

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 เพื่อให้การดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักจึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการสำรวจปีการศึกษาละ 2 ครั้ง โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ดังนี้

#### 1. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนตุลาคม 2561

#### 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

##### 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	รายการ	หน่วยงาน			คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
		งานบริหารงานทั่วไป	งานวิทยบริการ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	4.31	4.50	4.32	86.40	มาก
2	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.17	4.48	4.26	85.20	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	4.17	4.47	4.21	84.20	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยระดับงาน		4.07	4.22	4.48	4.26	85.20	มาก

จากตารางคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ภาพรวมเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 อยู่ในระดับมาก จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 1,642 คน ดังนี้

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 187 คน
2. งานวิทยบริการ จำนวน 387 คน
3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1,068 คน

ผลการสำรวจโดยพิจารณาเป็นด้านพบว่าด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.40 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.20 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 84.20 อยู่ในระดับมาก

### 3. ความไม่พึงพอใจ

#### งานบริหารงานทั่วไป

1. ควรจะขยายเวลาเปิดปิดตึก และเปิดเสาร์ อาทิตย์
2. ห้อง 500Step ไม่เหมาะกับการเป็นห้องเรียน
3. แอร์ไม่ค่อยเย็นและอากาศไม่ค่อยถ่ายเท หนังสือค่อนข้างเก่าและมีน้อย เครื่องมือสำหรับค้นหาหนังสือหรือสื่อต่างๆเก่าและส่วนใหญ่ใช้การไม่ค่อยได้ดี สำนักวิทยปัดให้บริการบ่อยเกินไป
4. หูฟังที่ใช้ในการดูหนังใช้ไม่ค่อยได้
5. ร้อน
6. ควรจัดหาโปรแกรมที่สาขาทางคณะออกแบบ หรือสถาปัตย์จะสามารถนำมาใช้ได้
7. ให้คำแนะนำไม่เต็มที่
8. ทำไมเจ้าหน้าที่ไม่ให้เบิกกุญแจห้องก่อนเวลาเรียน เคยไปเบิกกุญแจตอน 12:00 น. โดยประมาณ แต่เจ้าหน้าที่บอกให้มาเบิกตอน 12:45 น. นศ.ไม่มีสิทธิ์เข้าไปใช้ห้องก่อนเวลาเรียน
9. เครื่องปรับอากาศเสียบ่อย ช่อมานานมากเลยไม่อยากเข้าไปใช้งาน อุปกรณ์บางอย่างก็ชำรุดและไม่พื่อต่อความต้องการใช้ ควรปรับปรุงให้เหมาะสมด้วย
10. ระบบการเปิด-ปิด ให้ยืมหนังสือ วันเสาร์-อาทิตย์ ควรเปิดให้นักศึกษายืม ได้ เนื่องจากมีการสอนภาคเสาร์-อาทิตย์ ถึงจะมี นักศึกษายืมน้อย แต่ก็ควรเป็นระบบบริการที่ดี สำหรับวันธรรมดา ควรปิด ประมาณ 17.00-17.30

#### งานวิทยบริการ

1. พื้นที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ
2. ระบบอินเทอร์เน็ตช้า
3. ผู้ให้บริการควรบริการด้วยความสุภาพ
4. ควรปรับปรุงระบบปรับอากาศ
5. มีหมอนให้กอดเวลาดูหนัง

## งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

-ไม่มี-

### 4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### งานบริหารงานทั่วไป

1. บางวันแอร์ก็หนาวบางวันก็ร้อนครับ แต่นอกจากนั้นดีแล้วครับ
2. ยิ้มบ่อยๆนะ พี่ทอมตรงเค้าเตอร์ชั้น1
3. เครื่องปรับอากาศไม่ให้ความเย็นมากนัก
4. แอร์เสียบ่อย ควรใช้แอร์แยกสำหรับห้องประชุมหรือห้องเรียน
5. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและระบบ E-doc เป็นอย่างมาก
6. ควรมีการปรับปรุงเรื่อง
  - 6.1 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ควรเสถียรมากกว่านี้
  - 6.2 หนังสือควรมีความทันสมัย
  - 6.3 ไม่ควรหยุดให้บริการกับเรื่องไม่เป็นเรื่อง ควรเปิดให้บริการทุกวันที่เป็นเวลาราชการ
  - 6.4 เครื่องมือค้นหาสื่อต่างๆควรรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
  - 6.5 หากทำให้แอร์เย็นไม่ได้หรือต้องการจะประหยัดไฟฟ้าในวันที่อากาศไม่ร้อนควรเปิดหน้าต่างหาพัดลมมาติดตั้งให้บริการ
7. โต๊ะไม่พอ
8. เปลี่ยนหูฟังใหม่
9. อยากให้ปรับอากาศให้เหมาะสม
10. เพิ่มเจ้าหน้าที่ ในส่วนต่างๆ
11. พุดจาตีมีความพร้อมสำหรับงานบริการ
12. การให้บริการดีพอสมควร แต่งสิ่งอำนวยความสะดวกที่ชำรุดก็ควรเปลี่ยนใหม่
13. บริการดี
14. ความเพียงพอของฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์ และเหมาะสมให้ครบทุกสาขาวิชา
15. เพิ่มพื้นที่นั่ง

### งานวิทยบริการ

1. น่าจะมีหมอนให้กอดตอนดูหนัง
2. เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยเย็น
3. การใช้อินเทอร์เน็ตของเว็บมหาวิทยาลัยค่อนข้างช้า จึงไม่ค่อยสะดวกต่อการใช้งาน
4. ห้องสมุดควรจะทันสมัยและมีหนังสือ ที่หลากหลายเพื่อเพิ่มความรู้ให้กับนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการและมีบทความหนังสือวิจัยวิทยานิพนธ์เพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาหาความรู้ที่เป็นปัจจุบันมากขึ้น
5. อยากให้มีหนังสือใหม่ ๆ มากขึ้นค่ะ
6. อยากให้มีที่นอนด้วย

### งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

-ไม่มี-

