

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เพื่อให้การดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักจึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการสำรวจปีการศึกษาละ 2 ครั้ง โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ดังนี้

1. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระหว่างเดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2562

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	รายการ	หน่วยงาน			คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย (ร้อยละ)	แปลผล
		งานบริหารงานทั่วไป	งานวิทยบริการ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	4.35	4.47	4.26	85.20	มาก
2	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.04	4.14	4.39	4.19	83.80	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	4.01	4.41	4.14	82.80	มาก
รวมคะแนนเฉลี่ยระดับงาน		4.00	4.17	4.42	4.20	84.00	มาก

จากตารางคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ภาพรวมเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00 อยู่ในระดับมาก จากผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 1,539 คน ดังนี้

1. งานบริหารงานทั่วไป จำนวน 102 คน
2. งานวิทยบริการ จำนวน 395 คน
3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1,042 คน

ผลการสำรวจโดยพิจารณาเป็นด้านพบว่าด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.20 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.80 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 82.80 อยู่ในระดับมาก

3. ความไม่พึงพอใจ

งานบริหารงานทั่วไป

1. ที่จอดรถ
2. ปิดเร็วเกินไป และไม่เปิดบริการเสาร์-อาทิตย์
3. ห้องน้ำควรเป็นชักโครกทั้งหมด
4. การแสดงความต้อนรับ
5. เครื่องปรับอากาศเสียบ่อย และเวลาซ่อมก็ใช้เวลานานเป็นอาทิตย์
6. ควรให้บริการถึง 18.00 น.
7. บางพื้นที่แอร์ไม่ค่อยเย็น
8. E-doc โหลดงานช้า/เข้าไม่ได้บ้าง
9. อินเทอร์เน็ตสัญญาณไม่แรง
10. อยากให้เปิดให้เข้าไปนั่งทำงานช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์
11. อินเทอร์เน็ตช้ามาก ไม่ครบทุกจุด บางครั้งเล่นไม่ได้เลย
12. ควรให้บริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกว่านี้ บริการด้วยความเต็มใจ
13. แอร์ไม่เย็น

งานวิทยบริการ

1. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น
2. ค่อนข้างเสียงดัง
3. คอมพิวเตอร์มีน้อย
4. อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
5. ระบบซับซ้อนเกินไป
6. ขาดหมอนและผ้าห่ม แอร์เย็นเกิน
7. ยังไม่มีอะไรไม่พอใจ
8. เจ้าหน้าที่ดูแลดี
9. ที่นั่งและสิ่งของที่ให้บริการไม่เพียงพอในตอนพักเที่ยง
10. หนังสือบางเล่มมีน้อย
11. ผู้อื่นเสียงดัง
12. เครื่องปรับอากาศชั้น 1 และสัญญาณอินเทอร์เน็ตค่อนข้างไม่แรง
13. พื้นที่น้อย

14. อยากให้เว็บไซต์ห้องสมุดหาง่ายกว่านี้ค่ะ เช่น www.liblmuti.ac.th หรือเข้าทางเว็บมหาวิทยาลัยก็ควรมีชื่อให้ชัดเจน เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงได้ง่าย
15. ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
16. น่าจะมีหมอนให้กอดดูหนัง

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

-ไม่มี-

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

งานบริหารงานทั่วไป

1. อยากให้มึบริการยืมหูฟังค่ะ
2. ควรเปิดบริการในวันเสาร์ด้วย จ-ศก็ควรจะปิดช้ากว่านี้โดยเฉพาะช่วงสอบ
3. มีร้านอาหาร
4. ควรยืมแยม
5. ความเร็ว internet
6. เวลาเปิดปิดการให้บริการห้องสมุดชั้น 1 ขอให้ปิดช้ากว่านี้
7. เพิ่มจุดสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แรงๆหน่อยคะ ทั้งในห้องเรียนต่างๆด้วย
8. อยากให้มึพื้นที่เยอะกว่านี้

งานวิทยบริการ

1. ระบบขอบหุด
2. ควรเคร่งครัดเรื่องมารยาทในการใช้ห้องสมุด และเรื่องการเคารพสิทธิของผู้อื่นให้มากๆ
3. อยากให้มึพื้นที่ให้บริการมากขึ้น และพื้นที่ให้พักผ่อนและที่นั่งให้พอให้บริการ
4. ทุกอย่างดีและครบถ้วนอำนวยความสะดวก
5. อยากให้เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมกว่านี้
6. การเข้าระบบซับซ้อนเกินไป
7. การเรียนสนุกดี
8. อยากให้ wifi ที่ มทร. เร็วกว่านี้
9. ควรมีเบาะนั่งเยอะ
10. ขอแรงแอร์ให้แรงกว่านี้หน่อย
11. สบายใจถ้าได้ใช้บริการ
12. แอร์เย็นเกินไป
13. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้ดีมาก

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

-ไม่มี-

6. ความผูกพันของผู้ใช้บริการ

6.1 งานบริหารงานทั่วไป

ค่าคะแนน	ความถี่	แปลผล
1	0	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 23.53
2	1	
3	0	
4	2	
5	10	
6	11	
7	22	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 51.96
8	31	
9	15	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 24.51
10	10	

จากตารางพบว่า การให้คะแนนความผูกพันของผู้รับบริการงานบริหารงานทั่วไป โดยส่วนมากจะเป็นกลุ่มผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 51.96 คือ ผู้ให้บริการกลุ่มนี้จะไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์ต่อสำนักมากนักและอาจจะถูกชักจูงจากคู่แข่งได้ง่าย

รองลงมาคือกลุ่มผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) กลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 24.51 คือ กลุ่มผู้ให้บริการที่มีความซื่อสัตย์ แล้วยังจะเป็นผู้แนะนำการบริการให้สำนักต่อไปได้

และลำดับสุดท้ายคือ กลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 23.53 ผู้ให้บริการกลุ่มนี้อาจจะยังคงมาใช้บริการสำนักด้วยความจำเป็น

สรุป ความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)

$$\begin{aligned} \text{ผู้ให้บริการที่ผูกพัน} - \text{ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน} &= 24.51 - 23.53 \\ &= 0.98 \end{aligned}$$

6.2 งานวิทยบริการ

ค่าคะแนน	ความถี่	แปลผล
1	0	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 15.59
2	1	
3	4	
4	9	
5	19	
6	30	
7	44	ผู้ใช้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 37.47
8	104	
9	62	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 46.58
10	122	

จากตารางพบว่า การให้คะแนนความผูกพันของผู้รับบริการงานบริหารงานทั่วไป โดยส่วนมากจะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 46.58 คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความซื่อสัตย์ แล้วจึงจะเป็นผู้แนะนำการบริการให้สำนักต่อไปได้

รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 37.47 ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์ต่อสำนักมากนักและอาจจะถูกชักจูงจากคู่แข่งได้ง่าย

และลำดับสุดท้ายคือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 15.59 ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้อาจจะยังคงมาใช้บริการสำนักด้วยความจำเป็น

สรุป ความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)

$$\begin{aligned} \text{ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน} - \text{ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน} &= 46.58 - 15.59 \\ &= 30.99 \end{aligned}$$

