วยงาน</b>		
คณะครุศาสตร์	427	45.52
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	84	9.00
คณะวิทยาการจัดการ	205	21.86
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	3.62
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	12	1.39
คณะสาธารณสุข	60	6.40
บัณฑิตวิทยาลัย	57	6.08
อื่น ๆ	58	6.19

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโปรแกรมวิชา

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N =938	ร้อยละ 100.00
<b>4. โปรแกรมวิชา</b>		
การศึกษาปฐมวัย	64	6.82
การศึกษาพิเศษ	20	2.13
คณิตศาสตร์	45	4.79
คอมพิวเตอร์ศึกษา	34	0.31
พลศึกษา	3	0.31
ดนตรีศึกษา	5	0.53
เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา	13	1.38
อุตสาหกรรมการศึกษา	10	1.06
ภาษาไทย	66	7.03
ภาษาอังกฤษ	27	2.87
ศิลปศึกษา	7	0.74
สังคมศึกษา	88	9.38
เคมี	16	1.70
ชีววิทยา	19	2.02
ฟิสิกส์	10	1.06
การพัฒนาสังคม	5	0.53
นิติศาสตร์	19	2.02
พุทธศาสนา	3	0.31
ภาษาจีน	6	0.63
ภาษาญี่ปุ่น	6	0.63
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	5	0.53
รัฐประศาสนศาสตร์	29	3.09
สารสนเทศศาสตร์และบรรณารักษศาสตร์	6	0.63
อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ	5	0.53
การเงินการธนาคาร	16	1.70
การจัดการโรงแรม	14	1.49
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	14	1.49
การจัดการทั่วไป	38	4.05
การตลาด	17	1.81
การบัญชี	38	4.05
นิเทศศาสตร์สื่อสารมวลชน	39	4.15
นิเทศศาสตร์การโฆษณาประชาสัมพันธ์	12	1.27
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	17	1.81



คณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์	5	0.53
คหกรรมศาสตร์	8	0.85
วิทยาการคอมพิวเตอร์	3	0.31
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร	4	0.42
วิทยาศาสตร์การกีฬา	3	0.31
วิทยาศาสตร์ทั่วไป	8	0.85
วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	3	0.31
การจัดการอุตสาหกรรม	11	11.72
อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม	2	0.21
อาชีพอนามัยและความปลอดภัย	5	0.53
สาธารณสุขชุมชน	55	5.86
เทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา	6	0.63
เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	4	0.42
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	0.21
การจัดการสื่อสารแบบบูรณาการ	2	0.21
บริหารการศึกษา	8	0.85
การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ	7	0.74
จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว	7	0.74
บริหารธุรกิจ	6	0.63
วิจัยและประเมินผล	2	0.21
วิชาชีพครู	4	0.42
วิทยาศาสตร์ศึกษา	1	0.10
หลักสูตรและการสอน	8	0.85
กรมการปกครอง	18	1.91
กรมทางหลวง	7	0.74
พยาบาลศาสตร์	5	0.53
โรงเรียนพินิจวิทยา	10	1.06
สำนักงานศาลปกครอง	18	1.91

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ2

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสาสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.11	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.23	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.09	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.03	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.21	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4.00	มาก
6. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.00	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คิน ชั้น-	4.23	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.12	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือ	4.23	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	3.99	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	3.94	มาก
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	3.92	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	3.90	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	3.90	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.99	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.92	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.99	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	4.04	มาก
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.23	มาก
18คืนหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.21	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.28	มาก

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
20สถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .	4.26	มาก
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	4.01	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.91	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	3.99	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.94	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.00	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.97	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.91	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	3.99	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.05	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.15	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.67	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.11	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.10	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.12	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.12	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.13	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.05	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.17	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.12	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.10	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	4.23	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.20	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.26	มาก

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”		8.38
รวม	4.08	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และบุคคลภายนอก มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านผลจากการให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ด้านการให้บริการของบุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เท่ากัน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามอันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ สถานที่มีแสงสว่างเหมาะสม และเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือ การให้บริการยืม-คืน ชั้น 1 มีความสะดวก และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.20 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.11	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.22	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.06	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.98	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.23	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	3.98	มาก
6. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.01	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชั้น-	4.25	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.11	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือ	4.27	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	3.96	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	3.88	มาก
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	3.85	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	3.86	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	3.84	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.94	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.86	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.94	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	4.00	มาก
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.19	มาก
18คืนหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.22	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.28	มาก

20 .สถานที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.28	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	3.96	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.83	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	3.92	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.89	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.96	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.93	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.89	มาก
28มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม ห้องมินิเธียเตอร์/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	3.93	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.00	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.17	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.61	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.11	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.09	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.13	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.14	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.14	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.04	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.16	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.12	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.08	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	4.19	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.27	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.23	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	8.33	
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>

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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.04	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.23	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.05	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.94	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.15	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	3.98	มาก
6. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	3.76	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชั้น-	4.17	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.11	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือ	4.15	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	3.83	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	3.89	มาก
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	3.83	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	3.79	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	3.79	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.00	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.96	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.95	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	4.00	มาก
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.23	มาก
18คืนหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.16	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.23	มาก

20สถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .	4.17	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	3.95	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.68	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	4.01	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.95	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.02	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	4.02	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.85	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	3.96	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.04	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.22	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.46	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	3.96	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	3.91	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	3.94	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	3.94	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.90	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	3.87	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.10	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.01	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.01	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.16</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.12	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.20	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	<b>8.33</b>	
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>มาก</b>



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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.13</b>	<b>มาก</b>
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.20	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.12	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.11	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.16	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) ใดๆ อย่างชัดเจน อื่น)	4.01	มาก
6. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.03	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชิ้น-	4.26	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.12	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมรับคืนหนังสือ	4.22	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	4.09	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.06</b>	<b>มาก</b>
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	4.10	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	4.02	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	4.05	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.06	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.01	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.13	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>4.10</b>	<b>มาก</b>
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.32	มาก
18คืบหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.23	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.26	มาก

20 .สถานที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.27	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	4.07	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.07	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	4.03	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.99	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.06	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	4.02	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.95	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	4.13	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.11	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.13	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.81	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.12	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.14	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.08	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.10	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.13	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.06	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.20	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.15	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.11	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.26</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.23	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.28	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	<b>8.47</b>	
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>มาก</b>

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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.17	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.33	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.04	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.33	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) ใดๆ อย่างชัดเจน อื่น)	4.08	มาก
6. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	3.88	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชิ้น-	4.38	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.13	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือ	4.17	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	4.13	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	4.10	มาก
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	4.04	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	3.96	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	4.08	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.17	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.17	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.17	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	4.13	มาก
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.25	มาก
18คืนหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.13	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.17	มาก

20สถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .	4.13	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	3.92	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.92	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	4.17	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.08	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.08	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	4.00	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	4.17	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	4.21	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.25	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.17	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	4.25	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.24	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.33	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.29	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.21	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.33	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.21	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.25	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.04	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.29	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.29</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.42	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.17	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	<b>8.50</b>	
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>มาก</b>

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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.29</b>	<b>มาก</b>
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.70	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.50	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.40	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.20	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) ใดๆ อย่างชัดเจน อื่น)	4.20	มาก
6. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.30	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชั้น-	4.30	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.90	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมรับคืนหนังสือ	4.20	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	4.20	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.15</b>	<b>มาก</b>
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	4.40	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	4.20	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	4.00	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.00	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.10	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.20	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>4.37</b>	<b>มาก</b>
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.50	มาก
18คืบหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.40	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.20	มาก

20 .สถานที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ	4.50	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	4.20	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.50	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	4.50	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.30	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.30	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	4.40	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	4.40	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	4.30	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.10	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.50	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	4.40	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.35	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.10	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.20	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.40	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.50	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.30	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.40	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.50	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.40	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.25</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.30	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.20	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	<b>8.90</b>	
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>มาก</b>

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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.23</b>	<b>มาก</b>
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.32	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.18	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.17	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.33	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) ใดๆ อย่างชัดเจน อื่น)	4.12	มาก
6. จัดให้มีตู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.20	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชั้น-	4.25	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.23	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการตู้รับคืนหนังสือ	4.33	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	4.17	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.09</b>	<b>มาก</b>
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	3.93	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	4.03	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	4.18	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.23	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.07	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.07	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>4.14</b>	<b>มาก</b>
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.27	มาก
18คืบหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.22	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.33	มาก

20สถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .	4.38	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	4.22	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.05	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	4.18	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.08	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.08	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	4.02	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	4.03	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	4.03	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.12	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.22	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.90	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.23	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.22	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.28	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.22	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.30	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.17	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.20	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.22	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.27	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.32</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.27	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.37	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	<b>8.70</b>	
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>มาก</b>



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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.24	มาก
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.32	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.30	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.21	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.32	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ /แผ่นพับ/เอกสาร)บุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4.09	มาก
6. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.07	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชั้น-	4.35	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.28	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมรับคืนหนังสือ	4.37	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	4.07	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	3.89	มาก
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	3.91	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	3.82	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	3.74	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.05	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.95	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.88	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	4.02	มาก
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.26	มาก
18คืบหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.23	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.32	มาก

20สถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .	4.33	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	4.00	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.02	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	4.04	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.95	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.89	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.93	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.77	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	3.91	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.16	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.05	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.42	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.29	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.30	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.32	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.26	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.32	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.30	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.40	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.19	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.26	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.32</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.26	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.39	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	<b>8.55</b>	
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>มาก</b>

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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.22</b>	<b>มาก</b>
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.60	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.60	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.80	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.60	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4.20	มาก
6. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	3.80	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชั้น-	4.20	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.40	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมคืนหนังสือ	4.40	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	3.60	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.77</b>	<b>มาก</b>
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	3.60	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	3.60	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	3.80	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.00	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.80	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.80	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>4.09</b>	<b>มาก</b>
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.20	มาก
18คืบหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.20	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.60	มาก

20สถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .	4.00	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	4.20	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.40	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	3.60	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	4.20	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.00	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	4.00	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	4.00	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	4.00	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.20	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.20	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.60	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.40	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.60	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.40	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.20	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.60	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.60	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.00	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.40	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.40	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.10</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.00	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.20	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	<b>8.90</b>	
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>มาก</b>

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

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>4.22</b>	<b>มาก</b>
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.33	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	4.33	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.00	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.22	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ /แผ่นพับ/เอกสาร)บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	4.22	มาก
6. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.22	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชิ้น-	4.22	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	4.22	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมรับคืนหนังสือ	4.22	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	4.22	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>4.15</b>	<b>มาก</b>
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	4.22	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	4.00	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	3.89	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	4.00	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.33	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	4.44	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>3.94</b>	<b>มาก</b>
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.11	มาก
18คืบหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	3.89	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.22	มาก

20สถานที่ที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .	4.00	มาก
<b>รายการ</b>	$\bar{x}$	<b>ความหมายของ</b> $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	4.11	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.89	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	3.78	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.89	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	3.78	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.78	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.89	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	4.00	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	4.11	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	4.11	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.56	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	4.13	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	4.11	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	4.11	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.11	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.11	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	4.11	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.11	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.11	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	4.22	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.28</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.22	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.33	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>	<b>8.56</b>	
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่บุคคลภายนอก

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>3.89</b>	<b>มาก</b>
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน	4.02	มาก
.2ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ	3.90	มาก
.3ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.86	มาก
.4การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	4.02	มาก
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ บุคลากรหรือป้ายประกาศหรือ /แผ่นพับ/เอกสาร) อื่น ๆ อย่างชัดเจน)	3.88	มาก
6. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	3.90	มาก
.7ความสะดวกในการใช้บริการยืม1 คืบ ชั้น-	3.83	มาก
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	3.84	มาก
9. ความสะดวกในการใช้บริการยืมคืนหนังสือ	3.90	มาก
.10การให้บริการมีระยะเวลาเปิดปิดบริการที่มีความเหมาะสม-	3.79	มาก
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>	<b>3.74</b>	<b>มาก</b>
.11ความเพียงพอของหนังสือสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ/	3.84	มาก
.12ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ	3.78	มาก
.13ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์	3.72	มาก
.14ท่านสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการฯ จากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.69	มาก
.15ความทันสมัยของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.64	มาก
.16ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือสิ่งพิมพ์/	3.79	มาก
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>	<b>3.98</b>	<b>มาก</b>
17พื้นที่ในการจัดบริการมีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการ .	4.19	มาก
18คืนหนังสือมีความสะดวก-สถานที่การยืม .	4.12	มาก
.19สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.26	มาก
20สถานที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .	4.10	มาก

รายการ	$\bar{x}$	ความหมายของ $\bar{x}$
21ห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ .	4.03	มาก
.22โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.91	มาก
.23อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ	4.02	มาก
.24ความเพียงพอของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	3.90	มาก
.25ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC	4.00	มาก
.26ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet	3.95	มาก
.27 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน	3.86	มาก
28ห้องมินิเธียเตอร์ มีระบบเสียงและอุปกรณ์ที่เหมาะสม/ห้องสาธิต/ห้องประชุม .	3.86	มาก
29. ความสะดวกในการบริการถ่ายเอกสาร	3.93	มาก
.30บรรยากาศเมื่อเข้ามาใช้บริการแล้วอยากเข้ามาใช้บริการอีก	3.98	มาก
.31สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.64	มาก
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>	3.90	มาก
.32บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย เป็นมิตรมีมนุษยสัมพันธ์/อัธยาศัยดี/	3.88	มาก
.33บุคลากรผู้ให้บริการ ให้ความสะดวกรวดเร็ว	3.90	มาก
.34บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ	3.90	มาก
.35บุคลากร มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.83	มาก
.36บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที	3.84	มาก
.37บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม-	3.97	มาก
.38บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.98	มาก
.39บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ	3.93	มาก
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>	<b>4.04</b>	มาก
40ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ .	4.02	มาก
41. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์	4.07	มาก
<b>คะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการ “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ”</b>		<b>7.90</b>
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>มาก</b>



## ส่วนข้อแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ

1. ผู้ใช้บริการ ให้คะแนน “งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” คะแนนเต็ม 10 คะแนน พบว่า สามอันดับแรก คือ ให้คะแนน 8 คะแนน ร้อยละ 32.20 ให้ 9 คะแนน ร้อยละ 30.60 และ ให้ 7 คะแนน ร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

## 2. จุดเด่นของงานบริการที่ผู้ใช้ประทับใจ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1.ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	หนังสือมีเยอะพอสำหรับนักศึกษา	48
2.ด้านบุคลากรของห้องสมุด	บุคลากรให้บริการดีให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วยิ้มแย้ม แจ่มใส มนุษย์สัมพันธ์ดี	191
	พนักงานชั้น 4 หาหนังสือให้เร็วมาก ๆ	
	ประทับใจชั้น 5 เจ้าหน้าที่อธยาศัยดี	6
	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการโสตทัศนวัสดุบริการดี	10
3.ด้านการบริการ	สะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการ	83
	การให้บริการยืม-คืนมีความสะดวกเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี	126
	บริการอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์	15
	ความสะดวกในการสืบค้นหาข้อมูล	5
	จัดเรียงหนังสือเป็นระเบียบ	13
	การคืนหนังสือผ่านตู้รับคืนหนังสือ	5
	ความหลากหลายในการค้นคว้าของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์	
	บริการ Renew สะดวกรวดเร็ว	
	มีการจัดโซนให้ความรู้ รวมถึงมีการแนะนำหนังสือใหม่ๆ	
4.ด้านอาคารสถานที่ของห้องสมุด	มีความพร้อมให้บริการ	224
	ความสะอาด	96
	มีการจัดนิทรรศการเทิดพระเกียรติในวันสำคัญต่าง ๆ	2
	บรรยากาศดี อากาศเย็นสบาย	38
	อุปกรณ์โต๊ะเก้าอี้สะอาด	20
5.ร้านถ่ายเอกสาร	ระบบบริการถ่ายเอกสาร พิมพ์งาน ปรี๊งาน	4

### 3. จุดที่ควรปรับปรุง

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1.ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	ควรจัดสรรหนังสือให้มีความหลากหลายและทันสมัย	11
	หนังสือตัวเล็กรมีน้อย บางเล่มเก่ามา เนื้อหาล้าหลัง หนังสือบางเล่มขาด	14
	หนังสือไม่ทันสมัยโดยเฉพาะเทคโนโลยี,โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพราะหนังสือเหล่านี้จะมีการอัปเดตตลอดเวลา	
	หนังสือแนวชีวประวัติมีน้อยไปนิดไม่ค่อยมีชีวประวัติของคนที่ไม่ดังระดับโลก	
	หนังสือยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร หนังสือไม่มีความเพียงพอต่อความต้องการ	6
	ควรมีเล่มวิจัยที่หลากหลายและใหม่ๆ ควรหาหนังสือใหม่เข้ามาเพื่อที่จะได้งานหาหนังสือทำวิจัยได้อย่างที่ครูผู้สอนต้องการ	2
	ในด้านส่วนวิทยานิพนธ์ไม่ทันสมัย มีงานวิจัยน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา	2
	หนังสือบางประเภทไม่ครบตามต้องการ	
	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อย	2
	อยากให้มีตำราเกี่ยวกับสาขาที่มีคนเรียนน้อยมากกว่านี้เช่นเคมี จะเรียน สเปน โตร แต่มีตำราเพียงเล่มเดียวที่สามารถศึกษาได้	
	หนังสือยังไม่ครอบคลุมและล้ำสมัยเวลาในการให้บริการน่าจะจัดให้มีห้องหรือสถานที่ให้อ่านค้นคว้าตลอดเวลา	
2.ด้านบุคลากรของ ห้องสมุด	จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ	
	บุคลากรบางคนควรมีมนุษยสัมพันธ์มากขึ้น	10
	บุคลากรของห้องสมุดควรที่จะยิ้มบ้าง (เป็นบางคน) เวลาถามข้อมูลการใช้ข้อมูลของชั้นต่างๆเวลาไปถาม	
	บุคลากร(ตึกเก่าบริเวณวารสาร)ให้บริการด้วยความไม่เต็มใจ อธิบายไม่ดี ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ให้ช่วยค้นหาหนังสือกลับมาใช้ว่าจาด่าว่าไม่พอใจที่จะหาหนังสือให้ และก็ไม่ช่วยหาและก็ไม่ช่วยหากลับนั่งเฉยละเลยต่อหน้าที่หรือดิ้นรนเข้าใจผิด	
	ควรมีการหมุนเวียนบุคลากรประจำเคาน์เตอร์ต่างๆในเวลาพักกลางวันเพราะหากไม่มีคนอยู่ก็ทำให้การบริการล่าช้า บุคลากรบางท่านไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	
	บุคลากรพูดไม่เพราะอยากให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้ โดยเฉพาะชั้น 6	
	บุคลากรต้อนรับหน้าสำนักวิทยบริการให้มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการให้ยิ้มแย้มแจ่มใสกับทุกคน	
	บุคลากรผู้ให้บริการบางคนพูดจาจกัถนักศึกษ ควรพูดจาให้ดีควรเคารพถึงการตัดสินใจของนักศึกษา ที่เคยโดนคือพูดว่าใกล้จะสอบแล้วยังอ่านนิยายอีกหรือ (นิยายแค่คลายเครียดคะ)	
	พนักงานเปิดประตู(ผู้ชายคนเก่า)หน้าบูตไม่ยิ้มแย้ม พูดกลับหลังปรับปรุงด้วย	
	พนักงานมุมประชาสัมพันธ์ควรมีอัธยาศัยดีกว่านี้ หน้าตาไม่ค่อยยิ้มแย้ม	3
	พนักงานแต่ละชั้นควรมียิ้มแย้มแจ่มใสหรือกล่าวทักทายผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ไม่มีที่เป็นมิตร พูดไม่ค่อยเพราะ	2

3.ด้านอาคารสถานที่	โต๊ะอ่านหนังสือไม่เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการในบางครั้ง ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนน้อยที่นั่งไม่พอกับจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ	50
	ชั้น 1 ควรมีโต๊ะนั่ง	2
	ให้ชั้นล่างหรือชั้น1 มีหนังสือการ์ตูนผ่อนคลายเป็นทางเลือก	
	แอร์ไม่เย็น	6
	แอร์บางที่เย็นเกินไป ควรเปิดปิดสลับตัวจะได้ประหยัดไฟ	2
	ควรเปิดแอร์ตอน 3 โมงเช้ากว่าจะเปิดได้ต้องรอนานมากบริเวณที่อ่านหนังสือพิมพ์	3
	ลิฟท์เสียบ่อยมากเป็นอันตรายควรปรับปรุง	14
	สถานที่จอดรถควรมีมากกว่านี้	12
	ควรมีร้านสะดวกซื้อ	
	จุดต้อนรับเครื่องสแกนบัตร ทางเข้าเพราะแควบมาก	7
	ห้องน้ำน้อยไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ ควรมีสบู่หรือกระดาษชำระให้	10
	ชั้น 2 ตึกเก่าควรมีห้องน้ำบางที่ก็ลำบากเวลาเดินเข้าห้องน้ำตึกใหม่	2
	ปลั๊กไฟควรจะเป็นปลั๊กสามตาทั้งหมด มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้	4
	มีห้องสำหรับทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม	5
มุมการออกกำลังกาย ชั้น 2 พื้นที่น้อยไป ถ้ากว้างกว่านี้จะดีมากเพราะคนที่อ่านหนังสือจะไม่ค่อยออกกำลังกาย แต่ถ้ามีในห้องสมุด แต่ถ้ามีในห้องสมุดนักอ่านจะแข็งแรงกว่านี้		
อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลผู้มาใช้บริการหากเสียงดังควรว่ากล่าวตักเตือนโดยเฉพาะอาคารเก่าชั้นสองเสียงดังมาก	2	
4.ด้านเวลาในการให้บริการ	เวลาเปิดปิด อยากให้เปิด 6 โมงเย็นทุกวันค่ะ อ่านหนังสือเยอะๆ	41
5.ด้านบริการของห้องสมุด	การให้ยืมหนังสือให้จำนวนน้อย ป.ตรี 4 เล่มต่อคนซึ่งควรมียืมได้มากกว่านี้ ระยะเวลาในการคืนหนังสือเร็วเกินไปเพียง 7 วัน	5
5.1.บริการยืม-คืนหนังสือ	อยากให้มีจุดยืมคืนทุกชั้น	
	อยากให้มีการยืมหนังสือแบบยืมด้วยตนเองไม่ต้องมีพนักงาน	
	ตู้ยืม-คืนหนังสือควรมีตามจุดต่างมากกว่านี้	2
5.2.บริการ Renew หนังสือผ่านระบบ Internet	อยากให้ Renew หนังสือผ่านทาง Website หรือ Application ได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	2
	การยืมหนังสือผ่านเว็บนักศึกษายังไม่ค่อยเข้าใจควรประชาสัมพันธ์วิธีการยืม	
	บริการ renew ใช้แล้วไม่ค่อยประทับใจ เคยกด renewแล้วไม่สำเร็จสุดท้ายต้องมาเสียค่าปรับ	3
5.3.บริการเครื่อง Printer	ควรจัดเครื่องปริ้นงานสี	4

5.4.บริการจัดเรียงทรัพยากร	การจัดวางหนังสือ หนังสือที่ต้องการหาบางเล่มไม่อยู่ตรงตามหมายเลขที่ค้นหา ค้นหาหนังสือไม่ค่อยเจอ ค้นหาหนังสือยากเกินไป หนังสือยังไม่เป็นระเบียบ หมวดหนังสือที่จัดหนังสือกับป้ายที่ติดหน้าตู้ไม่ตรงกัน ทำให้หาหนังสือได้ยากมากถึงแม้ว่าจะสืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วก็ตาม	3
5.5.บริการ Internet	ห้องบริการอินเทอร์เน็ตชั้น5 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อย	2
	ควรเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น	7
	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งานยังไม่เพียงพอสำหรับนักศึกษา	8
	บริการอินเทอร์เน็ตบางอย่างที่ใช้ไม่ได้คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้งาน word ไม่ได้	3
	หุฟงชั้น 5 สภาพเก่ามากควรตรวจสอบหุฟง ว่าใช้งานได้หรือไม่	2
6.ระบบห้องสมุดอัตโนมัติliberty	จุดบอกที่อยู่หนังสือควรชัดเจนกว่านี้	
5.6.บริการสื่อโสตทัศน	ควรหาหนังสือใหม่มาเพิ่มบ้างควรปรับปรุงระบบเสียงชั้น 6 ควรเพิ่มจำนวนห้องและตกแต่งให้สวยงาม ควรจัดทำสถานที่ให้เพียงพอ และปรับปรุงบุคลากรให้บริการอย่างเต็มใจยิ้มแย้ม	
	หนังสือหาย อุปกรณ์เก่า จำนวนน้อยการค้นหาDVD ไม่น่าสนใจ	
	ชั้น 6 โทรทัศน์และเครื่องเล่น DVD มักมีปัญหาเครื่องดูหนังเก่า ปุ่มกดเสียงเสีย	4
	ห้องดูหนังกลุ่มขนาดเล็กอยากให้มีโซฟายาวสบายๆ เพราะปัจจุบันมีลักษณะเหมือนห้องประชุม	3
	เพิ่มสื่อภาพยนตร์(ชั้น6) ตรวจสอบความทันสมัยของสารสนเทศภายในให้เป็นปัจจุบันเสมอ	
	ห้องมินิเธียเตอร์เล็กเกินไป	
	ควรแนะนำประชาสัมพันธ์การให้บริการเครื่องมือโสตมากกว่านี้	
5.7.บริการห้องอบรม	ห้องประชุม ห้องสาธิตขนาดเล็กเกินไป	
6.อื่นๆ	การทำความสะอาดควรใช้เวลาปิดทำการเพราะลากเก้าอี้เสียงดังมาก	2
	มีร้านอาหาร สามารถนำอาหารรับประทานได้	2
	ปรับปรุงทั้งสำนัก ควรทำให้มีความทันสมัย เพิ่มเทคโนโลยีทันสมัยให้มากกว่านี้ ปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบและภายในเพิ่มเติมในบางส่วน	4
บริการตู้น้ำดื่มหยอดเหรียญ	ตู้น้ำหยอดเหรียญยังมีติดอยู่ในตู้เวลากดเครื่องดื่มเย็นแล้วมีมดออกมาเต็มเลยไม่มีความรับผิดชอบ น่าจะปิดตู้หรือหรือเขียนว่าห้ามกด เพื่อกันเอาไว้แต่ก็ไม่ทำอะไรเลย	
	บริเวณตู้เครื่องดื่ม ควรจัดให้บริการที่เหมาะสม ในที่สำหรับพักผ่อน(มุมสบาย)ให้เป็นระเบียบมากขึ้น	
ร้านถ่ายเอกสาร	จุดถ่ายเอกสารควรมีสัก 2-3 จุดบริการ	2
	การให้บริการถ่ายเอกสาร ช้าเพราะมีความต้องการในการถ่ายจำนวนมากและการให้บริการต้องรอนาน	2

# ภาคผนวก

**แบบประเมินความพึงพอใจการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**ปีการศึกษา 2558**

**ตอนที่ 1** สถานภาพและข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

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

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นในการดำเนินงานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/ไม่ยุ่งยากสับสน.....	.....	.....	.....	.....	.....
2. ระบบการให้บริการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ .....	.....	.....	.....	.....	.....
3. ระยะเวลาการเปิด-ปิดการให้บริการมีความเหมาะสม.....	.....	.....	.....	.....	.....
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม.....	.....	.....	.....	.....	.....
5. สำนักวิทยบริการฯ มีคำแนะนำ (เอกสาร/แผ่นพับ/ บุคลากรหรือ ป้ายประกาศหรืออื่น ๆ อย่างชัดเจน).....	.....	.....	.....	.....	.....
6. จัดให้มีผู้รับความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
7. ความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน ชั้น 1 .....	.....	.....	.....	.....	.....
8. ความสะดวกในการใช้บริการยืมหนังสือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต9. ความสะดวกใน การใช้บริการตู้รับคืนหนังสือ.....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>					
10. ความเพียงพอของหนังสือและสื่อสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
11. ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนมีจำนวนเพียงพอ.....	.....	.....	.....	.....	.....
12. ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	.....	.....	.....	.....	.....
13. ความทันสมัยของหนังสือ และสื่อสิ่งพิมพ์ .....	.....	.....	.....	.....	.....
14. ความทันสมัยของสื่อวิดิทัศน์ .....	.....	.....	.....	.....	.....
15. การบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีหลากหลายช่องทาง.....	.....	.....	.....	.....	.....
16. ท่านสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากที่บ้านหรือที่อื่นๆ ได้ สะดวกและรวดเร็ว.....	.....	.....	.....	.....	.....



การดำเนินงานบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ</b>					
17. พื้นที่ในการจัดบริการนำเข้าใช้บริการ .....	.....	.....	.....	.....	.....
18. สถานที่บริการยืม-คืนหนังสือมีความสะดวก .....	.....	.....	.....	.....	.....
19. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ .....	.....	.....	.....	.....	.....
20. สถานที่มีแสงสว่างเหมาะสมและเพียงพอ .....	.....	.....	.....	.....	.....
21. โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้บริการ .....	.....	.....	.....	.....	.....
22. โต๊ะและเก้าอี้ในการให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ.....	.....	.....	.....	.....	.....
23. อุปกรณ์และเครื่องมือมีความทันสมัยในการให้บริการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
24. ความเพียงพอของเครื่องรับชมวิดีโอ ชั้น 6 .....	.....	.....	.....	.....	.....
25. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น OPAC .....	.....	.....	.....	.....	.....
26. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้น Internet .....	.....	.....	.....	.....	.....
27. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน .....	.....	.....	.....	.....	.....
28. ความสะดวกในการรับบริการถ่ายเอกสาร .....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>					
29. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ /เป็นมิตร/อภัยยาศัยดี/ มีมนุษยสัมพันธ์.....	.....	.....	.....	.....	.....
30. บุคลากรให้บริการ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว .....	.....	.....	.....	.....	.....
31. บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ .....	.....	.....	.....	.....	.....
32. บุคลากร มีความรู้ ความสามารถ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือตอบข้อซักถามได้ เป็นอย่างดี .....	.....	.....	.....	.....	.....
33. บุคลากรช่วยแก้ไขปัญหาได้ทันที .....	.....	.....	.....	.....	.....
34. บุคลากรให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม .....	.....	.....	.....	.....	.....
35. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ .....	.....	.....	.....	.....	.....
36. บุคลากรผู้ให้บริการ บริเวณประตูทางเข้าสำนักฯ .....	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านผลจากการให้บริการ</b>					
37. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ.....	.....	.....	.....	.....	.....
38. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ .....	.....	.....	.....	.....	.....

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

ขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละตอบแบบสอบถาม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[ กรุณาส่งที่แค้นเตอร์บริการ ชั้น 1 ]