

ผลงานเชิงวิเคราะห์

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ปีการศึกษา 2563 – 2567

นายสุเทพ ยนต์พิมาย



คำนำ

ผลงานเชิงวิเคราะห์เรื่อง การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปีการศึกษา 2563 – 2567 จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวม ประมวล และวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสะท้อนพัฒนาการของคุณภาพการให้บริการ และนำผลที่ได้ มาใช้เป็นแนวทาง ในการวางแผน ปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สวส.) เป็นภารกิจที่ผู้วิเคราะห์รับผิดชอบในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป โดยดำเนินการภายใต้กระบวนการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ครอบคลุมตั้งแต่การออกแบบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และรายงานผล ตลอดจนการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักที่ต้องอาศัย ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ระดับชำนาญการ

ผู้วิเคราะห์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานเชิงวิเคราะห์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในการตัดสินใจเชิงนโยบาย รวมถึงเป็นแบบ อย่างในการพัฒนางานบริการ ที่เน้นความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

นายสุเทพ ยนต์พิมาย
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญรูปภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการวิเคราะห์	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์	2
1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์	2
1.4 ประโยชน์การวิเคราะห์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 งานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.3 ประกาศ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีการวิเคราะห์	14
3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	14
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์	14
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	17
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	19
4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจภาพรวมและรายด้าน ปีการศึกษา 2563 – 2567	19
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานะ	23
4.3 ผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (NPS)	25
4.4 การวิเคราะห์ด้านที่มีคะแนนต่ำสุด ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	27
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	28
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์	28
5.2 ข้อเสนอแนะ	31
บรรณานุกรม	34
ภาคผนวก	36

สารบัญตาราง

ตารางที่ 2-1 ความสอดคล้องระหว่างมิติ SERVQUAL กับด้านการประเมินความพึงพอใจ ของ สวส.	6
ตารางที่ 2-2 เกณฑ์แปลผลระดับความพึงพอใจจากมาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับ	9
ตารางที่ 3-1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนครั้งการสำรวจ สวส. ปีการศึกษา 2563 – 2567	14
ตารางที่ 4-1 ระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ยรายด้าน จำแนกตามปีการศึกษา 2563 – 2567	19
ตารางที่ 4-2 ระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ยจำแนกตามสถานะ ปีการศึกษา 2563 – 2566	24
ตารางที่ 4-3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (NPS) ปีการศึกษา 2563 – 2567	25
ตารางที่ 4-4 ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ค่าคะแนนความพึงพอใจตลอด 5 ปีการศึกษา	27
ตารางที่ 5-1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ 5 ปีการศึกษา 2563 – 2567	28

สารบัญรูปลูกภาพ

รูปที่ 2-1 แบบจำลอง SERVQUAL (Gap Model of Service Quality)	5
รูปที่ 2-2 วงจรการบริหารคุณภาพ PDCA และการประยุกต์ใช้ใน สวส. มทร.อีสาน	8
รูปที่ 3-1 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานผลการสำรวจ 5 ปีการศึกษา	16
รูปที่ 4-1 ระดับความพึงพอใจรายด้าน สวส. มทร.อีสาน ปีการศึกษา 2563-2567	20
รูปที่ 4-2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายด้าน ปีการศึกษา 2563, 2566 และ 2567	23

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการวิเคราะห์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (สวส.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีภารกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารงานทั่วไป โดยให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน กำหนดให้ สวส. ดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามหลักการ Plan-Do-Check-Act (PDCA) ซึ่งเป็นแนวทางการบริหารคุณภาพที่เน้นการพัฒนาตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ผู้วิเคราะห์ในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนัก รวบรวมและประมวลผลข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจเบื้องต้น และประสานงานจัดส่งข้อมูล ไปยังงานบริหารงานทั่วไป เพื่อจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ระดับสำนัก ตลอดจนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ และนำเสนอผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการบริหารสำนัก คณะกรรมการประจำสำนัก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาระหว่างปีการศึกษา 2563 ถึง 2567 พบว่า ผลการสำรวจมีความเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในปีการศึกษา 2564 ที่ค่าคะแนนรวมเฉลี่ยลดลงอย่างชัดเจนสู่ระดับ 3.77 อันเนื่องมาจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งทำให้สำนักต้องปิดพื้นที่ให้บริการชั่วคราว และปรับรูปแบบการให้บริการสู่ระบบออนไลน์ ต่อมาในปีการศึกษา 2566 สำนักสามารถยกระดับคะแนนความพึงพอใจขึ้นสู่ระดับ 4.51 (มากที่สุด) ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมาย 4.25 ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565–2569) ได้สำเร็จ

อย่างไรก็ตาม แม้สำนักจะดำเนินการสำรวจและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจทุกปีการศึกษา แต่ที่ผ่านมายังไม่เคยมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการสำรวจในเชิงแนวโน้มระยะยาวอย่างครบถ้วน เพื่อระบุรูปแบบการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยที่ส่งผล และบทเรียนสะสมตลอด 5 ปีการศึกษา การวิเคราะห์ห้าปีที่ผ่านมา จึงมีลักษณะเป็นการรายงานผลเฉพาะปี ซึ่งไม่สามารถสะท้อนพัฒนาการของคุณภาพการให้บริการในภาพรวมระยะยาวได้อย่างสมบูรณ์ ช่องว่างดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้การวิเคราะห์เชิงแนวโน้มครั้งนี้ มีความจำเป็นและมีคุณค่าเชิงวิชาการสำหรับการบริหารจัดการคุณภาพของสำนักในระยะต่อไป

ด้วยเหตุผลข้างต้น ผู้วิเคราะห์จึงมีความประสงค์ที่จะวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 ถึง 2567 โดยเปรียบเทียบแนวโน้มตลอด 5 ปีการศึกษา เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ จุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา

ในแต่ละด้านของการให้บริการ และนำผลการวิเคราะห์ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผน การปรับปรุงการให้บริการของสำนักให้มีคุณภาพสูงขึ้นต่อไปอย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์

1) เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระหว่างปีการศึกษา 2563 ถึง 2567 ทั้งในภาพรวมและจำแนกตามด้านการให้บริการ

2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานะ (นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก) และระบุกลุ่มที่ต้องการการพัฒนาการให้บริการเป็นพิเศษ

3) เพื่อระบุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงระดับความพึงพอใจในแต่ละปี การศึกษา ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

4) เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางปฏิบัติสำหรับการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะต่อไป

1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุม 7 ด้านการให้บริการ ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม (4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (5) ด้านซอฟต์แวร์/ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (6) ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และ (7) ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ข้อมูลผลการสำรวจย้อนหลัง 5 ปีการศึกษา ได้แก่ ปีการศึกษา 2563, 2564, 2565, 2566 และ 2567 โดยแต่ละปีการศึกษาดำเนินการสำรวจ 2 – 3 ครั้ง

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย นักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงและระดับปริญญา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของสำนัก โดยในปีการศึกษา 2566–2567 จำแนก ตามงาน ได้แก่ งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารงานทั่วไป

1.4 ประโยชน์การวิเคราะห์ต่อการพัฒนางานในหน้าที่

1) ผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทราบถึงแนวโน้ม ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอด 5 ปีการศึกษา ซึ่งสามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผน ยุทธศาสตร์และการจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีหลักฐาน

2) หน่วยงานได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาในแต่ละด้าน ของการให้บริการ เพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3) ผลการวิเคราะห์สามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานแสดงหลักฐานการวิเคราะห์ผลและการปรับปรุงสม่ำเสมอ

4) ผู้วิเคราะห์ได้พัฒนาทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การสังเคราะห์ข้อมูลจากหลายแหล่ง และการนำเสนอผลการวิเคราะห์อย่างมีแบบแผน ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไประดับชำนาญการ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนัก หมายถึง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวัดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับการรับรู้หลังได้รับบริการ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ "น้อยที่สุด" ถึง "มากที่สุด" โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกด้านลบหรือความไม่ตรงตามความคาดหวังที่ผู้บริการมีต่อการให้บริการของสำนัก โดยวัดจากการรายงานความไม่พอใจในแบบสอบถามและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

ความผูกพัน (Net Promoter Score: NPS) หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ที่ผู้บริการมีต่อสำนัก วัดจากความเต็มใจในการแนะนำสำนักให้แก่ผู้อื่น โดยแบ่งกลุ่มผู้บริการออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ผูกพัน (Promoter คะแนน 9 – 10) กลุ่มรู้สึกเฉย ๆ (Passive คะแนน 7 – 8) และกลุ่มไม่ผูกพัน (Detractor คะแนน 0 – 6)

ISO 9001 : 2015 หมายถึง มาตรฐานสากลด้านระบบบริหารคุณภาพขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ที่สำนักและมหาวิทยาลัยได้รับการรับรองและใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน

EdPEX หมายถึง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence) ซึ่งเป็นกรอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอุดมศึกษาไทย ที่สำนักนำมาใช้ในปีการศึกษา 2563

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)

Kotler และ Keller (2016) อธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นความรู้สึกที่บุคคลรับรู้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพที่รับรู้จากผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวังที่มีอยู่ก่อน หากประสิทธิภาพที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ หากสอดคล้องกัน ลูกค้าจะพึงพอใจ และหากเกินความคาดหวัง ลูกค้าจะพึงพอใจอย่างมาก แนวคิดนี้สอดคล้องกับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยค่าคะแนนแต่ละระดับสะท้อนระยะห่างระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์จริงที่ผู้ใช้บริการได้รับ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่ให้คะแนนในระดับ "มากที่สุด" (4.51 – 5.00) แสดงว่าการให้บริการสามารถตอบสนองได้เกินกว่าความคาดหวัง ในขณะที่คะแนนต่ำกว่าระดับ "มาก" (ต่ำกว่า 3.51) สะท้อนว่ายังมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง

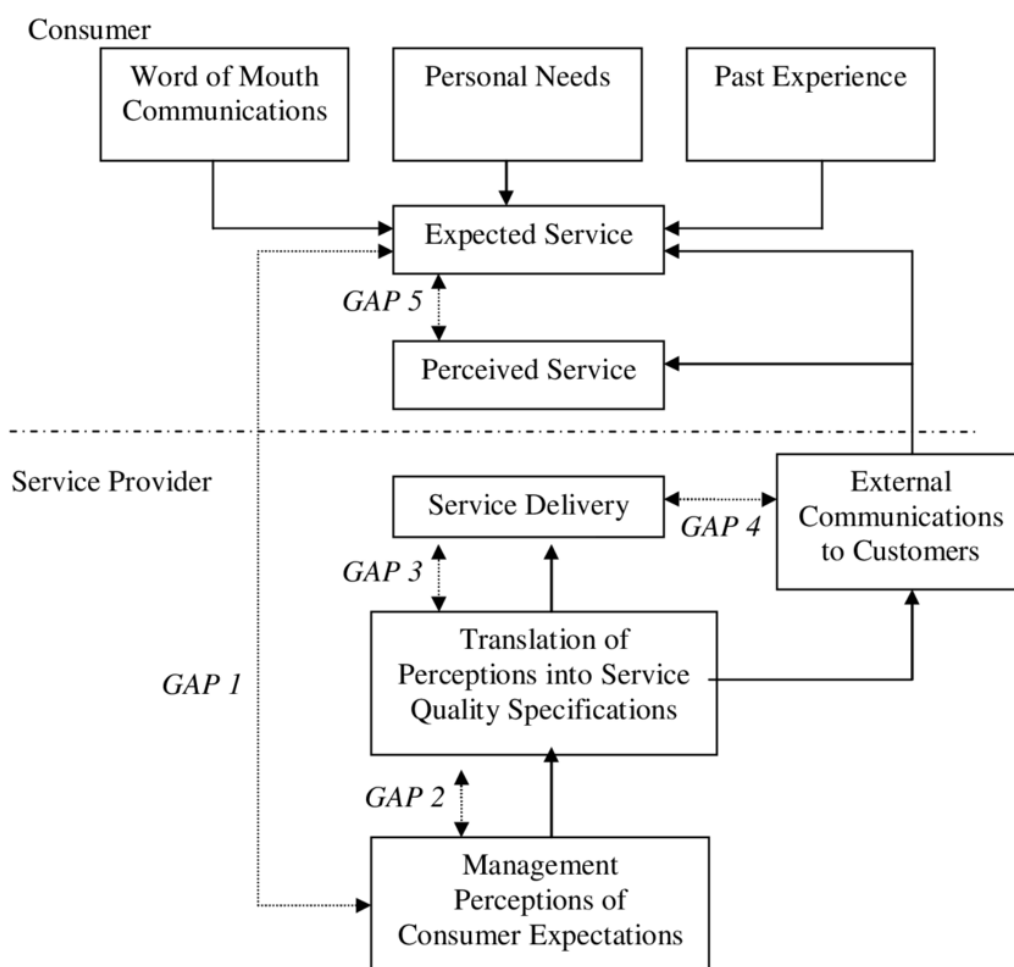
Oliver (1997) เสนอทฤษฎี Expectancy-Disconfirmation Theory ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพที่รับรู้จริง (Perceived Performance) กับมาตรฐานอ้างอิงหรือความคาดหวัง (Standard/Expectation) ผลที่เกิดขึ้นแบ่งออกเป็น 3 กรณี ได้แก่ (1) หากประสิทธิภาพจริงสูงกว่าความคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจ (Positive Disconfirmation) (2) หากประสิทธิภาพจริงต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจ (Negative Disconfirmation) และ (3) หากประสิทธิภาพจริงเท่ากับความคาดหวัง จะเกิดความรู้สึกเป็นกลาง (Confirmation) ทฤษฎีนี้เป็นพื้นฐานสำคัญที่นำมาใช้ในการออกแบบแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยข้อคำถามในแต่ละด้านมุ่งวัดระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริง เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้จากหน่วยงานบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ Zeithaml, Berry และ Parasuraman (1993) ยังชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำ (Behavioral Intentions) และการบอกต่อ (Word-of-Mouth) แนวคิดนี้เป็นพื้นฐานทางทฤษฎีที่สนับสนุนการนำ Net Promoter Score (NPS) มาวัดความผูกพันของผู้ใช้บริการในการสำรวจของสำนักควบคุมกับการวัดความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจในระดับสูง ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีแนวโน้มแนะนำสำนักแก่บุคคลอื่นมากขึ้น อันเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความสำเร็จในการให้บริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการประเมินเชิงเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง มีลักษณะเป็นพลวัตและเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทและช่วงเวลา ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการติดตามการเปลี่ยนแปลงของระดับความพึงพอใจ และนำผลที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตรงกับความต้องการในแต่ละช่วงเวลา

2.1.2 แนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality: SERVQUAL)

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) พัฒนาแบบจำลอง SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพการให้บริการผ่าน 5 มิติ ได้แก่ (1) ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ (Reliability) (2) ความเต็มใจและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Responsiveness) (3) ความรู้ความสามารถและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) (4) การให้ความสนใจและดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ เป็นรายบุคคล (Empathy) และ (5) ลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้ของการให้บริการ เช่น อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากร (Tangibles) โดยแบบจำลองนี้วัดคุณภาพบริการจากช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) กับการรับรู้ที่เกิดขึ้นจริง (Perception) ซึ่งหากช่องว่างมีค่าเป็นลบแสดงว่าคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจ และหากมีค่าเป็นบวก แสดงว่าการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการได้เกินกว่าที่คาดหวัง



รูปที่ 2-1 แบบจำลอง SERVQUAL (Gap Model of Service Quality)

ที่มา: Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

ต่อมา Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) ได้ต่อยอดแนวคิดนี้และชี้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นปัจจัยเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของหน่วยงานบริการ เนื่องจากคุณภาพการให้บริการที่ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ความจงรักภักดี และการบอกต่อในเชิงบวกของผู้รับบริการ แม้ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่ได้มุ่งแสวงกำไร คุณภาพการให้บริการก็ยังคงเป็นดัชนีสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำหลักการของแบบจำลอง SERVQUAL มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยขยายจาก 5 มิติเดิมเป็น 7 ด้าน เพื่อให้ครอบคลุมลักษณะเฉพาะของการให้บริการสารสนเทศและเทคโนโลยี ในบริบทของมหาวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ 2-1 ซึ่งแสดงความสอดคล้องระหว่างมิติ SERVQUAL กับด้านการประเมินของสำนัก

ตารางที่ 2-1 ความสอดคล้องระหว่างมิติ SERVQUAL กับด้านการประเมินความพึงพอใจของ สวส.

ลำดับ	มิติ SERVQUAL	คำอธิบาย	ด้านการประเมินของ สวส.
1	Reliability (ความน่าเชื่อถือ)	ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2	Responsiveness (การตอบสนอง) + Assurance (ความมั่นใจ) + Empathy (การเอาใจใส่)	ความเต็มใจและรวดเร็วในการให้บริการ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร และการดูแลผู้รับบริการเป็นรายบุคคล	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3	Tangibles (สิ่งที่จับต้องได้)	ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ให้บริการอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม
4	Tangibles (สารสนเทศ)	ความพร้อมและความครบถ้วนของทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
5	Tangibles (เทคโนโลยี)	ความพร้อมและความทันสมัยของซอฟต์แวร์และลิขสิทธิ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอน	ด้านซอฟต์แวร์/ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
6	Reliability (ระบบสารสนเทศ)	ความเสถียรและความถูกต้องของระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการบริหารจัดการ	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ตารางที่ 2-1 ความสอดคล้องระหว่างมิติ SERVQUAL กับด้านการประเมินความพึงพอใจของ สวส. (ต่อ)

ลำดับ	มิติ SERVQUAL	คำอธิบาย	ด้านการประเมินของ สวส.
7	Tangibles (โครงสร้างพื้นฐาน)	ความเร็ว ความเสถียร และความครอบคลุมของระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ที่มา: ประยุกต์จาก Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) และแบบสอบถามความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ปีการศึกษา 2563 – 2567

การขยายขอบเขตจาก 5 มิติเป็น 7 ด้านนี้ ชี้ให้เห็นว่าในบริบทของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยุคดิจิทัล มิติด้าน Tangibles ได้ถูกแยกย่อยออกเป็นหลายองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญต่อผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ ซอฟต์แวร์และลิขสิทธิ์ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การขยาย 5 มิติเป็น 7 ด้านนี้ ยึดแนวทางของ Herson และ Calvert (2005) ที่เสนอว่าการวัดคุณภาพบริการห้องสมุดในยุคดิจิทัลควรให้น้ำหนักกับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเพิ่มเติมจาก 5 มิติดั้งเดิมของ SERVQUAL

2.1.3 แนวคิดความผูกพันของผู้ใช้บริการ (Net Promoter Score: NPS)

Reichheld (2003) นำเสนอดัชนี Net Promoter Score (NPS) ว่าเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างองค์กรและผู้ใช้บริการ โดยตั้งอยู่บนคำถามสำคัญเพียงข้อเดียวว่า "ท่านมีโอกาสมากน้อยเพียงใดที่จะแนะนำหน่วยงานนี้แก่บุคคลอื่น" ซึ่งผู้ตอบให้คะแนนในระดับ 0 – 10 และจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ผูกพัน (Promoters) ที่ให้คะแนน 9 – 10 คือผู้ที่มีความพึงพอใจสูงและพร้อมแนะนำองค์กรให้ผู้อื่น กลุ่มรู้สึกเฉย ๆ (Passives) ที่ให้คะแนน 7 – 8 คือผู้ที่พึงพอใจในระดับปานกลางแต่ไม่กระตือรือร้นที่จะแนะนำ และกลุ่มไม่ผูกพัน (Detractors) ที่ให้คะแนน 0 – 6 คือผู้ที่ไม่พึงพอใจและอาจส่งผลเชิงลบต่อชื่อเสียงขององค์กร ค่า NPS คำนวณได้จากสูตร

$$\text{NPS} = \text{ร้อยละของ Promoters} - \text{ร้อยละของ Detractors}$$

โดยค่า NPS มีช่วงตั้งแต่ -100 ถึง +100 หาก NPS มีค่าเป็นบวก แสดงว่าองค์กรมีผู้ผูกพันมากกว่าผู้ไม่ผูกพัน และหาก $\text{NPS} \geq 50$ ถือว่าอยู่ในระดับที่ดีเยี่ยม (Reichheld & Markey, 2011)

Reichheld และ Markey (2011) ยังชี้ให้เห็นว่า NPS มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเติบโตขององค์กรในระยะยาว เนื่องจากกลุ่ม Promoters มักกลับมาใช้บริการซ้ำและช่วยแนะนำผู้ใช้บริการรายใหม่ ในขณะที่กลุ่ม Detractors มีแนวโน้มลดการใช้บริการและถ่ายทอดประสบการณ์เชิงลบผ่านการบอกต่อ แม้แนวคิดนี้จะถูกพัฒนาขึ้นในบริบทขององค์กรธุรกิจ แต่ได้รับการนำมา

ประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสะท้อนระดับความผูกพันที่ความพึงพอใจแบบดั้งเดิมไม่สามารถวัดได้ครบถ้วน

ในบริบทของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ Hernon และ Calvert (2005) ระบุว่า การวัดความผูกพันของผู้ใช้บริการมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการวัดความพึงพอใจ เพราะผู้ใช้บริการที่พึงพอใจในระดับปานกลาง (Passives) อาจเปลี่ยนไปใช้บริการจากแหล่งอื่นได้ทันทีหากมีทางเลือกที่ดีกว่า ในขณะที่ผู้ผูกพัน (Promoters) จะยังคงใช้บริการอย่างต่อเนื่องแม้จะเผชิญกับข้อจำกัดบางประการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้นำ NPS มาใช้วัดความผูกพันในแบบสอบถามตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 ควบคู่กับการวัดความพึงพอใจ โดยกำหนดเป้าหมายค่า NPS ภาพรวม \geq ร้อยละ 50 ไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ ระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2565–2569) ซึ่งในปีการศึกษา 2566 สำนักสามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้เป็นครั้งแรก โดยมีค่า NPS เท่ากับร้อยละ 55.02 สะท้อนว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างไม่หยุดยั้งตามระบบ ISO 9001 : 2015 ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความผูกพันในระดับที่น่าพึงพอใจ

2.1.4 แนวคิดการบริหารคุณภาพวงจร PDCA

Deming (1986) เสนอวงจรการบริหารคุณภาพ PDCA (Plan–Do–Check–Act) ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ โดยวงจร PDCA ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่เชื่อมต่อกัน ได้แก่ (1) Plan คือการวางแผน โดยกำหนดเป้าหมาย ระบุปัญหา และออกแบบกระบวนการที่คาดว่าจะนำไปสู่การปรับปรุง (2) Do คือการลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้อย่างเป็นระบบ (3) Check คือการตรวจสอบและประเมินผล โดยเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้กับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ (4) Act คือการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามผลการประเมิน เพื่อนำไปสู่การวางแผนในรอบถัดไปอย่างสม่ำเสมอ ดังแสดงในรูปที่ 2-2



ที่มา: ประยุกต์จาก Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. MIT Press. และ ISO 9001:2015 Quality Management Systems.

รูปที่ 2-2 วงจรการบริหารคุณภาพ PDCA และการประยุกต์ใช้ใน สวส. มทร.อีสาน

มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ได้นำวงจร PDCA มาเป็นหลักการพื้นฐานสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ โดยกำหนดให้องค์กรดำเนินการตามวงจร PDCA ในทุกกระบวนการหลัก เพื่อให้มั่นใจว่าการปรับปรุงคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (ISO, 2015) ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดข้อ 9.1.2 ที่กำหนดให้องค์กรติดตามและทบทวนการรับรู้ของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นระยะ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนำวงจร PDCA มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการสำรวจตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้น Plan คือการวางแผนการสำรวจ ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบแบบสอบถาม คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดช่วงเวลาการสำรวจให้สอดคล้องกับปฏิทินการศึกษา ขั้น Do คือการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการผ่านแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (e-survey) อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ขั้น Check คือการวิเคราะห์ผลการสำรวจ เปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ ระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนา แล้วรายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนัก และขั้น Act คือการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการตามผลการประเมิน ติดตามผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้วางแผนการสำรวจในรอบถัดไป กระบวนการนี้ดำเนินการตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 5 ปีการศึกษา (2563–2567) ส่งผลให้ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

2.1.5 มาตรวัดแบบ Likert Scale

Likert (1932) พัฒนามาตรวัดทัศนคติแบบประมาณค่า (Rating Scale) ที่เรียกว่า Likert Scale โดยมีแนวคิดพื้นฐานว่าทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งสามารถวัดได้จากการให้ผู้ตอบเลือกระดับความเห็นด้วยตามลำดับขั้น มาตรวัดแบบ 5 ระดับถือเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมสูงสุดในการวิจัยทางสังคมศาสตร์และการศึกษา เนื่องจากมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะสะท้อนความแตกต่างของความคิดเห็น ในขณะที่เดียวกันก็ไม่ซับซ้อนเกินไปสำหรับผู้ตอบ (Likert, 1932) นอกจากนี้ มาตรวัดแบบ Likert ยังถือว่าเป็นมาตรวัดระดับอันตรภาค (Interval Scale) ที่สามารถนำค่าที่ได้ไปคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อการวิเคราะห์เชิงสถิติได้อย่างเหมาะสม

ศิริชัย กาญจนวาสี (2556) แนะนำแนวปฏิบัติในการแปลผลคะแนนเฉลี่ยจากมาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับ โดยการแบ่งช่วงคะแนนอย่างเท่าเทียมกัน คำนวณจากอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) ÷ จำนวนระดับ = $(5 - 1) ÷ 5 = 0.80$ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนำแนวปฏิบัติดังกล่าวมาใช้กำหนดเกณฑ์แปลผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 2-2

ตารางที่ 2-2 เกณฑ์แปลผลระดับความพึงพอใจจากมาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับ

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด	ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับสูงมาก การบริการเกินความคาดหวัง
3.51 – 4.50	มาก	ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับดี การบริการสอดคล้องกับความคาดหวัง

ตารางที่ 2-2 เกณฑ์แปลผลระดับความพึงพอใจจากมาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับ (ต่อ)

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
2.51 – 3.50	ปานกลาง	ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับพอใช้ ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุง
1.51 – 2.50	น้อย	ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับต่ำ มีปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด	ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ การบริการต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมาก

ที่มา: ศิริชัย กาญจนวาสี (2556) และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

การใช้มาตรวัดแบบ Likert 5 ระดับในการสำรวจความพึงพอใจของสำนักมีข้อดีสำคัญหลายประการ ได้แก่ ประการแรก ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าใจและตอบแบบสอบถามได้โดยไม่ยุ่งยาก ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา อาจารย์ หรือบุคลากร ประการที่สอง ค่าเฉลี่ยที่ได้สามารถนำไปเปรียบเทียบระหว่างด้านการให้บริการและระหว่างปีการศึกษาได้อย่างตรงไปตรงมา และประการที่สาม เกณฑ์การแปลผลที่ชัดเจนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจเชิงนโยบายได้โดยสะดวก สอดคล้องกับแนวทางการบริหารคุณภาพตามระบบ ISO 9001 : 2015 ที่ต้องการข้อมูลที่วัดได้และเปรียบเทียบได้

2.2 งานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรพัฒน์ แสงทอง (2564) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยนี้ตรงกับที่พบในการศึกษาคั้งนี้ กล่าวคือด้านเจ้าหน้าที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนสูงกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมในหลายปีการศึกษา

สุภาพร วงษ์พันธุ์ (2562) ศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยใช้แบบจำลอง LibQUAL+ พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ "ขอบเขตการเข้าถึงสารสนเทศ" มากที่สุด โดยเฉพาะการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์และอินเทอร์เน็ต ผลที่พบในการศึกษาคั้งนี้ ก็ยืนยันในทิศทางเดียวกัน คือด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นด้านที่ผู้ใช้บริการแสดงความไม่พึงพอใจสูงสุดตลอด 5 ปีการศึกษา

Hernon, P., & Calvert, P. (2005) ศึกษาวิจัยในหัวข้อ Improving the Quality of Library Services for Students with Disabilities พบว่าการสำรวจความพึงพอใจแบบหลายมิติและหลายช่วงเวลา (Longitudinal Survey) สามารถระบุปัญหาเชิงระบบที่การสำรวจแบบจุดเดียวไม่สามารถตรวจจับได้ ซึ่งสนับสนุนการออกแบบการศึกษาในคั้งนี้ที่วิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลัง 5 ปีการศึกษา

ทัศนีย์ จันทร์แสง และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพของระบบการให้บริการแบบออนไลน์ในองค์กรภาครัฐ พบว่าช่วงสถานการณ์ COVID-19 ที่บังคับให้หน่วยงานปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นออนไลน์ ส่งผลให้คะแนนความพึงพอใจด้านระบบเครือข่าย

และซอฟต์แวร์ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงขึ้นต่อความเสถียรของระบบ ซึ่งอธิบายการลดลงของคะแนนในปีการศึกษา 2564 ที่พบในการศึกษาคั้งนี้

Sari, D., & Dewi, R. (2021) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยของรัฐในอินโดนีเซียหลังยุค COVID-19 พบว่าหน่วยงานที่มีการลงทุนในระบบบริการดิจิทัลก่อนช่วงการระบาดสามารถรักษาระดับความพึงพอใจได้สูงกว่าหน่วยงานที่เพิ่งเริ่มปรับตัว สอดคล้องกับแนวโน้มที่พบในปีการศึกษา 2565–2566 ที่ สวส. พื้นที่และยกระดับคะแนนได้อย่างรวดเร็ว

จากการทบทวนงานวิเคราะห์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสรุปได้ว่างานวิจัยทั้งหมดสนับสนุนการศึกษาคั้งนี้ใน 3 มิติหลัก ได้แก่ มิติแรก งานวิจัยของจิรพัฒน์ แสงทอง (2564) และสุภาพร วงษ์พันธุ์ (2562) ยืนยันว่าด้านบุคลากรและด้านการเข้าถึงสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในบริบทมหาวิทยาลัยไทย ผลนี้ตอบรับกับแนวโน้มที่พบในการศึกษาคั้งนี้ด้วยเช่นกัน มิติที่สอง งานวิจัยของทัศนีย์ จันทร์แสง และคณะ (2563) และ Sari and Dewi (2021) อธิบายบทบาทของ COVID-19 ในฐานะปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นกรอบสำคัญในการตีความการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลในปีการศึกษา 2564 และ Hernon and Calvert (2005) ยืนยันในมิติที่สามว่าการศึกษาเชิงแนวโน้มนระยะยาว (Longitudinal Study) มีความสามารถในการระบุปัญหาเชิงระบบได้ดีกว่าการศึกษาแบบจุดเดียว ซึ่งเป็นเหตุผลหลักที่สนับสนุนการออกแบบการวิเคราะห์คั้งนี้ที่ครอบคลุมข้อมูลย้อนหลัง 5 ปีการศึกษา อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ทบทวนมา ยังไม่มีการศึกษาใดที่วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน โดยตรงและครอบคลุมในระยะเวลา 5 ปี การศึกษาคั้งนี้จึงเป็นการเติมเต็มช่องว่างดังกล่าวในเชิงองค์ความรู้ที่เฉพาะเจาะจงกับบริบทของหน่วยงาน

2.3 ประกาศ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีกรอบทางกฎหมาย มาตรฐาน และนโยบายที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 4 มาตรา 20 กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นฐานทางกฎหมายสำคัญที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐทุกแห่ง รวมถึงสถาบันอุดมศึกษา ต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ พระราชกฤษฎีกากฉบับนี้ยังกำหนดหลักการสำคัญว่าการบริหารราชการต้องมุ่งสนองความต้องการของประชาชน โดยต้องมีการวัดผลความสำเร็จที่เป็นรูปธรรมจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันเป็นแนวทางที่ สวส. มทร.อีสาน ยึดถือเป็นหลักในการดำเนินการสำรวจตลอดระยะเวลา 5 ปี การศึกษาที่ผ่านมา

2) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562

พระราชกฤษฎีกากฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562 กำหนดเพิ่มเติมให้ส่วนราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ สะท้อน

นโยบาย Thailand 4.0 และการปฏิรูประบบราชการสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล บทบัญญัตินี้สอดคล้องโดยตรงกับการที่ สวส. พัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจผ่านระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (e-survey) และช่องทาง QR Code ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม ส่งผลให้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 เป็นต้นมา

3) มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ข้อกำหนดข้อ 9.1.2 (Customer Satisfaction)

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ข้อกำหนดข้อ 9.1.2 กำหนดให้องค์กรต้องดำเนินการติดตามสภาพการณ์ว่าผู้รับบริการรับรู้ถึงขอบเขตที่ความต้องการและความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือไม่ และต้องกำหนดวิธีการสำหรับการรับ ติดตาม และทบทวนข้อมูลอย่างชัดเจน มาตรฐานนี้ยังระบุว่าตัวอย่างของการติดตามการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบ การประชุมกับลูกค้า และการวิเคราะห์ส่วนแบ่งทางการตลาด (ISO, 2015) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 และยึดถือข้อกำหนด ISO 9001:2015 เป็นกรอบหลักในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 เป็นต้นมา โดยกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติงาน WI15-11 ว่าด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

4) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด 3

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) หมวด 3 ว่าด้วยการมุ่งเน้นลูกค้า กำหนดให้หน่วยงานต้องรับฟังความต้องการและความคาดหวังของนักศึกษาและกลุ่มผู้รับบริการอื่น ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงโปรแกรมการศึกษาและบริการสนับสนุน รวมทั้งต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและวัดระดับความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX ในปีการศึกษา 2563 ซึ่งเป็นปีการศึกษาแรกของการสำรวจ ก่อนจะปรับเปลี่ยนมาใช้กรอบ ISO 9001 : 2015 ในปีการศึกษา 2564 เป็นต้นมา การดำเนินการภายใต้เกณฑ์ทั้งสองกรอบนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของสำนักในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565–2569)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565–2569) กำหนดตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้อย่างชัดเจน โดยมีเป้าหมายให้ค่าคะแนนความพึงพอใจภาพรวมไม่ต่ำกว่า 4.25 และค่า NPS ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิงหลักในการประเมินผลการดำเนินงานและวิเคราะห์แนวโน้มความพึงพอใจในการศึกษารั้งนี้ นอกจากนี้ แผนยุทธศาสตร์ยังกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรมและเทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจเป็นฐานในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Evidence-based Decision Making)

6) วิธีปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI15-11)

วิธีปฏิบัติงาน WI15-11 ว่าด้วยการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ เป็นเอกสารควบคุมกระบวนการสำรวจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำขึ้นภายใต้คู่มือขั้นตอนการทำงาน รหัสเอกสาร PM-15 ISSUE 3

มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2565 โดยได้รับการอนุมัติจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และผ่านการรับรองจากผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR)

วัตถุประสงค์หลักของ WI15-11 คือการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันในการจัดหา พัฒนา และให้บริการ ด้านห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ทรัพยากรการเรียนรู้ และงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างเป็นระบบ ทำให้งานบริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ WI15-11 ยังถูกอ้างอิงโดยวิธีปฏิบัติงานอื่น ๆ ของสำนักทุกฉบับ ได้แก่ WI15-01 ถึง WI15-10 แสดงให้เห็นว่าการสำรวจความพึงพอใจเป็นกระบวนการบูรณาการที่ฝังอยู่ในทุกงานบริการของสำนัก

กระบวนการตามวิธีปฏิบัติงาน WI15-11 แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับงาน ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 7 ขั้นตอน คือ (1) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (2) รวบรวมข้อมูลการสำรวจ (3) รายงานผลการสำรวจ (4) หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่รายงานผลพร้อมข้อเสนอแนะต่อที่ประชุมงาน (5) จัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการระดับงาน (6) หัวหน้างานเสนอขออนุมัติแผนพัฒนาในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก และ (7) ดำเนินการตามแผนพัฒนาการจัดบริการที่ได้รับอนุมัติ

ระดับสำนัก มีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยมีขั้นตอน 8 ขั้นตอน ได้แก่ (1) รวบรวมผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อเสนอแนะภาพรวมระดับสำนัก (2) รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) คณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก (3) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนัก (4) จัดทำ/ทบทวนแผนพัฒนาการจัดบริการประจำปีการศึกษา (5) นำเสนอแผนพัฒนาต่อ QMRC คณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณา (6) ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผน (7) ติดตามและสรุปผลการดำเนินงานตามแผน และ (8) รายงานผลการติดตามต่อ QMRC คณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก

กระบวนการตาม WI15-11 มีความสอดคล้องกับวงจร PDCA ที่กล่าวถึงในหัวข้อ 2.1.4 อย่างชัดเจน กล่าวคือ การดำเนินการสำรวจและรวบรวมข้อมูล (Plan-Do) การวิเคราะห์และรายงานผล (Check) และการจัดทำและติดตามแผนพัฒนาการจัดบริการ (Act) โดยมีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ครบถ้วนตั้งแต่ระดับแผนงาน หัวหน้างาน จนถึงระดับคณะกรรมการบริหารสำนัก และคณะกรรมการประจำสำนัก ซึ่งพิสูจน์ให้เห็นว่าการบริหารจัดการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักเป็นกระบวนการที่มีธรรมาภิบาลและความโปร่งใสในระดับองค์กร ผู้วิเคราะห์ในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีส่วนร่วมโดยตรงในการปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงาน WI15-11 นี้ ตลอดระยะเวลา 5 ปีการศึกษา ทั้งในส่วนของดำเนินการสำรวจ การรวบรวมและประมวลผลข้อมูล การจัดทำรายงาน และการประสานงานการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ

บทที่ 3 วิธีการวิเคราะห์

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก ในช่วงปีการศึกษา 2563 ถึง 2567

กลุ่มตัวอย่างในแต่ละปีการศึกษาได้มาจากการสุ่มเลือกผู้ให้บริการที่มาใช้บริการในพื้นที่ให้บริการของสำนักในเวลาที่เปิดบริการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งเหมาะสมสำหรับการเก็บข้อมูลในพื้นที่ให้บริการ

ตารางที่ 3-1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนครั้งการสำรวจ สวส. ปีการศึกษา 2563 – 2567

ปีการศึกษา	จำนวนครั้งที่สำรวจ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	กลุ่มประชากรหลัก	เกณฑ์คุณภาพ
2563	2 ครั้ง	≈ 300 คน	นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคคลภายนอก	EdPEX
2564	2 ครั้ง	319 คน	นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคคลภายนอก	ISO 9001:2015
2565	3 ครั้ง	681 คน	นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคคลภายนอก	ISO 9001:2015
2566	2 ครั้ง	1,256 คน	นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคคลภายนอก	ISO 9001:2015
2567	2 ครั้ง	≥ 1,175 คน	นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคคลภายนอก	ISO 9001:2015

หมายเหตุ: ในปีการศึกษา 2567 มีผู้ตอบแบบสำรวจระบุสถานะ ≥ 1,175 คน (นักศึกษา 1,027 + อาจารย์ 56 + เจ้าหน้าที่ 92 คน)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในระยะ 5 ปีการศึกษา (2563–2567) ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นหลัก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ดังต่อไปนี้

1) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ สวส. มทร.อีสาน ปีการศึกษา 2563–2567

รายงานผลการสำรวจทั้ง 5 ฉบับถือเป็นแหล่งข้อมูลหลักของการวิเคราะห์ครั้งนี้ แต่ละฉบับจัดทำตามระเบียบวิธีปฏิบัติงาน WI15-11 ว่าด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ซึ่งกำหนดขั้นตอนการดำเนินการสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประมวลผล และการรายงานผลไว้อย่างเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกปีการศึกษา เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปีได้อย่างมีความเที่ยงตรง รายงานแต่ละฉบับผ่านการตรวจสอบและนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนัก คณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) และคณะกรรมการประจำสำนัก ก่อนนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการในแต่ละปีการศึกษา ผู้วิเคราะห์มีส่วนร่วมโดยตรงในกระบวนการจัดทำรายงานนี้ตลอดระยะเวลา 5 ปีการศึกษา จึงมีความเข้าใจในบริบทและข้อจำกัดของข้อมูลเป็นอย่างดี

2) แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบสำรวจความพึงพอใจของสำนักประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เช่น สถานะ สังกัด และความถี่ในการใช้บริการ ส่วนที่ 2 การวัดระดับความพึงพอใจใน 7 ด้านการให้บริการ โดยใช้มาตราวัด Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งกำหนดให้คะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด จนถึงคะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด และส่วนที่ 3 การวัดความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการวัดความผูกพันแบบ NPS ด้วยคำถามมาตรฐาน "ท่านมีโอกาสอย่างน้อยเพียงใดที่จะแนะนำสำนักให้แก่บุคคลอื่น" (คะแนน 0-10) แบบสำรวจผ่านกระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ และมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ก่อนนำไปใช้จริง โดยในแต่ละปีการศึกษามีการทบทวนและปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ยังคงรักษาโครงสร้างหลักให้เป็นมาตรฐานเดิมเพื่อความสามารถในการเปรียบเทียบข้ามปีการศึกษา

3) โปรแกรม Microsoft Excel

โปรแกรม Microsoft Excel ใช้เป็นเครื่องมือหลักในการจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ครอบคลุม 3 ภารกิจหลัก ได้แก่ (1) การจัดทำตารางส่งเคราะห์ข้อมูลคะแนนความพึงพอใจรายด้านและภาพรวมเปรียบเทียบตลอด 5 ปีการศึกษา (2) การคำนวณค่าสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ และ (3) การสร้างกราฟแสดงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและการเปรียบเทียบข้อมูลในหลากหลายรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย การเลือกใช้ Microsoft Excel มีความเหมาะสมกับลักษณะข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากข้อมูลมีขนาดไม่ใหญ่มากและการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนาเป็นหลัก ซึ่งไม่จำเป็นต้องใช้โปรแกรมสถิติขั้นสูง สอดคล้องกับแนวทางที่ศิริชัย กาญจนวาสี (2556) แนะนำว่าการเลือกใช้เครื่องมือวิเคราะห์ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับระดับของข้อมูลและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

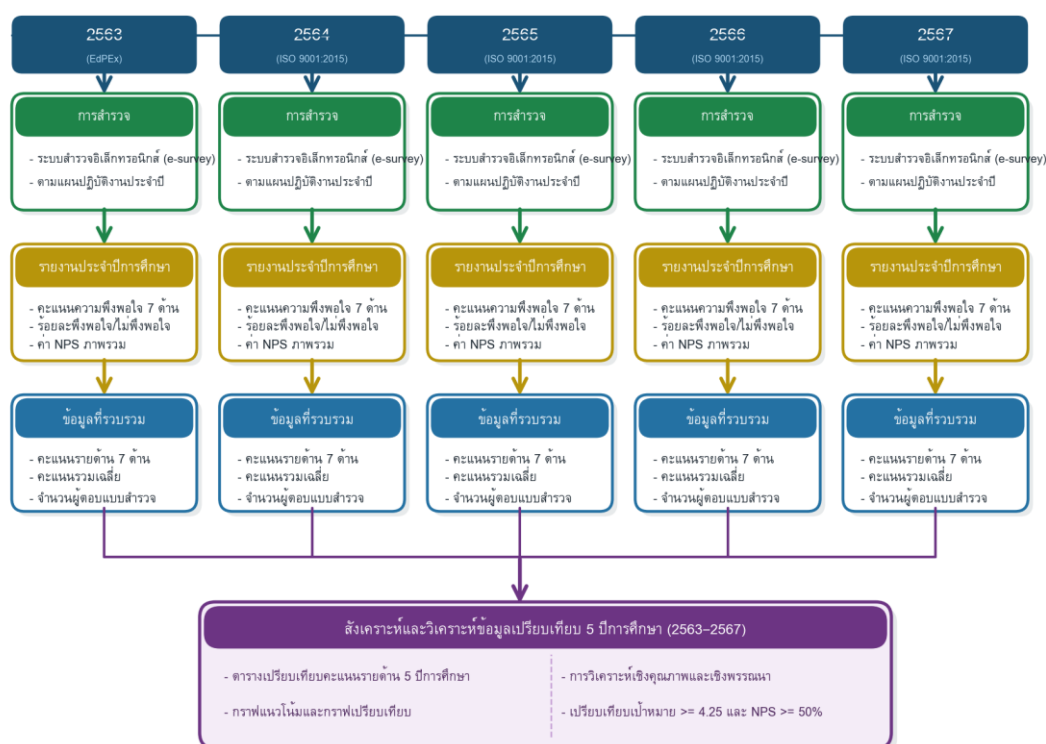
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่รวบรวมจากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 5 ฉบับ ครอบคลุมปีการศึกษา 2563 ถึง 2567 ดังแสดงในรูปที่ 3-1 การใช้ข้อมูลทุติยภูมิมีข้อดีสำคัญในการศึกษาเชิงแนวโน้มระยะยาว เนื่องจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมในแต่ละปีการศึกษาดำเนินการภายใต้กรอบวิธีการเดียวกัน ทำให้สามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์ข้ามปีได้อย่างสมเหตุสมผล (Hernon & Calvert, 2005)

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละปีการศึกษาดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนัก โดยแบ่งออกเป็น 2 รอบต่อปีการศึกษา คือ รอบที่ 1 ในช่วงภาคการศึกษาที่ 1 และรอบที่ 2 ในช่วงภาคการศึกษาที่ 2 เพื่อให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการในทุกช่วงเวลา ยกเว้นปีการศึกษา 2563 ซึ่งดำเนินการสำรวจเพียง 1 รอบภายใต้กรอบเกณฑ์ EdPEx ก่อนปรับเปลี่ยนมาใช้กรอบ ISO 9001 : 2015 ในปีการศึกษา 2564 เป็นต้นมา

ข้อมูลที่รวบรวมจากรายงานแต่ละปีการศึกษา ประกอบด้วย (1) ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจรายด้านและภาพรวม (2) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ และ (3) ค่าความผูกพันสุทธิ (Net Promoter Score: NPS) จำแนกตามสถานะผู้ใช้บริการ โดยรายงานทุกฉบับผ่านการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนัก คณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) และคณะกรรมการประจำสำนัก ก่อนนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ

ผู้วิเคราะห์มีส่วนร่วมโดยตรงในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และจัดทำรายงานดังตลอดระยะเวลา 5 ปีการศึกษา ในฐานะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปผู้รับผิดชอบระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ของสำนัก ความคุ้นเคยกับข้อมูลและบริบทในแต่ละปีการศึกษาจึงช่วยให้การตีความผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องและครบถ้วน โดยเฉพาะในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของคะแนนความพึงพอใจในแต่ละปี



ภาพที่ 3-1 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานผลการสำรวจ 5 ปีการศึกษา
ที่มา: จัดทำโดยผู้วิเคราะห์จากรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
สวส. มทร.อีสาน ปีการศึกษา 2563-2567

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นหลัก เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการศึกษามุ่งเน้นการบรรยายและเปรียบเทียบแนวโน้มของข้อมูลตลอดระยะเวลา 5 ปีการศึกษา มากกว่าการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ สอดคล้องกับแนวทางของศิริชัย กาญจนวาสี (2556) ที่ระบุว่า การวิจัยเชิงสำรวจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายปรากฏการณ์ ควรเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมกับระดับของข้อมูลและคำถามวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ประกอบด้วย

1) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้เป็นสถิติหลักในการวัดระดับความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 7 ด้าน ในแต่ละปีการศึกษา ค่าเฉลี่ยที่ได้จากมาตรวัด Likert Scale 5 ระดับมีช่วงค่าตั้งแต่ 1.00 ถึง 5.00 โดยนำมาแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในตารางที่ 2-2 การใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตมีความเหมาะสมกับข้อมูลที่ได้จากมาตรวัด Likert Scale เนื่องจากสามารถสะท้อนระดับโดยรวมของกลุ่มได้อย่างกระชับและสามารถเปรียบเทียบระหว่างปีการศึกษาและระหว่างด้านต่าง ๆ ได้โดยตรง

2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วัดการกระจายของคะแนนความพึงพอใจรอบค่าเฉลี่ย โดยหาก S.D. มีค่าต่ำแสดงว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน ในทางกลับกันหาก S.D. มีค่าสูงแสดงว่ามีความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ซึ่งเป็นสัญญาณว่าควรวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ S.D. สำหรับข้อมูลปีการศึกษา 2567 ซึ่งรายงานผลการสำรวจมีการแสดงค่า S.D. รายด้านไว้ในรายงานต้นฉบับ ทำให้สามารถนำมาวิเคราะห์เพิ่มเติมได้

3) ร้อยละ (Percentage)

ร้อยละใช้รายงานสัดส่วนของข้อมูลใน 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) สัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะและสังกัด เพื่อให้เห็นโครงสร้างของกลุ่มตัวอย่าง (2) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อสะท้อนภาพรวมของการตอบสนองต่อการให้บริการ และ (3) ร้อยละที่ใช้คำนวณดัชนีความผูกพัน (Net Promoter Score) ตามสูตร $NPS = \text{ร้อยละของผู้ส่งเสริม} - \text{ร้อยละของผู้คัดค้าน}$ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่ สวส. ติดตามเปรียบเทียบกับเป้าหมายในแผนยุทธศาสตร์

4) การวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis)

การวิเคราะห์แนวโน้มใช้เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของค่าคะแนนความพึงพอใจตลอด 5 ปีการศึกษา โดยพิจารณาทิศทางการเปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้น คงที่ หรือลดลง) ขนาดของการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงสัมบูรณ์ (ผลต่างของค่าเฉลี่ย) และเชิงสัมพัทธ์ (ร้อยละการเปลี่ยนแปลง) รวมทั้งการเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ (≥ 4.25) ในแต่ละปีการศึกษา การวิเคราะห์แนวโน้มยังครอบคลุมการระบุปีการศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ พร้อมการอภิปรายถึงบริบทและปัจจัยที่น่าจะเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงนั้น เช่น ผลกระทบของสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 ในปีการศึกษา 2564 และผลของมาตรการพัฒนาการให้บริการที่ดำเนินการในแต่ละปี

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

ผู้วิเคราะห์ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการพรรณนา (Descriptive Analysis) ผ่านขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) รวบรวมข้อมูลค่าคะแนนความพึงพอใจรายด้านและภาพรวมจากรายงานผลการสำรวจ 5 ปีการศึกษา (2563–2567)
- 2) จัดทำตารางเปรียบเทียบค่าคะแนนความพึงพอใจรายด้านและภาพรวม 5 ปีการศึกษา
- 3) วิเคราะห์แนวโน้มและเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์สำนัก (≥ 4.25) และบรรทัดฐานในแต่ละปีการศึกษา
- 4) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของค่าคะแนน โดยเชื่อมโยงกับบริบทภายในและภายนอกของสำนัก
- 5) นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง และอธิบายประกอบด้วยการวิเคราะห์เชิงคุณภาพเพื่อให้ครบถ้วนสมบูรณ์

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 ถึง 2567 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลใน 4 ส่วนหลัก ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจภาพรวมและรายด้าน ปีการศึกษา 2563 – 2567
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานะ ปีการศึกษา 2563 – 2566
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (NPS) ปีการศึกษา 2563 – 2567
- 4.4 การวิเคราะห์ด้านที่มีคะแนนต่ำสุด ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจภาพรวมและรายด้าน ปีการศึกษา 2563 – 2567

ตารางที่ 4-1 ระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ยรายด้าน จำแนกตามปีการศึกษา 2563 – 2567

ด้าน	2563	2564	2565	2566	2567
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.11	3.74	4.12	4.53	4.41
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	3.77	4.19	4.57	4.41
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	4.14	3.90	4.21	4.55	4.31
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.29	3.93	4.33	4.49	4.51*
ด้านซอฟต์แวร์/ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ฯ	4.11	3.69	4.18	4.64	4.44*
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.12	3.82	4.19	4.53	4.39*
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.97	3.55	3.98	4.23	4.22*
รวมเฉลี่ย	4.14	3.77	4.17	4.51	4.40*
แปลผล	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก

หมายเหตุ: (*) ข้อมูลปีการศึกษา 2567 เป็นค่าเฉลี่ยจากงานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารงานทั่วไป ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากระเบียบวิธีของปีก่อนหน้า จึงควรตีความด้วยความระมัดระวัง

จากตารางที่ 4-1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ยรายด้าน สรุปผลได้ดังนี้

4.1.1 แนวโน้มภาพรวมตลอด 5 ปีการศึกษา

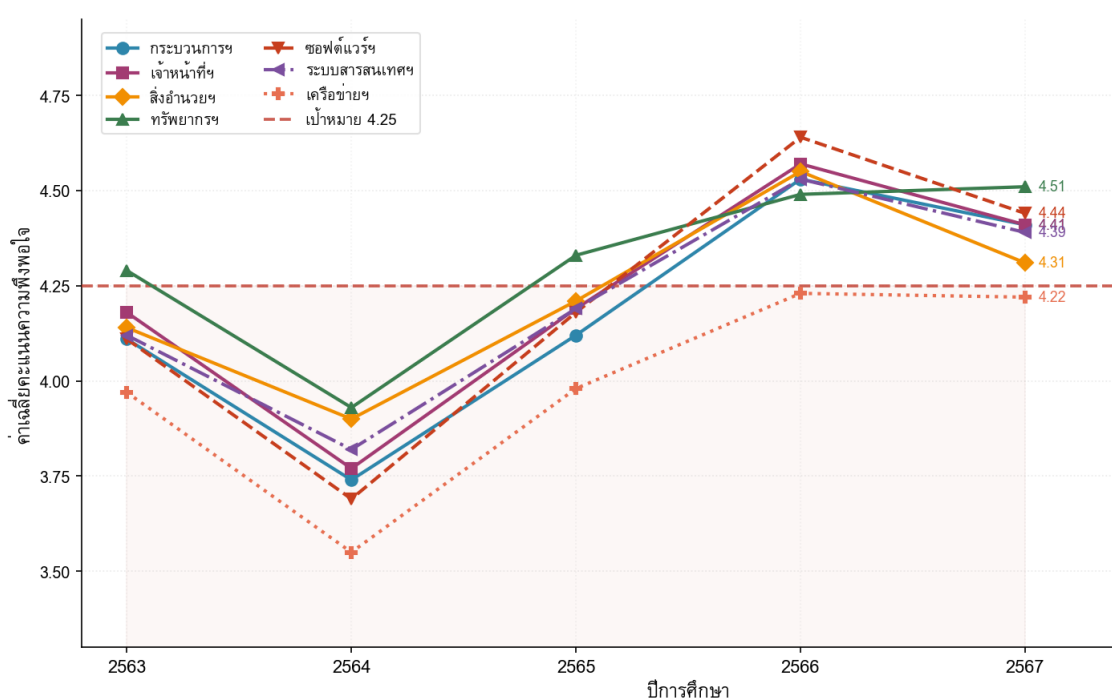
ระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ยแสดงแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยในปีการศึกษา 2563 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (มาก) ลดลงในปีการศึกษา 2564 เป็น 3.77 (มาก) อันเนื่องมาจากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทำให้สำนักต้องปิดพื้นที่ให้บริการชั่วคราวและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ต่อมาในปีการศึกษา 2565 ค่าเฉลี่ยปรับตัวขึ้นเป็น 4.17 (มาก) และยกกระดับขึ้นอย่างชัดเจนในปีการศึกษา 2566 เป็น 4.51 (มากที่สุด) ซึ่งบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ที่ ≥ 4.25

สำหรับปีการศึกษา 2567 ค่าเฉลี่ยของแต่ละงานภายในสำนัก ได้แก่ งานวิทยบริการ 4.62 (มากที่สุด) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 4.40 (มาก) และงานบริหารงานทั่วไป 4.38 (มาก)

ซึ่งงานบริหารงานทั่วไปมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเป้าหมาย 4.50 อยู่ที่ร้อยละ 87.50 ของเป้าหมาย สะท้อนว่า ยังมีพื้นที่ในการพัฒนาบริการของงานนี้อยู่อีกมาก

4.1.2 การวิเคราะห์รายด้าน

การวิเคราะห์รายด้านต่อไปนี้มุ่งพิจารณาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของค่าคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านตลอด 5 ปีการศึกษา เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์สำนัก (≥ 4.25) และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งในมิติปัจจัยภายนอกองค์กรและปัจจัยภายในที่เกิดจากการดำเนินงานของสำนัก สอดคล้องกับแนวคิดของ Oliver (1997) ที่ระบุว่าความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิภาพที่รับรู้จริงกับความคาดหวัง ซึ่งมีพลวัตและเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทที่แวดล้อมผู้ใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา



รูปที่ 4-1 ระดับความพึงพอใจรายด้าน สวส. มทร.อีสาน ปีการศึกษา 2563–2567

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจ 4.11, 3.74, 4.12, 4.53 และ 4.41 ตามลำดับปีการศึกษา 2563 ถึง 2567 โดยมีแนวโน้มโดยรวมเพิ่มขึ้น แม้จะปรับตัวลดลงในปีการศึกษา 2564 อย่างเห็นได้ชัด สาเหตุหลักของการลดลงในปีการศึกษา 2564 เกิดจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่บังคับให้สำนักต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการจากรูปแบบปกติมาเป็นแบบออนไลน์และกึ่งออนไลน์ โดยเร่งด่วน ส่งผลให้ขั้นตอนการให้บริการบางประการมีความซับซ้อนมากขึ้นและผู้ใช้บริการยังไม่คุ้นเคยกับรูปแบบใหม่

ปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่สำนักได้นำระบบ ISO 9001 : 2015 มาใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 และดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA ส่งผลให้ค่าคะแนนปรับตัวดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในปีการศึกษา 2565 และ 2566 จนบรรลุเป้าหมาย ≥ 4.25

ทั้งสองปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Reliability ในแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่ระบุว่าความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอ เป็นปัจจัยสำคัญต่อความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ในปีการศึกษา 2567 ค่าคะแนนปรับลดลงเล็กน้อย เป็น 4.41 ซึ่งยังคงสูงกว่าเป้าหมาย หมายความว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มสูงขึ้นตามคุณภาพที่เคยได้รับ

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจ 4.18, 3.77, 4.19, 4.57 และ 4.41 ตามลำดับ โดยเป็นด้านที่มีค่าคะแนนสูงอันดับ 2 ในปีการศึกษา 2566 รองจากด้านซอฟต์แวร์/ ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสำนักได้รับการพัฒนาศักยภาพและรักษามาตรฐานการให้บริการในระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับมิติ Assurance และ Empathy ในแบบจำลอง SERVQUAL ที่ครอบคลุมความรู้ความสามารถของบุคลากร ความสุภาพ และการให้ความสนใจ ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล การที่ค่าคะแนนลดลงในปีการศึกษา 2564 เป็น 3.77 มีสาเหตุจากปัจจัยภายนอกคือ COVID-19 ที่ทำให้บุคลากรต้องปรับตัวต่อรูปแบบการให้บริการใหม่ในระยะเวลาจำกัด

ที่ปัจจัยภายในที่ส่งผลให้ค่าคะแนนฟื้นตัวและเพิ่มขึ้นอย่างโดดเด่นในปีการศึกษา 2565-2566 ได้แก่ การจัดอบรมพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการให้บริการ การทบทวนมาตรฐาน การปฏิบัติงาน และการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางภายใต้ระบบ ISO 9001 : 2015

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมมีค่าคะแนน 4.14, 3.90, 4.21, 4.55 และ 4.31 ตามลำดับ โดยเป็นด้านที่มีค่าคะแนนลดลงน้อยที่สุดในปีการศึกษา 2564 เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ บ่งชี้ว่าแม้ในช่วง COVID-19 สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพของสำนักยังคงได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอ

คะแนนที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในปีการศึกษา 2566 เป็น 4.55 มาจากการปรับปรุงพื้นที่การเรียนรู้ การเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านและพื้นที่กลุ่ม รวมถึงการติดตั้งระบบปรับอากาศและแสงสว่างที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับมิติ Tangibles ใน SERVQUAL ปีการศึกษา 2567 คะแนนปรับลดลง เป็น 4.31 ซึ่งยังสูงกว่าเป้าหมาย และน่าจะสะท้อนความต้องการของผู้ใช้บริการที่อยากได้พื้นที่หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกใหม่เพิ่มเติม

ด้านที่ 4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าคะแนน 4.29, 3.93, 4.33, 4.49 และ 4.51 ตามลำดับ โดยเป็นด้านเดียวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอดช่วง 5 ปีที่ศึกษา และมีค่าคะแนนสูงที่สุดในปีการศึกษา 2567 ด้วยค่า 4.51 ซึ่งอยู่ในระดับ "มากที่สุด" แสดงให้เห็นว่าการลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีผลอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง

ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การจัดหาหนังสือและทรัพยากรตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การเพิ่มการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการพัฒนาคลังสารสนเทศดิจิทัลที่เข้าถึงได้ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ คะแนนด้านนี้สูงกว่าเป้าหมาย 4.25 ในทุกปีการศึกษา ยกเว้นปีการศึกษา 2564 จึงถือเป็นจุดแข็งหลักที่สำนักรักษาไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ

ด้านที่ 5 ด้านซอฟต์แวร์และลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

ด้านซอฟต์แวร์และลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ฯ มีค่าคะแนน 4.11, 3.69, 4.18, 4.64 และ 4.44 ตามลำดับ ถือเป็นด้านที่มีความผันผวนสูงที่สุด คือลดต่ำสุดในปีการศึกษา 2564 ที่ 3.69 จากนั้นพุ่งขึ้นสูงสุดในปีการศึกษา 2566 ที่ 4.64 ซึ่งเป็นคะแนนสูงสุดของทุกด้านในทุกปี การลดลงในปีการศึกษา 2564 มาจาก COVID-19 ที่ทำให้ความต้องการซอฟต์แวร์เพื่อการเรียนออนไลน์เพิ่มขึ้นกะทันหัน แต่สำนักยังตอบสนองได้ไม่ทันท่วงที

ปัจจัยที่ทำให้คะแนนพุ่งสูงในปีการศึกษา 2566 ได้แก่ การเพิ่มจำนวนและความหลากหลายของซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ และการขยายการเข้าถึงสำหรับนักศึกษาและบุคลากรนอกสถานที่ ส่วนการลดลงในปีการศึกษา 2567 เป็น 4.44 น่าจะมาจากซอฟต์แวร์บางรายการหมดอายุสัญญา หรือความต้องการซอฟต์แวร์ใหม่เพิ่มขึ้น เช่น ด้านกราฟิกและปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งต้องวางแผนจัดสรรงบประมาณล่วงหน้า

ด้านที่ 6 ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

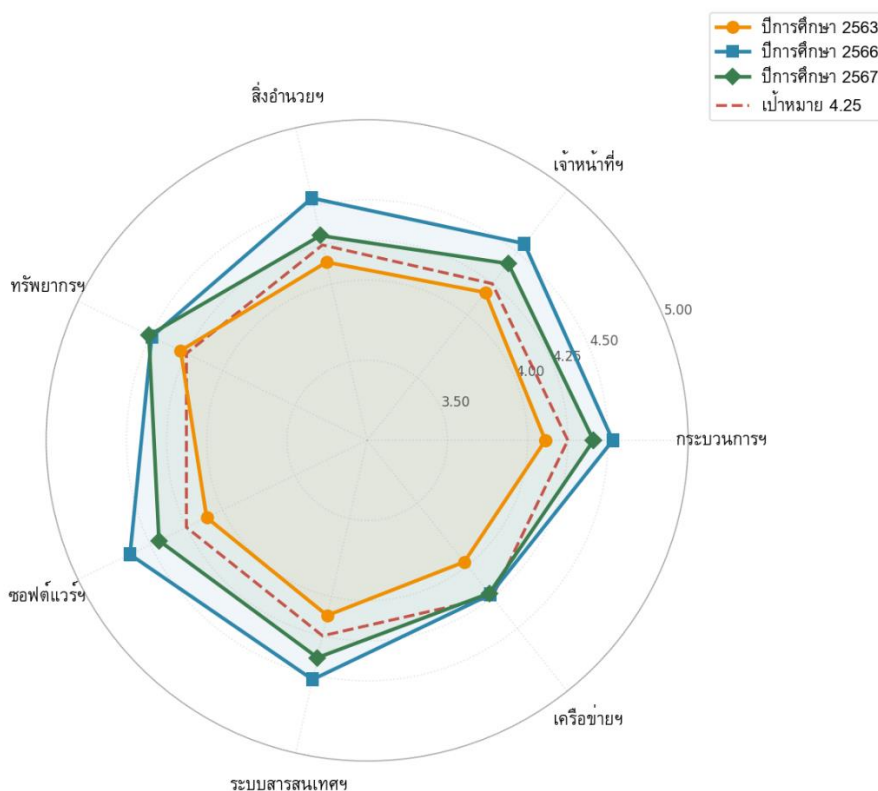
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมีค่าคะแนน 4.12, 3.82, 4.19, 4.53 และ 4.39 ตามลำดับ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นสม่ำเสมอตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 ถึง 2566 ก่อนปรับลดลงเล็กน้อยในปีการศึกษา 2567 คะแนนที่ต่ำในปีการศึกษา 2564 เกิดจาก COVID-19 ที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึ่งพาระบบสารสนเทศมากขึ้น แต่ระบบยังไม่พร้อมรองรับการใช้งานพร้อมกันในปริมาณสูง

คะแนนที่เพิ่มขึ้นในปีการศึกษา 2565-2566 มาจากการพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพและใช้งานง่ายขึ้น รวมถึงการเพิ่มช่องทางเข้าถึงผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งตอบรับพฤติกรรมผู้ใช้งานในยุคดิจิทัลที่ต้องการเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา การลดลงในปีการศึกษา 2567 เป็น 4.39 ซึ่งยังสูงกว่าเป้าหมาย น่าจะสะท้อนความต้องการฟังก์ชันที่หลากหลายและทันสมัยตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ด้านที่ 7 ด้านระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต

ด้านระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตมีค่าคะแนน 3.97, 3.55, 3.98, 4.23 และ 4.22 ตามลำดับ เป็นด้านที่คะแนนต่ำสุดทุกปีและยังไม่บรรลุเป้าหมาย ≥ 4.25 ในทุกปีการศึกษาตลอด 5 ปี ปัจจัยภายนอกหลักคือความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นเร็วตามพฤติกรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะหลัง COVID-19 ที่ทำให้ผู้ใช้บริการคุ้นเคยกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในชีวิตประจำวัน

ปัจจัยภายในที่ทำให้คะแนนยังต่ำ ได้แก่ ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและงบประมาณในการขยายขีดความสามารถของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาพร วงษ์พันธ์ุ (2562) ที่พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดแสดงความไม่พึงพอใจด้านการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตสูงที่สุด ด้านนี้จึงเป็นประเด็นเร่งด่วนที่สำนัก ต้องให้ความสำคัญในการวางแผนลงทุนพัฒนาในระยะต่อไป



รูปที่ 4-2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายด้าน ปีการศึกษา 2563, 2566 และ 2567

เพื่อให้เห็นภาพรวมของพัฒนาการด้านคุณภาพการให้บริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น รูปที่ 4-2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจรายด้านทั้ง 7 ด้าน ในรูปแบบ Radar Chart เฉพาะ 3 ปี การศึกษาที่มีนัยสำคัญทางการวิเคราะห์ ได้แก่ ปีการศึกษา 2563 ซึ่งเป็นปีฐาน (Baseline) ก่อนการนำระบบ ISO 9001 : 2015 มาใช้ ปีการศึกษา 2566 ซึ่งเป็นปีที่มีค่าคะแนนสูงสุดและบรรลุ เป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ และปีการศึกษา 2567 ซึ่งเป็นปีล่าสุด ทั้งนี้ การนำเสนอเพียง 3 ปี ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถอ่านและเปรียบเทียบข้อมูลได้อย่างชัดเจน โดยแนวโน้มของปี การศึกษา 2564 และ 2565 ได้แสดงไว้อย่างครบถ้วนแล้วในรูปที่ 4.2

โดยสรุป การวิเคราะห์รายด้านทั้ง 7 ด้านพบว่าทุกด้านมีแนวโน้มดีขึ้นตลอด 5 ปี การศึกษา โดยปีการศึกษา 2566 เป็นปีที่มีค่าคะแนนสูงสุดในเกือบทุกด้าน สะท้อนให้เห็นถึง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการภายใต้ระบบ ISO 9001 : 2015 ในขณะที่ ด้านระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตยังคงเป็นจุดอ่อนที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานะ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานะผู้ให้บริการครอบคลุมปีการศึกษา 2563 ถึง 2566 เนื่องจากรายงานผลการสำรวจปีการศึกษา 2567 ได้ปรับรูปแบบการรายงาน โดยจำแนกผลตามงานภายในสำนัก ได้แก่ งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารงานทั่วไป แทนการจำแนกตามสถานะผู้ให้บริการ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง การรายงานดังกล่าวส่งผลให้หน่วยการวัด (Unit of Analysis) ของปีการศึกษา 2567 แตกต่างจากปี การศึกษา 2563 – 2566 อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ค่าเฉลี่ยที่รายงานตามแต่ละงานครอบคลุม เฉพาะด้านการให้บริการที่อยู่ในขอบเขตของงานนั้น มิใช่ค่าเฉลี่ยทั้ง 7 ด้านในภาพรวมของสำนัก

การนำตัวเลขดังกล่าวมาวางในตารางเปรียบเทียบเดียวกันกับข้อมูลปีก่อนหน้าจึงอาจก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการตีความแนวโน้ม ซึ่งขัดต่อหลักการวิเคราะห์แนวโน้มระยะยาว (Longitudinal Analysis) ที่กำหนดให้ตัวแปรต้องมีนิยามปฏิบัติการที่สอดคล้องกันตลอดทุกช่วงเวลา (Hernon & Calvert, 2005; ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556) อย่างไรก็ตาม แนวโน้มภาพรวมของปีการศึกษา 2567 ได้รับการนำเสนอไว้แล้วในหัวข้อ 4.1.1

ด้านที่มีค่าคะแนนสูงสุดตลอด 5 ปีการศึกษา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านซอฟต์แวร์/ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งพิสูจน์ให้เห็นว่าสำนักมีความพร้อมในด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้เป็นจุดแข็งสำคัญ โดยเฉพาะในปีการศึกษา 2566 ที่ด้านซอฟต์แวร์/ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์มีค่าสูงสุดถึง 4.64 (มากที่สุด)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนสูงเกือบทุกปี พิสูจน์ให้เห็นว่าบุคลากรของสำนักมีมาตรฐานการให้บริการที่ดี โดยในปีการศึกษา 2566 มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.57 (มากที่สุด) และในปีการศึกษา 2567 งานวิทยบริการมีค่าคะแนนถึง 4.69 (มากที่สุด)

ด้านที่มีค่าคะแนนต่ำสุดในทุกปีการศึกษา คือ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีค่าคะแนนตั้งแต่ 3.55 ในปีการศึกษา 2564 จนถึง 4.23 ในปีการศึกษา 2566 แม้จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่ยังคงเป็นจุดอ่อนสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนาต่อเนื่อง

ตารางที่ 4-2 ระดับความพึงพอใจรวมเฉลี่ยจำแนกตามสถานะ ปีการศึกษา 2563 – 2566

สถานะ	2563	2564	2565	2566	แนวโน้ม
นักศึกษา	4.10	3.66	4.18	4.44	↑ เพิ่มขึ้น
อาจารย์	4.35	4.18	3.67	4.52	↑ พ้นตัว
เจ้าหน้าที่	4.12	3.97	4.28	4.53	↑ เพิ่มขึ้น
บุคคลภายนอก	3.87	4.59	3.75	4.44	~ ผันผวน

จากตารางที่ 4-2 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามสถานะ ดังนี้

สถานะนักศึกษา มีค่าคะแนนความพึงพอใจรวมเฉลี่ยต่ำกว่าสถานะอื่นในทุกปีการศึกษา โดยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจาก 4.10 (ปีการศึกษา 2563) ลดลงเป็น 3.66 (ปีการศึกษา 2564) อันเนื่องมาจากผลกระทบ COVID-19 จากนั้นฟื้นตัวเป็น 4.18 (ปีการศึกษา 2565) และ 4.44 (ปีการศึกษา 2566) ซึ่งสะท้อนว่าสำนักสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ นักศึกษามีความพึงพอใจสูงสุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขณะที่ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีคะแนนต่ำสุดในทุกปี

สถานะอาจารย์ มีค่าคะแนนผันผวนตลอด 5 ปีการศึกษา โดยเริ่มต้นสูงที่สุดในกลุ่ม 4.35 (ปีการศึกษา 2563) ลดลงเล็กน้อยเป็น 4.18 (ปีการศึกษา 2564) ลดลงมากในปีการศึกษา 2565 เป็น 3.67 ซึ่งน่าจะเกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อเนื่องจาก COVID-19 และการปรับตัวของระบบการเรียนการสอน ก่อนฟื้นตัวขึ้นอย่างชัดเจนในปีการศึกษา 2566 เป็น 4.52 (มากที่สุด) สะท้อนว่า การพัฒนาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และระบบสนับสนุนการวิจัยตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ได้ดียิ่งขึ้น

สถานะเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนสม่ำเสมอและเพิ่มขึ้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาจาก 4.12 (ปีการศึกษา 2563) เป็น 4.53 (ปีการศึกษา 2566) สะท้อนว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบ e-Document และการยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ ตอบสนองความต้องการของกลุ่มนี้ได้ดี

สถานะบุคคลภายนอก มีค่าคะแนนผันผวนมากที่สุด จาก 3.87 (ปีการศึกษา 2563) สูงขึ้นอย่างมากในปีการศึกษา 2564 เป็น 4.59 ลดลงในปีการศึกษา 2565 เป็น 3.75 และฟื้นตัวในปีการศึกษา 2566 เป็น 4.44 ความผันผวนนี้อาจเกิดจากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เล็กกว่ากลุ่มอื่น ทำให้ผลการสำรวจมีความแปรปรวนสูง

4.3 ผลการวิเคราะห์ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (NPS)

ตารางที่ 4-3 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (NPS) ปีการศึกษา 2563 – 2567

ตัวชี้วัด	2563	2564	2565	2566	2567*	หน่วย
ผู้ใช้บริการที่พึงพอใจ	99.18	91.54	97.83	98.49	98.59	ร้อยละ
ผู้ใช้บริการที่ไม่พึงพอใจ	0.82	8.46	2.17	1.51	1.41	ร้อยละ
Promoters (ผู้ผูกพัน คะแนน 9-10)	50.82	39.82	50.07	63.54	62.54	ร้อยละ
Passives (ผู้รู้สึกเฉยๆ คะแนน 7-8)	29.36	26.96	29.67	27.94	24.58	ร้อยละ
Detractors (ผู้ไม่ผูกพัน คะแนน 0-6)	19.82	33.22	20.26	8.52	12.87	ร้อยละ
ความผูกพันสุทธิ (Net Promoter Score: NPS)	31.00 (เป้า 40%)	6.60 (เป้า 40%)	29.81 (เป้า 40%)	55.02 (เป้า 50%)	49.67 (เป้า 50%)	ร้อยละ

หมายเหตุ: (*) ข้อมูลปีการศึกษา 2567 รายงานแยกตาม 3 งาน ได้แก่ งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารงานทั่วไป

ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ปีการศึกษา 2565-2567 อ้างอิงจากรายงานปีการศึกษา 2567 (ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี)

NPS ปีการศึกษา 2563-2565 อ้างอิงจากรายงานปีการศึกษา 2565 และ NPS ปีการศึกษา 2565-2567 อ้างอิงจากรายงานปีการศึกษา 2567

จากตารางที่ 4-3 สรุปผลได้ดังนี้

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 4-3 พบว่าร้อยละของผู้ใช้บริการที่พึงพอใจมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตลอด 5 ปีการศึกษา ยกเว้นในปีการศึกษา 2564 ที่ลดลงอย่างชัดเจน โดยในปีการศึกษา 2563 มีร้อยละความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 99.18 และร้อยละความไม่พึงพอใจต่ำเพียงร้อยละ 0.82 ซึ่งให้เห็นว่าการให้บริการในปีแรกของการใช้เกณฑ์ EdPEX อยู่ในระดับที่น่าพอใจมาก ปีการศึกษา 2564 เป็นปีที่ผลสำรวจลดต่ำที่สุด โดยร้อยละความพึงพอใจลดลงเหลือ 91.54 ขณะที่ร้อยละความไม่พึงพอใจพุ่งขึ้นเป็น 8.46 การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 บังคับให้สำนักปรับรูปแบบการให้บริการ

อย่างเร่งด่วน ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในวงกว้าง จากนั้นร้อยละความพึงพอใจพื้นฐานและเพิ่มขึ้นในทุกปีการศึกษา ในปีการศึกษา 2565 ที่ร้อยละ 97.83 ปีการศึกษา 2566 ที่ร้อยละ 98.49 และปีการศึกษา 2567 ที่ร้อยละ 98.59 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการฟื้นตัวและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของสำนัก ในขณะที่ร้อยละความไม่พึงพอใจลดลงจากร้อยละ 8.46 ในปีการศึกษา 2564 เหลือเพียงร้อยละ 1.41 ในปีการศึกษา 2567 ซึ่งถือเป็นค่าต่ำสุดในรอบ 5 ปีการศึกษา

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันสุทธิ (Net Promoter Score)

ค่า NPS ตลอด 5 ปีการศึกษาแสดงพัฒนาการที่ชัดเจน โดยในปีการศึกษา 2563 มีค่า NPS เท่ากับร้อยละ 31.00 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 40 มีสัดส่วน Promoters ร้อยละ 50.82 Passives ร้อยละ 29.36 และ Detractors ร้อยละ 19.82 แม้จะยังไม่บรรลุเป้าหมาย แต่สัดส่วน Promoters ที่สูงกว่าร้อยละ 50 ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความผูกพันในระดับที่ดีในปีแรกของการวัด NPS

ในปีการศึกษา 2564 ค่า NPS ลดลงอย่างรุนแรงเหลือเพียงร้อยละ 6.60 ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 40 อย่างมีนัยสำคัญ โดยสัดส่วน Promoters ลดลงเหลือร้อยละ 39.82 ในขณะที่ Detractors เพิ่มขึ้นสูงสุดในรอบ 5 ปีที่ร้อยละ 33.22 และ Passives อยู่ที่ร้อยละ 26.96 สาเหตุหลักเกิดจากปัจจัยภายนอกคือ COVID-19 ที่ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งเปลี่ยนสถานะจาก Promoters เป็น Detractors เนื่องจากความไม่พึงพอใจต่อข้อจำกัดในการเข้าใช้บริการและคุณภาพของบริการออนไลน์ที่ยังไม่เสถียรในช่วงเริ่มต้น โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษาที่มีค่า NPS ติดลบที่ร้อยละ -9.86 ซึ่งเป็นสัญญาณเตือนสำคัญที่สำนักต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการแก่กลุ่มนักศึกษาเป็นพิเศษ

ในปีการศึกษา 2565 ค่า NPS ฟื้นตัวขึ้นเป็นร้อยละ 29.81 แม้ยังคงต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 40 โดยสัดส่วน Promoters ฟื้นตัวขึ้นกลับมาที่ร้อยละ 50.07 Passives อยู่ที่ร้อยละ 29.67 และ Detractors ลดลงเหลือร้อยละ 20.26 แนวโน้มข้างต้นบ่งชี้ว่าการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายใต้ระบบ ISO 9001 : 2015 และการขยายช่องทางการให้บริการออนไลน์เริ่มส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ในปีการศึกษา 2566 ค่า NPS เพิ่มขึ้นอย่างโดดเด่นเป็นร้อยละ 55.02 ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมายที่ปรับเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50 ตามแผนยุทธศาสตร์สำนัก ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565–2569) นับเป็นครั้งแรกในรอบ 5 ปีการศึกษาที่สำนักสามารถบรรลุเป้าหมาย NPS ได้สำเร็จ โดยมีสัดส่วน Promoters สูงสุดในรอบ 5 ปีที่ร้อยละ 63.54 Passives ร้อยละ 27.94 และ Detractors ลดลงต่ำสุดในรอบ 5 ปีที่ร้อยละ 8.52 พิสูจน์ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอด 3 ปีที่ผ่านมาส่งผลให้เกิดความผูกพันที่แท้จริงในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Reichheld และ Markey (2011) ที่ชี้ให้เห็นว่า NPS ที่สูงกว่าร้อยละ 50 สะท้อนถึงองค์กรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ใช้บริการอย่างยั่งยืน

ในปีการศึกษา 2567 ค่า NPS ปรับลดลงเป็นร้อยละ 49.67 ต่ำกว่าเป้าหมายร้อยละ 50 เพียงร้อยละ 0.33 โดยมีสัดส่วน Promoters ร้อยละ 62.54 Passives ร้อยละ 24.58 และ Detractors ร้อยละ 12.87 แม้ค่า NPS จะต่ำกว่าเป้าหมายเล็กน้อย แต่สัดส่วน Promoters ยังคงอยู่ในระดับสูงกว่าร้อยละ 60 และ Passives มีแนวโน้มลดลงต่อเนื่องจากร้อยละ 29.36 ในปีการศึกษา 2563 เหลือร้อยละ 24.58 ในปีการศึกษา 2567 ซึ่งบ่งชี้ว่าผู้ใช้บริการกลุ่มที่เคยเฉยเมยบางส่วนได้

เปลี่ยนสถานะเป็น Promoters มากขึ้น การที่ค่า NPS ปรับลดลงเล็กน้อยอาจเกิดจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้นตามคุณภาพที่เคยได้รับในปีการศึกษา 2566 ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่สอดคล้องกับทฤษฎี Expectancy-Disconfirmation ของ Oliver (1997) ที่ระบุว่าเมื่อผู้รับบริการเคยได้รับบริการในระดับที่ดีมากแล้ว ความคาดหวังในครั้งต่อไปจะสูงขึ้นตามลำดับ

โดยสรุป แนวโน้มค่า NPS ตลอด 5 ปีการศึกษาแสดงให้เห็นพัฒนาการที่มีนัยสำคัญ กล่าวคือ เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 31.00 ในปีการศึกษา 2563 ลดลงอย่างมากในปีการศึกษา 2564 อันเนื่องมาจาก COVID-19 จากนั้นฟื้นตัวและเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมายในปีการศึกษา 2566 และรักษาระดับสูงในปีการศึกษา 2567 ความก้าวหน้านี้พิสูจน์ให้เห็นว่าการดำเนินงานภายใต้ระบบ ISO 9001 : 2015 และการนำผลการสำรวจมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA มีผลเชิงบวกต่อการสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการในระยะยาว นอกจากนี้ ด้านที่ผู้ให้บริการแสดงความไม่พึงพอใจสูงสุดอย่างต่อเนื่อง คือ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รองลงมา ได้แก่ ด้านซอฟต์แวร์และสื่อเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในระยะต่อไป

4.4 การวิเคราะห์ด้านที่มีคะแนนต่ำสุด ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4-4 ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ค่าคะแนนความพึงพอใจตลอด 5 ปีการศึกษา

ด้าน	2563	อันดับ	2564	2565	2566	2567
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.97	ต่ำสุด	3.55	3.98	4.23	4.22*

หมายเหตุ: (*) ข้อมูลปีการศึกษา 2567 เป็นค่าเฉลี่ยจาก 3 งานภายในสำนัก ได้แก่ งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารงานทั่วไป

จากตารางที่ 4-4 พบว่าด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นด้านที่มีค่าคะแนนต่ำสุดในทุกปีการศึกษา แม้ว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นบ้าง โดยเพิ่มจาก 3.97 (ปีการศึกษา 2563) ขึ้นมาเป็น 4.23 (ปีการศึกษา 2566) ซึ่งเป็นผลมาจากการลงทุนเพิ่มขีดความสามารถเครือข่าย (Bandwidth) และการขยายจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ในพื้นที่ให้บริการ อย่างไรก็ตาม ค่าคะแนนยังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมของสำนักและต่ำกว่าค่าเป้าหมาย 4.25 ในปีการศึกษา ทุกปีการศึกษาตลอด 5 ปี (2563–2567)

ข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการระบุในแบบสอบถามตลอดหลายปีที่ผ่านมา สะท้อนถึงปัญหาหลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) ความเร็วของอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอในช่วงเวลาเร่งด่วนโดยเฉพาะในช่วงสอบและการส่งงาน (2) พื้นที่ที่มีสัญญาณ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมเพียงพอ โดยเฉพาะในพื้นที่ห้องสมุด (3) ความไม่เสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตในช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกัน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่สำนักต้องเร่งแก้ไขในปีการศึกษาต่อไป

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2563 ถึง 2567 สรุปผลและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในระยะ 5 ปีการศึกษา (พ.ศ. 2563–2567) ครอบคลุมการวิเคราะห์ใน 4 มิติหลัก ได้แก่ ระดับความพึงพอใจภาพรวมและรายด้าน ระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานะผู้ใช้บริการ ระดับความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (NPS) และการวิเคราะห์เชิงลึกในด้านที่มีคะแนนต่ำสุด ผลการวิเคราะห์โดยรวมแสดงให้เห็นพัฒนาการที่มีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปภาพรวมเปรียบเทียบได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ 5 ปีการศึกษา (2563–2567)

ประเด็นการวิเคราะห์	2563	2564	2565	2566	2567*	แนวโน้ม / ข้อสังเกต
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.14	3.77	4.17	4.51	4.40*	↑ เพิ่มขึ้นโดยรวม สูงสุดปี 2566
ระดับ	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก*	↑ ยกระดับ เป็นมากที่สุด ปี 2566
บรรลุเป้าหมาย (>= 4.25)	ไม่บรรลุ	ไม่บรรลุ	ไม่บรรลุ	บรรลุ ✓	บางส่วน	บรรลุครั้งแรก ปีการศึกษา 2566
ด้านที่มีคะแนนสูงสุด	ทรัพยากรฯ (4.29)	ทรัพยากรฯ (3.93)	ทรัพยากรฯ (4.33)	ซอฟต์แวร์ฯ (4.64)	ทรัพยากรฯ (4.51)	ทรัพยากรฯ แข็งแกร่งตลอด 5 ปี
ด้านที่มีคะแนนต่ำสุด	เครือข่ายฯ (3.97)	เครือข่ายฯ (3.55)	เครือข่ายฯ (3.98)	เครือข่ายฯ (4.23)	เครือข่ายฯ (4.22*)	ต่ำสุดทุกปี ต้องพัฒนาเร่งด่วน
ร้อยละ ความพึงพอใจ	99.18%	91.54%	97.83%	98.49%	98.59%	↑ เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ต่ำสุดปี 2564 (COVID-19)
ร้อยละ ความไม่พึงพอใจ	0.82%	8.46%	2.17%	1.51%	1.41%	↓ ลดลงต่อเนื่อง สูงสุดปี 2564 (COVID-19)

ตารางที่ 5-1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ 5 ปีการศึกษา (2563–2567) (ต่อ)

ประเด็นการวิเคราะห์	2563	2564	2565	2566	2567*	แนวโน้ม / ข้อสังเกต
ความผูกพันสุทธิ (NPS) ร้อยละ	31.00 (เป้า 40%)	6.60 (เป้า 40%)	29.81 (เป้า 40%)	55.02 (เป้า 50%)	49.67 (เป้า 50%)	บรรลุเป้าครั้งแรก ปี 2566 (55.02%)
จำนวนผู้ตอบ (คน)	≈ 300	319	681	1,256	1,204	↑ เพิ่มขึ้น ปีต่อปี
ปัจจัยสำคัญที่ส่งผล	EdPEx ปีแรก	COVID-19 ปิดพื้นที่	ฟื้นตัว เริ่ม ISO	ISO ครบรอบ พัฒนาเต็มที่	ความคาดหวัง สูงขึ้น	ISO 9001:2015 ส่งผลชัดเจน

หมายเหตุ: (*) ข้อมูลปีการศึกษา 2567 เป็นค่าเฉลี่ยจาก 3 งาน ได้แก่ งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารงานทั่วไป

ร้อยละความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ปีการศึกษา 2565–2567 อ้างอิงจากรายงานปีการศึกษา 2567 (ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี)

NPS ปีการศึกษา 2563–2565 อ้างอิงจากรายงานปีการศึกษา 2565 และ NPS ปีการศึกษา 2565–2567 อ้างอิงจากรายงานปีการศึกษา 2567

5.1.1 แนวโน้มภาพรวม

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นในปีการศึกษา 2564 ที่ลดลงชั่วคราวจากผลกระทบของ COVID-19 โดยค่าคะแนนรวมเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 4.14 (มาก) ในปีการศึกษา 2563 สู่ระดับ 4.51 (มากที่สุด) ในปีการศึกษา 2566 ซึ่งบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์สำนัก ≥ 4.25 ได้สำเร็จ สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา

นอกจากนี้ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแสดงแนวโน้มที่สอดคล้องกันกับค่าคะแนนเฉลี่ย กล่าวคือ ลดลงจากร้อยละ 99.18 ในปีการศึกษา 2563 เหลือร้อยละ 91.54 ในปีการศึกษา 2564 ก่อนฟื้นตัวและเพิ่มขึ้นต่อเนื่องเป็นร้อยละ 97.83, 98.49 และ 98.59 ในปีการศึกษา 2565, 2566 และ 2567 ตามลำดับ ในขณะที่ร้อยละความไม่พึงพอใจลดลงจากร้อยละ 8.46 ในปีการศึกษา 2564 เหลือเพียงร้อยละ 1.41 ในปีการศึกษา 2567 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดในรอบ 5 ปีการศึกษา

ด้านความผูกพันสุทธิ (NPS) พบพัฒนาการที่มีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน โดยค่า NPS เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 31.00 ในปีการศึกษา 2563 ลดลงต่ำสุดที่ร้อยละ 6.60 ในปีการศึกษา 2564 จากนั้นฟื้นตัวขึ้นต่อเนื่องเป็นร้อยละ 29.81 และ 55.02 ในปีการศึกษา 2565 และ 2566 โดยปีการศึกษา 2566 นับเป็นปีแรกที่สำนักบรรลุเป้าหมาย NPS \geq ร้อยละ 50 ได้สำเร็จ ก่อนที่จะปรับลดลงเล็กน้อยเป็นร้อยละ 49.67 ในปีการศึกษา 2567 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายเพียงร้อยละ 0.33

สำหรับปีการศึกษา 2567 ซึ่งเป็นปีล่าสุดที่มีข้อมูลนั้น สำนักได้ปรับรูปแบบการรายงานผลการสำรวจโดยแยกรายงานตาม 3 งานภายในสำนัก ได้แก่ งานวิทยบริการ (4.62)

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (4.40) และงานบริหารงานทั่วไป (4.38) ซึ่งค่าเฉลี่ยรวมโดยรวมอยู่ที่ 4.40 ยังคงสูงกว่าเป้าหมาย ≥ 4.25 ในภาพรวม แม้งานบริหารงานทั่วไปจะยังต่ำกว่าเป้าหมายเฉพาะงาน 4.50 ก็ตาม พัฒนาการดังกล่าวตลอด 5 ปีสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานภายใต้ระบบ ISO 9001 : 2015 ที่นำวงจร PDCA มาใช้ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ครั้งนี้ในการติดตามแนวโน้มระดับความพึงพอใจทั้งในภาพรวมและจำแนกตามด้านการให้บริการ

5.1.2 จุดแข็งของการให้บริการ

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศเป็นจุดแข็งที่โดดเด่นตลอด 5 ปีการศึกษา ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มให้คะแนนสูงสม่ำเสมอ สะท้อนว่าสำนักมีการพัฒนาคลังทรัพยากรสารสนเทศทั้งสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนสูงและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง สะท้อนถึงศักยภาพและความพร้อมในการให้บริการของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสม่ำเสมอ

3) สำนักมีความสามารถในการฟื้นตัวหลังวิกฤต COVID-19 ได้รวดเร็ว โดยยกระดับคะแนนจาก 3.77 (ปีการศึกษา 2564) สู่ 4.51 (ปีการศึกษา 2566) ภายใน 2 ปีการศึกษา

4) ระบบการสำรวจความพึงพอใจของสำนักมีความเข้มแข็งและได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตลอดช่วง 5 ปีที่ศึกษา สะท้อนจากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจที่เพิ่มขึ้นจากประมาณ 300 คน ในปีการศึกษา 2563 เป็น 1,204 คน ในปีการศึกษา 2567 หรือเพิ่มขึ้นกว่า 4 เท่า ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาช่องทางการสำรวจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และ QR Code ที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตอบแบบสอบถามได้สะดวกยิ่งขึ้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มขึ้นนี้ยังส่งผลให้ผลการสำรวจมีความเป็นตัวแทนของประชากรผู้ใช้บริการมากขึ้น และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้

5.1.3 จุดที่ต้องพัฒนา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตลอด 5 ปีการศึกษา พบประเด็นที่สำนักต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังนี้

ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังคงเป็นด้านที่มีคะแนนต่ำสุดในทุกปีการศึกษา แม้จะมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นจาก 3.97 ในปีการศึกษา 2563 เป็น 4.22 ในปีการศึกษา 2567 แต่ยังไม่เคยบรรลุเป้าหมาย ≥ 4.25 ในทุกปีการศึกษาตลอดระยะเวลา 5 ปี (2563–2567) โดยค่าคะแนนสูงสุดที่ทำได้คือ 4.23 ในปีการศึกษา 2566 ซึ่งยังต่ำกว่าเป้าหมายอยู่เล็กน้อย และมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมของสำนักในทุกปีการศึกษา แสดงว่าความต้องการของผู้ใช้บริการด้านนี้ยังเติบโตเร็วกว่าขีดความสามารถที่สำนักพัฒนาได้

งานบริหารงานทั่วไปในปีการศึกษา 2567 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.38 ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย 4.50 ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ และต่ำกว่างานวิทยบริการ (4.62) และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (4.40) ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการรายงานแยกตามงาน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเร่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปให้ทัดเทียมกับงานอื่น

ค่า NPS ในปีการศึกษา 2567 เท่ากับร้อยละ 49.67 ยังไม่บรรลุเป้าหมายร้อยละ 50 แม้จะเป็นปีที่สองติดต่อกันที่มีค่า NPS ใกล้เคียงเป้าหมาย ประกอบกับกลุ่มนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักเคยมีค่า NPS ติดลบในปีการศึกษา 2564 แสดงว่าความผูกพันของกลุ่มนักศึกษายังมีความเปราะบาง จำเป็นต้องสร้างความผูกพันระยะยาวอย่างต่อเนื่อง

ค่าคะแนนในหลายด้านแม้จะบรรลุเป้าหมายในปีการศึกษา 2566 แต่ปรับลดลงในปีการศึกษา 2567 อาทิ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.55 → 4.31) และด้านกระบวนการให้บริการ (4.53 → 4.41) บ่งชี้ว่าการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการหลังบรรลุเป้าหมายเป็นความท้าทายสำคัญที่ต้องวางแผนบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอด 5 ปีการศึกษา (2563 – 2567) ผู้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการสำหรับปีการศึกษา 2569 โดยมีเหตุผลสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก ปีการศึกษา 2568 อยู่ระหว่างการดำเนินงานและมีการกำหนดแผนพัฒนาการจัดบริการไว้แล้ว ประการที่สอง ผลการสำรวจความพึงพอใจปีการศึกษา 2568 ยังอยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จะมุ่งเน้นการนำผลการวิเคราะห์เชิงแนวโน้ม 5 ปีมาเป็นฐานข้อมูลในการวางแผนพัฒนาสำหรับปีการศึกษา 2569 ซึ่งเป็นปีสุดท้ายของแผนยุทธศาสตร์สำนัก ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565–2569) โดยมีเป้าหมายให้สำนักสามารถบรรลุและรักษาระดับค่าเป้าหมายทั้งด้านความพึงพอใจ (≥ 4.25) และ NPS ($\geq 50\%$) ได้อย่างยั่งยืนก่อนสิ้นสุดแผนยุทธศาสตร์ฉบับปัจจุบัน

5.2.1 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับปีการศึกษา 2569

1) เสนอให้สำนักจัดทำแผนลงทุนระยะกลาง (3–5 ปี) เพื่อยกระดับขีดความสามารถของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเพิ่มขนาดช่องทางการสื่อสาร (Bandwidth) โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยที่ควรสอดคล้องกับขนาดช่องทางการสื่อสาร ที่มหาวิทยาลัยได้รับบริการจากสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UNINET) ที่มีขนาดถึง 10 Gbps แต่ขนาดช่องทางการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยยังมีขนาดเพียง 1 Gbps ในบางอาคารให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน (Peak Hours) และในช่วงสอบภาคการศึกษา

2) เสนอให้สำรวจและขยายจุดเชื่อมต่อ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทั้งหมด โดยเฉพาะพื้นที่ห้องสมุด ชั้น 1–4 และพื้นที่ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5–6 รวมถึงพื้นที่กิจกรรมนักศึกษา

3) เสนอให้ติดตั้งระบบติดตามและแจ้งเตือนประสิทธิภาพเครือข่าย (Network Monitoring System) เพื่อให้สามารถตรวจจับและแก้ไขปัญหาเครือข่ายได้รวดเร็วก่อนที่ผู้ใช้บริการจะได้รับผลกระทบ

5.2.2 ข้อเสนอแนะในการยกระดับความผูกพันของกลุ่มนักศึกษา สำหรับปีการศึกษา 2569

1) เสนอให้จัดกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันระหว่างนักศึกษา กับสำนัก เช่น โครงการ Library Student Ambassador โครงการนักศึกษาอาสาสมัครห้องสมุด หรือกิจกรรมสร้างความคุ้นเคยกับบริการต่าง ๆ ของสำนักสำหรับนักศึกษาใหม่

2) เสนอให้สำรวจความต้องการของนักศึกษาเป็นพิเศษในด้านชั่วโมงการให้บริการ รูปแบบการให้บริการออนไลน์ และประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการมากขึ้น

3) เสนอให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์บริการผ่านสื่อโซเชียลมีเดียที่นักศึกษาใช้งานมากที่สุด เช่น Facebook, Instagram และ TikTok เพื่อสร้างการรับรู้และการเข้าถึงบริการของสำนัก

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนางานบริหารงานทั่วไป สำหรับปีการศึกษา 2569

1) เสนอให้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไปให้มีความทันสมัยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยเน้นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการสำหรับการจองห้องประชุม การยืม-คืนอุปกรณ์ การขอรับบริการซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ และบริการอื่น ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น

2) เสนอให้พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ เช่น ระบบจองห้องประชุมออนไลน์ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคลออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองได้สะดวกยิ่งขึ้น

3) เสนอให้กำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการรับทราบ เพื่อสร้างความคาดหวังที่ตรงกับความป็นจริง

5.2.4 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจ สำหรับปีการศึกษา 2569

1) เสนอให้คงรูปแบบการสำรวจอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งตามกรอบระบบ ISO 9001:2015 และควรเพิ่มช่องทางการสำรวจออนไลน์ผ่าน QR Code เพื่อเพิ่มความสะดวกในการตอบแบบสอบถามและเพิ่มอัตราการตอบกลับ

2) เสนอให้วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยแยกวิเคราะห์รายด้านและรายกลุ่มผู้ใช้บริการ แล้วนำเสนอผลต่อคณะกรรมการบริหารสำนักเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาที่ตรงจุดในแต่ละปีการศึกษา

3) เสนอให้พัฒนาตัวชี้วัดเพิ่มเติม เช่น คะแนนความพยายามของลูกค้า (Customer Effort Score : CES) ที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพการบริการ (Service Efficiency) เพื่อวัดความยากง่ายในการใช้บริการ และ การจัดทำแผนภาพเส้นทางลูกค้า (Customer Journey Mapping) ใช้ในการออกแบบประสบการณ์ลูกค้า (Experience Design) เพื่อระบุจุดสัมผัส (Touchpoint) ที่ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ดีในกระบวนการรับบริการ

4) เสนอให้ศึกษาเปรียบเทียบผลการสำรวจกับสำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยอื่นในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและสมเหตุสมผล (Benchmarking)

5) เสนอให้คงรูปแบบการรายงานผลการสำรวจโดยจำแนกตามงานภายในสำนัก (งานวิทยบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริหารงานทั่วไป) อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องนับจากปีการศึกษา 2567 เป็นต้นไป เพื่อให้ข้อมูลในรูปแบบใหม่สะสมครบอย่างน้อย 3 ปีการศึกษา ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์แนวโน้มระยะยาว (Longitudinal Analysis) จำแนกตามงานได้อย่างมีความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ในระยะถัดไปได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ (Hernon & Calvert, 2005)

5.2.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยและวิเคราะห์เชิงคุณภาพในระยะต่อไป

นอกเหนือจากข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับปีการศึกษา 2569 ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิเคราะห์ขอเสนอแนะแนวทางสำหรับการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกในระยะต่อไป เพื่อให้สำนักสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

เสนอให้ดำเนินการวิเคราะห์เชิงคุณภาพสำหรับข้อมูลข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการให้ไว้ในแบบสำรวจทุกปีการศึกษา ได้แก่ ข้อเสนอแนะแนวทางที่สำนักควรดำเนินการเพื่อเพิ่มคะแนนความผูกพัน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยนำเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) มุ่งเน้น "ความถี่" หรือการนับจำนวนคำ/ข้อความ (Quantitative focus) หรือ เทคนิคการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) มุ่งเน้น "ความหมาย" และการร้อยเรียงประเด็นสำคัญ (Qualitative focus) มาใช้ในการจัดหมวดหมู่และสังเคราะห์ประเด็นสำคัญจากข้อเสนอแนะแนวทางที่สำนักควรดำเนินการเพื่อเพิ่มคะแนนความผูกพัน และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถวัดได้จากมาตรวัดเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพนี้จะช่วยเสริมความสมบูรณ์ของผลการสำรวจเชิงปริมาณ และสนับสนุนให้การจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการมีความตรงจุดและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ เนื่องจากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพนี้ต้องใช้ระเบียบวิธีวิจัยและเทคนิคการวิเคราะห์ที่แตกต่างจากสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ รวมทั้งต้องใช้เวลาและทรัพยากรเพิ่มเติมในการดำเนินการ จึงเหมาะสมที่จะดำเนินการในรูปแบบรายงานวิเคราะห์เฉพาะเรื่องแยกต่างหาก โดยเสนอให้สำนักพิจารณาจัดสรรทรัพยากรและมอบหมายผู้รับผิดชอบสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ในแผนพัฒนาการให้บริการปีการศึกษา 2569 เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์มาใช้ประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ในระยะถัดไปได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์

บรรณานุกรม

- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Hernon, P., & Calvert, P. (2005). E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions. *Library & Information Science Research*, 27(3), 377–404. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.04.006>
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements*. International Organization for Standardization.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46–54.
- Reichheld, F. F., & Markey, R. (2011). *The ultimate question 2.0: How net promoter companies thrive in a customer-driven world*. Harvard Business Review Press.
- Sari, D., & Dewi, R. (2021). Service quality of public university libraries in post-COVID-19 era. *Library Management*, 42(6/7), 401–415.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- จิรพัฒน์ แสงทอง. (2564). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 14(1), 25–40.
- ทัศนีย์ จันทร์แสง และคณะ. (2563). การประเมินประสิทธิภาพของระบบบริการออนไลน์ในองค์กรภาครัฐ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 18(2), 45–62.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*, 120(ตอนที่ 100 ก), 1–23.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. (2562, 20 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*, 136(ตอนที่ 120 ก), 1–12.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 7). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาพร วงษ์พันธุ์. (2562). การประเมินคุณภาพการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วย LibQUAL+. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 37(1), 1–22.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2563). *เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563–2566*. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2564). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2563*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2565a). *คู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รหัสเอกสาร PM-15 ISSUE 3 (วิธีปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน WI15-11)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2565b). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2564*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2565c). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565–2569)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2566). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2565*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2567). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2566*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2568). *รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2567*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีसान ปีการศึกษา 2563 และแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563
2. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีसान ปีการศึกษา 2564 และแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564
3. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีसान ปีการศึกษา 2565 และแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565
4. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีसान ปีการศึกษา 2566 และแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2566
5. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจฯ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีसान ปีการศึกษา 2567 และแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2567



ภาคผนวก ข

1. แผนปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2567 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน (มิถุนายน 2567 - พฤษภาคม 2568)



2. แผนปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2568 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน (มิถุนายน 2568 - พฤษภาคม 2569)



ภาคผนวก ค

1. คู่มือขั้นตอนการทำงาน PM-15 งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Issue 3, วันที่บังคับใช้ 1 กันยายน 2565)
2. คู่มือขั้นตอนการทำงาน PM-27 การเตรียมห้องและอุปกรณ์ (Issue 2, วันที่บังคับใช้ 1 กันยายน 2565)



ประวัติผู้เขียน

1. ประวัติส่วนตัว

ชื่อ - สกุล	นายสุเทพ ยนต์พิมาย
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ระดับที่ขอ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. ประวัติการศึกษา

ปัจจุบัน	กำลังศึกษาระดับปริญญาเอก บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (D.B.A.) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
หัวข้อดุษฎีนิพนธ์	อยู่ระหว่างดำเนินการดุษฎีนิพนธ์ หัวข้อ การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลและผลการดำเนินงานดัชนี ESG SET บทบาทตัวกลางของความมั่นคงทางการเงิน ภายใต้สภาวะความผันผวนทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ใช้วิธีวิเคราะห์ SEM จากข้อมูลทุติยภูมิ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย)
ปริญญาโท	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปริญญาตรี	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (B.Sc.) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

3. ประวัติการดำรงตำแหน่ง

3.1 ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (19 พฤษภาคม 2563 – ปัจจุบัน)

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 1077/2568 ลงวันที่ 18 สิงหาคม 2568 (27 สิงหาคม 2568 – ปัจจุบัน)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 1079/2564 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2564 (30 สิงหาคม 2564 – 26 สิงหาคม 2568)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0776/2564 ลงวันที่ 25 มิถุนายน 2564 (25 มิถุนายน 2564 – 29 สิงหาคม 2564)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0073/2564 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2564 (21 มกราคม 2564 – 24 มิถุนายน 2564)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0749/2563 ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2563 (19 พฤษภาคม 2563 – 20 มกราคม 2564)

3.2 เคยดำรงตำแหน่ง รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0299/2563 ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563 (1 เมษายน 2563 – 18 พฤษภาคม 2563)

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 1411/2562 ลงวันที่ 15 สิงหาคม 2552 (1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0147/2562 ลงวันที่ 30 มกราคม 2562 (1 เมษายน 2562 – 30 กันยายน 2562)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 1793/2561 ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2561 (1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0747/2561 ลงวันที่ 30 มกราคม 2562 (1 เมษายน 2561 – 30 กันยายน 2561)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 1601/2560 ลงวันที่ 1 กันยายน 2560 (1 ตุลาคม 2560 – 31 มีนาคม 2561)

3.3 เคยดำรงตำแหน่ง หัวหน้าแผนกงานห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0558/2554 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2554 (11 มีนาคม 2554 – 8 มกราคม 2556)

3.4 เคยดำรงตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0369/2554 ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2554 (9 กุมภาพันธ์ 2554 – 14 พฤศจิกายน 2557)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0021/2553 ลงวันที่ 7 มกราคม 2553 (4 มกราคม 2553 – 30 มิถุนายน 2553)

3.5 เคยดำรงตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 1520/2553 ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2553 (1 ตุลาคม 2553 – 8 กุมภาพันธ์ 2554)

3.6 เคยดำรงตำแหน่ง หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0865/2553 ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2553 (1 กรกฎาคม 2553 – 2 มิถุนายน 2557)
- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 1094/2552 ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2552 (1 สิงหาคม 2552 – 2 มิถุนายน 2557)

3.7 เคยดำรงตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายวิทยบริการ หัวหน้าแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง หัวหน้าแผนกงานฐานข้อมูลหน่วยงาน

- ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ 0770/2552 ลงวันที่ 3 มิถุนายน 2552 (1 มิถุนายน 2552 – 10 มีนาคม 2554)

3.8 เคยดำรงตำแหน่ง รักษาการหัวหน้าแผนกศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ 001/2550 ลงวันที่ 20 มีนาคม 2550 (20 มีนาคม 2550 – 31 กรกฎาคม 2552)

4. เครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่ได้รับพระราชทาน

- 4.1 ตริตาภรณ์มงกุฎไทย (ต.ม.) วันที่ได้รับพระราชทาน 28 กรกฎาคม 2565
- 4.2 เบญจมาภรณ์ช้างเผือก (บ.ช.) วันที่ได้รับพระราชทาน 28 กรกฎาคม 2563
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138 ตอนพิเศษ 3 ข หน้า 220 ลำดับ 5
- 4.3 เบญจมาภรณ์มงกุฎไทย (บ.ม.) วันที่ได้รับพระราชทาน 5 ธันวาคม 2557
ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอน 17 ข หน้า 181

5. หน้าที่ความรับผิดชอบหลักที่เกี่ยวข้องกับผลงานฉบับนี้

- 5.1 ดูแลระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ (e-survey) ตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาแบบสอบถาม การประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล
- 5.2 รับผิดชอบการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในพื้นที่บริการที่รับผิดชอบ
- 5.3 ร่วมจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจประจำปีการศึกษา เสนอต่อคณะกรรมการบริหารสำนัก คณะกรรมการบริหารคุณภาพสำนัก (QMRC) และคณะกรรมการประจำสำนัก
- 5.4 ประสานงานการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจ และติดตามผลการดำเนินงานตามแผน
- 5.5 ดำเนินการตามกระบวนการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ข้อ 9.1.2 (Customer Satisfaction) และเกณฑ์ EdPEx หมวด 3 ว่าด้วยการมุ่งเน้นลูกค้า

6. ความเชี่ยวชาญเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาขานาญการ

- 6.1 Long-term Translator ผู้เขียนเป็น Long-term Translator และหัวหน้าทีมแปลภาษาไทย (Thai Translation Supervisor) ของ LimeSurvey ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 ครอบคลุมทุกรุ่น ตั้งแต่ LimeSurvey 3.x, 5.x จนถึง 6.x และได้รับการต่ออายุ ComfortUpdate Key จาก Carsten Schmitz ผู้ก่อตั้ง LimeSurvey GmbH โดยตรง เมื่อเดือนเมษายน 2568
- 6.2 Data Analytics มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลบรรณมิติ (Bibliometric Analysis) และการวิเคราะห์สถิติขั้นสูง (SEM) ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของหน่วยงานได้
- 6.3 Digital Transformation มีความเข้าใจเชิงลึกในเรื่องการปรับตัวสู่ดิจิทัลและมาตรฐานความยั่งยืน (ESG) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ ในยุคปัจจุบัน

7. ผลงานทางวิชาการและการตีพิมพ์

ยนต์พิมาย ส., กระจินทร์หอม ศ., ธรรมะกิตติกร พ., โพธิ์ชาธาร ส., & พระพินิจ พ. (2024). การวิเคราะห์บรรณมิติการวิจัยการท่องเที่ยวจังหวัดนครราชสีมาในระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย. วารสารนวัตกรรมการจัดการและบริหารธุรกิจ, 1(1), 66–88.

ยนต์พิมาย ส. (2014). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดเก็บสถิติและรายงานการเข้าใช้บริการคอมพิวเตอร์ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง. วารสารวิจัย มทร.อีสาน (RMUTI Journal), 4(2), 76–87.



สำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

