

คำนำ

รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2563 ได้จัดทำขึ้นเพื่อทราบถึงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี คือนักศึกษา อาจารย์และเจ้าหน้าที่ โดยสำรวจตั้งแต่เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม 2564 จำนวน 343 คน ประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ งานวิทยบริการ ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2563 โดยข้อมูลที่ไดจากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของงานวิทยบริการ และพัฒนาการบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

งานวิทยบริการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในครั้งต่อไป

งานวิทยบริการ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	8
3. วิธีดำเนินการ	8
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ	6
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	6
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานห้องสมุด	7
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง	10
- แยกตามด้านการให้บริการ	13
- แยกตามสังกัด	14
- แยกตามสถานะ	15
- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ	
ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2563	16

ภาคผนวก

- แบบสอบถาม

- ข้อมูลแจกแจงของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายงานการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ งานวิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2563

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนโยบายความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ “ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการฉับไว ใส่ใจคุณภาพ” งานวิทยบริการซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานระดับงานและสังกัด ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงได้ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2562 ระยะเวลาในการสำรวจระหว่างเดือนสิงหาคม- ตุลาคม 2562 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ในงานวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และได้รับประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการโดยประกอบด้วยหน่วยงาน 3 หน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 แผนงานห้องสมุด บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 - 4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ใ้แก่หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศหนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้นพ็อคเก็ตบุ๊คส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง(หนังสือพิมพ์วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (miniTCDC) ของสมาชิเพื่อการเรียนรู้ การให้บริการสารสนเทศของถิ่นให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 โดยให้บริการต่างๆ ดังนี้

- จัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ ใ้แก่ ประวัติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา หนังสือพระราชนิพนธ์ในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา ประวัติความเป็นของมหาวิทยาลัย ทำเนียบผู้บริหาร ชุดครุยคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มุมจัดแสดงชุดรับรองพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระบรมราชินีนาถ
- บริการฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.อีสาน (<http://ir.rmuti.ac.th>) บริการสืบค้นฐานข้อมูลชุมชนจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และชุมชนสารสนเทศของถิ่นนครราชสีมา ใ้แก่

สื่อโสตทัศน สื่อสิ่งพิมพ์ ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ งานวิจัยของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมาและมหาวิทยาลัยฯ จุฬาสาร มทร.อีสาน

- บริการฐานข้อมูลสารสนเทศนครราชสีมา:เพื่อการสืบค้นข้อมูลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ สื่อโสตทัศน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมา

Narinet (<http://narinet.sut.ac.th:8080/narinet>)



ภาพที่ 4 พื้นที่การให้บริการจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น

(<http://archives.oarit.rmuti.ac.th/>)



ภาพที่ 1 พื้นที่การให้บริการแผนกงานห้องสมุด ชั้น 1-4

(www.library.oarit.rmuti.ac.th)

2.2 แผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 5 และ 6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีภารกิจที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย และรูปแบบการบริการต่างๆ ดังนี้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภท ซีดีรอม วีซีดี ดีวีดี เพื่อใช้ศึกษา เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เช่น หมวดภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ ภาพยนตร์ สารคดี บริการระบบภาษาต่างประเทศ โทรทัศน์เพื่อการศึกษา วิดีทัศน์แบบกลุ่ม วิดีทัศน์เฉพาะบุคคลของมินิเธียเตอร์ ห้องเรียนอัจฉริยะห้องมัลติมีเดีย บริการคอมพิวเตอร์พกพา คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น (Internet Zone) วิดีทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video) ระบบภาษาต่างประเทศฯลฯ



ภาพที่ 2 พื้นที่การให้บริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5-6

(www.sac.oarit.rmuti.ac.th)

และให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ ณ อาคาร 12 A และ ชั้น 2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 บริการที่หลากหลายรูปแบบ โดยเป็นการใช้เทคโนโลยีที่มีคุณภาพสูง (Premium Technology) อาทิเช่น มุม
 อินเทอร์เน็ต(Internet Corner) มุมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (Searching Learning Resources) มุม ipad
 & AR Books ซึ่ง AR : Augmented Reality เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทำให้ภาพที่เห็นในจอภาพกลายเป็นวัตถุ 3
 มิติลอยอยู่เหนือพื้นผิวจริง มุมประชาคมอาเซียน (ASEAN Community Corner) มุมวารสารอิเล็กทรอนิกส์(E-
 Magazines Corner) มุมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์(E-Books Corner) มุมโทรทัศน์ดาวเทียม (Satellite TV
 Corner) มุมสำหรับผู้พิการ (Blinds & Disables Corner) ห้องสมุดสบาย (ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์) ฯลฯ



ภาพที่ 3 พื้นที่การให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ อาคาร 12 A และ C ชั้น 2

(www.sac.oarit.rmuti.ac.th)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจ ไม่พอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการของนักศึกษา และอาจารย์/เจ้าหน้าที่ ที่มีต่อการบริการ งานวิทยบริการประจำภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

2.2 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการให้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

3. วิธีดำเนินการ

3.1 กลุ่มตัวอย่าง

ตามมติที่ประชุมกรรมการประเมินคุณภาพการดำเนินงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำครั้งที่ 6/2563 วันที่ 14 พฤษภาคม 2563 กำหนดให้สำรวจ สำนวความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีกลุ่มเป้าหมายของเป็นนักศึกษา 300 คน อาจารย์และเจ้าหน้าที่ 52 คน นั้น

3.2 เครื่องมือที่ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) และให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเชิงข้อเสนอแนะได้

3.3 วิธีรวบรวมข้อมูลการรวบรวมข้อมูลจากระบบสำรวจอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 ระยะเวลาในการสำรวจครั้งนี้คือ เดือน มกราคม- เดือนมีนาคม 2564

3.5 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X} : Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. : Standard Deviation)

3.6 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะคำถาม 2 แบบ ได้แก่

3.6.1 คำถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.6.2 คำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questions)

3.7 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สำหรับการแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์(บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อย”
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายความว่า	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

3.8 เกณฑ์การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ

การวัดคะแนนความผูกพัน หมายถึง ของผู้ให้บริการที่ความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง หรือมีการบอกต่อให้ใช้บริการ ๖ มีต่อการบริการของงานวิทยบริการจากน้อย (1) ไปมากที่สุด (10) กำหนดเกณฑ์การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ (นภดล รัมโพธิ์, 2555) ดังนี้

คะแนน 1-6	หมายถึง	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor)
คะแนน 7-8	หมายถึง	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive)
คะแนน 9-10	หมายถึง	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter)

งานวิทยบริการ ประกอบด้วยไปด้วยหน่วยงานที่ให้บริการ 2 หน่วยงานได้แก่ แผนกงานห้องสมุด และแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง จากแบบสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (ภาคผนวก ก.) โดยมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2563

1. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระหว่างเดือน มกราคม- มีนาคม 2563

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2563

2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ชาย	53	105
หญิง	147	229
รวม	200	334

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ต่ำกว่า 18 ปี	0	0
18 – 25 ปี	180	279
26 – 40 ปี	13	45
41 – 60 ปี	7	10
61 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	200	334

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	36	17
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	141	241
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	5	9
อาจารย์	13	18
เจ้าหน้าที่	5	22
ประชาชนทั่วไปบุคคลภายนอก/	0	3
อื่น ๆ	0	0
รวม	200	334

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
คณะบริหารธุรกิจ	74	150
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	18	49
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	28	30
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	40	62
วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	0	18
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	37	8
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	3
สถาบันวิจัยและพัฒนา	0	2
สำนักงานอธิการบดี	0	7
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน	1	1
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน	1	4
รวม	200	334

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสาขาวิชาของคณะบริหารธุรกิจ

สาขาวิชา	จำนวนคน
สาขาวิชาการบัญชี	37
สาขาวิชาการตลาด	13
สาขาวิชาการเงิน	41
สาขาวิชาการจัดการ	15
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม	14
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์	4
สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์	24
สาขาวิชาอื่นๆ	2
รวม	150

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ จำแนกตามหลักสูตรของคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตร	จำนวนคน
บัญชีบัณฑิต	43
บริหารธุรกิจบัณฑิต	104
บัญชีมหาบัณฑิต	2
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	1
รวม	150

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

สาขาวิชา	จำนวนคน
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา	13
สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า	15
สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ	4
สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องจักรกลหนัก	1
สาขาวิชาวิศวกรรมสำรวจ	1
สาขาวิชาวิศวกรรมโทรคมนาคม	3
สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล	4
สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	1
สาขาวิชาวิศวกรรมหลังการเก็บเกี่ยวและแปรรูป	9
สาขาวิชาวิศวกรรมการทำความเย็นและการปรับอากาศ	4
สาขาวิชาวิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์	2
สาขาวิชาอื่น ๆ	1
รวม	49

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหลักสูตรของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

หลักสูตร	จำนวนคน
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต	49
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต	-
รวม	49

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

สาขาวิชา	จำนวนคน
สาขาวิชาทัศนศิลป์	2
สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	4
สาขาวิชาออกแบบบรรจุภัณฑ์	3
สาขาวิชาเทคโนโลยีออกแบบนิเทศศิลป์	3
สาขาวิชาการจัดการผังเมือง	1
สาขาวิชาออกแบบเซรามิก	2
สาขาวิชาเทคโนโลยีมีัลติมีเดีย	10
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม	4
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน	1
รวม	30

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการ จำแนกตามหลักสูตรของคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

หลักสูตร	จำนวนคน
เทคโนโลยีบัณฑิต	13
ศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต	12
สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต	5
รวม	30

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

สาขาวิชา	จำนวนคน
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	19
สาขาวิชาเคมีประยุกต์	11
สาขาวิชาฟิสิกส์ประยุกต์	1
สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	3
สาขาวิชาการท่องเที่ยว	7
สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวผลิตภัณฑ์	2
สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์	11
สาขาวิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	7
สาขาวิชาชีววิทยาประยุกต์ในการผลิตสัตว์	1
สาขาวิชาอื่นๆ	-
รวม	62

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการ จำแนกตามหลักสูตรของคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

หลักสูตร	จำนวนคน
ศิลปศาสตรบัณฑิต	26
เทคโนโลยีบัณฑิต	2
วิทยาศาสตร์บัณฑิต	31
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต	2
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	1
รวม	62

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามโปรแกรมวิชาของวิทยาลัย
นวัตกรรมการศึกษา

โปรแกรมวิชา	จำนวนคน
โปรแกรมวิชาการเงิน	1
โปรแกรมวิชาการตลาด	1
โปรแกรมวิชาการบัญชี	2
โปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ	4
โปรแกรมวิชาไฟฟ้า	3
โปรแกรมวิชาอิเล็กทรอนิกส์	1
โปรแกรมวิชาช่างจักรกลหนัก	3
อื่นๆ	3
รวม	18

2.2 ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 14 แสดงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทย
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทสื่อประชาสัมพันธ์	ความถี่	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
จดหมายข่าว สวส.	13	43
บอร์ดประชาสัมพันธ์	43	85
ป้ายไว้นิเทศน์สำนัก	26	51
โปสเตอร์กิจกรรม	18	63
บุคลากรของสำนัก	25	64
Facebook Fanpage มทรอีสาน.	139	218
Facebook Fanpage สวส	94	156
OARIT RMUTI Line Officai Account	6	31
รวม	364	711

ตารางที่ 15 แสดงความถี่จุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามจุดประสงค์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	ความถี่	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
บริการต่างๆ ของสำนัก	112	188
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	137	197
สารานุกรม	74	132
รวม	323	323

ตารางที่ 16 แสดงความถี่ของข้อมูลประเภทข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หัวข้อ	ความถี่	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ลดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดลง 50%	52	109
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	162	218
ประกาศเปิดให้บริการ	45	146
อื่นๆ	-	-
รวม	259	473

ตารางที่ 17 แสดงความถี่ของช่วงเวลาที่ถูกมั่วอย่างของผู้ใช้บริการ เว็บไซต์ออนไลน์บ่อยที่สุด
จำแนกตามเวลาการใช้งาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่วงเวลา	ความถี่	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
00.01 – 07.00 น.	7	39
07.01 – 12.00 น.	41	101
12.01 – 16.00 น.	86	177
16.01 – 22.00 น.	126	168
22.01 – 00.00 น.	36	100
รวม	296	585

2.3 ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของ
ผู้ให้บริการ จำแนกตามด้าน

ลำดับ	ด้าน	คะแนน					
		ครั้งที่ 1			ครั้งที่ 2		
		คะแนน	เฉลี่ย	แปลผล	คะแนน	เฉลี่ย	แปลผล
1	ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	87.00	มาก	83.40	4.17	มาก
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	88.80	มาก	84.40	4.22	มาก
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.3	86.00	มาก	84.20	4.21	มาก
4	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.35	87.00	มาก	84.20	4.21	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.36	87.20	มาก	มาก	4.20	มาก

ร่างที่ 19 แสดงระดับความพึงพอใจและแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการ และ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก และ สภาพแวดล้อม	ทรัพยากร สารสนเทศ		
นักศึกษา	4.28	4.39	4.52	4.43	4.41	มาก
อาจารย์	4.56	4.67	4.29	4.24	4.44	มาก
เจ้าหน้าที่	3.84	3.84	3.97	3.95	3.90	มาก
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	4.00	4.00	4.04	4.22	4.07	มาก
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
รวมเฉลี่ย	4.17	4.22	4.21	4.21	4.20	มาก

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสังกัด

สาขาวิชา	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการ และ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	ทรัพยากร สารสนเทศ		
คณะบริหารธุรกิจ	4.18	4.13	4.12	4.10	4.13	มาก
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4.30	4.20	4.22	4.27	4.25	มาก
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4.34	4.28	4.29	4.27	4.30	มาก
คณะศิลปกรรมและออกแบบ อุตสาหกรรม	4.57	4.55	4.07	4.22	4.35	มาก
วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	4.22	4.19	4.27	4.3	4.25	มาก
สถาบันบริการวิชาการฯ	4.12	4.09	3.94	3.85	4.00	มาก
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4.41	4.36	4.16	4.09	4.26	มาก
สำนักงานคณบดี	4.35	4.29	4.17	4.00	4.20	มาก
สำนักงานอธิการบดี	3.75	4.50	4.44	4.75	4.36	มาก
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.50	4.35	4.50	4.25	4.40	มาก
รวมเฉลี่ย	4.17	4.22	4.21	4.21	4.20	มาก

ตารางที่ 20 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะบริหารธุรกิจ

สาขาวิชา	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการ และ ขั้นตอนการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	ทรัพยากร สารสนเทศ		
สาขาวิชาการบัญชี	4.28	4.47	4.36	4.48	4.40	มาก
สาขาวิชาการตลาด	3.5	4.08	4.06	4.44	4.02	มาก
สาขาวิชาการเงิน	3.25	4.25	4.15	4.53	4.05	มาก
สาขาวิชาการการจัดการ	3.45	4.13	3.98	3.77	3.83	มาก
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม	3.61	4.28	4.35	4.92	4.29	มาก
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์	3.99	4.05	4.17	4.67	4.22	มาก
สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์	4.22	4.19	4.27	4.3	4.25	มาก
สาขาวิชาอื่นๆ	4.12	4.09	3.94	3.85	4.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.80	4.19	4.16	4.37	4.13	มาก

ตารางที่ 21 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

สาขาวิชา	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ทรัพยากรสารสนเทศ		
วิศวกรรมโยธา	4.92	4.95	4.95	4.94	4.95	มาก
วิศวกรรมไฟฟ้า	4.47	4.33	4.32	4.35	4.37	มาก
วิศวกรรมอุตสาหการ	4.18	4.17	4.59	4.49	4.36	มาก
วิศวกรรมเครื่องจักรกลหนัก	4.19	4.33	4.38	4.18	4.27	มาก
วิศวกรรมสำรวจ	4.05	4.11	4.02	4.34	4.13	มาก
วิศวกรรมโทรคมนาคม	4.12	4.37	4.31	4.05	4.21	มาก
วิศวกรรมเครื่องกล	4.22	4.15	4.09	4.25	4.18	มาก
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	4.29	4.35	4.64	4.35	4.41	มาก
วิศวกรรมหลังการเก็บเกี่ยวและแปรรูป	4.38	4.01	4.05	4.15	4.15	มาก
วิศวกรรมการทำมาเย้นและการปรับอากาศ	4.15	4.25	4.09	4.22	4.18	มาก
วิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์	4.25	4.35	4.51	4.35	4.37	มาก
อื่นๆ	4.35	4.15	4.36	4.45	4.33	มาก
รวมเฉลี่ย	4.24	4.29	4.31	4.34	4.30	มาก

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

สาขาวิชา	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ทรัพยากรสารสนเทศ		
สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	4.12	4.37	4.31	4.25	4.26	มาก
สาขาวิชาเคมีประยุกต์	4.48	3.57	4.09	4.16	4.08	มาก
สาขาวิชาฟิสิกส์ประยุกต์	4.22	4.15	3.98	4.35	4.18	มาก
สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	4.29	4.35	4.64	4.44	4.43	มาก
สาขาวิชาการท่องเที่ยว	4.38	4.01	4.05	4.52	4.24	มาก
สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวผลิตภัณฑ์	4.15	4.25	4.09	4.07	4.14	มาก
สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์	4.28	4.59	4.25	4.49	4.40	มาก
สาขาวิชานวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	4.39	4.33	4.38	4.18	4.32	มาก
สาขาวิชาชีววิทยาประยุกต์ในการผลิตสัตว์	4.35	4.22	4.18	3.95	4.18	มาก
รวมเฉลี่ย	4.33	4.43	4.39	4.23	4.35	มาก

ตารางที่ 23 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

สาขาวิชา	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ทรัพยากรสารสนเทศ		
สาขาวิชาทัศนศิลป์	4.40	4.27	4.23	4.30	4.30	มาก
สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	4.33	4.39	4.35	4.36	4.36	มาก
สาขาวิชาออกแบบบรรจุภัณฑ์	4.19	5.00	4.27	4.19	4.41	มาก
สาขาวิชาเทคโนโลยีออกแบบนิเทศศิลป์	4.39	4.00	4.18	4.35	4.66	มาก
สาขาวิชาการจัดการผังเมือง	4.36	4.40	3.95	4.37	4.36	มาก
สาขาวิชาออกแบบเซรามิก	4.16	4.36	4.25	4.40	4.35	มาก
สาขาวิชาเทคโนโลยีมีเดีย	4.05	4.09	4.11	4.31	3.87	มาก
สาขาวิชาสถาปัตยกรรม	4.36	4.25	4.15	4.27	4.36	มาก
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมภายใน	4.46	4.19	4.25	4.32	4.48	มาก
รวมเฉลี่ย	4.30	4.33	4.19	4.32	4.35	มาก

ตารางที่ 24 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามหลักสูตรของคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตร	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	ทรัพยากรสารสนเทศ		
บัญชีบัณฑิต	4.28	4.47	4.36	4.48	4.40	มาก
บริหารธุรกิจบัณฑิต	3.01	4.02	4.19	4.78	4.00	มาก
บัญชีมหาบัณฑิต	-	-	-	-	-	-
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	4.12	4.09	3.94	3.85	4.00	มาก
รวมเฉลี่ย	3.80	4.19	4.16	4.37	4.13	มาก

ตารางที่ 25 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามหลักสูตรของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

หลักสูตร	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	ทรัพยากรสารสนเทศ		
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต	4.24	4.29	4.31	4.34	4.30	มาก
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต	-	-	-	-	-	-
รวมเฉลี่ย	4.24	4.29	4.31	4.34	4.30	มาก

ตารางที่ 26 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามหลักสูตรของคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

หลักสูตร	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก และสภาพแวดล้อม	ทรัพยากรสารสนเทศ		
เทคโนโลยีบัณฑิต	4.48	4.38	4.49	4.43	4.45	มาก
ศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต	4.29	4.48	4.21	4.32	4.33	มาก
สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต	4.41	4.22	4.2	4.3	4.28	มาก
รวมเฉลี่ย	4.39	4.36	4.30	4.35	4.35	มาก

ตารางที่ 27 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ จำแนกตามหลักสูตรของคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

หลักสูตร	ด้าน				รวมเฉลี่ย	แปลผล
	กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก และสภาพแวดล้อม	ทรัพยากรสารสนเทศ		
ศิลปศาสตรบัณฑิต	4.12	4.37	4.31	4.15	4.24	มาก
วิทยาศาสตร์บัณฑิต	4.39	4.79	4.32	4.34	4.46	มาก
เทคโนโลยีบัณฑิต	4.29	4.65	4.58	4.07	4.40	มาก
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต	4.35	4.78	4.64	4.44	4.55	มาก
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	4.48	3.57	4.09	4.16	4.08	มาก
รวมเฉลี่ย	4.33	4.43	4.39	4.23	4.35	มาก

หมายเหตุ การแปลผลตามระดับค่าคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 28 แสดงความถี่และร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อ	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	198	99	334	100.00
ไม่พึงพอใจ	2	1	0	0.00
รวม	200	100	334	100.00

ส่วนที่ 5 แสดงความถี่ของความผูกพันกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 32 แสดงความถี่ของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมระดับงานวิทยบริการ

ค่าคะแนน	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2	
	ความถี่	แปลผล	ความถี่	แปลผล
1	1	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 15.00	0	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 38.92
2	0		2	
3	2		33	
4	5		42	
5	11		43	
6	11		10	
7	12	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 24.00	26	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 18.56
8	36		36	
9	22	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 61.00	12	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 42.51
10	100		130	
รวม	200		334	
Net Promoter Score		46.00		3.59

จากตารางพบว่าการวิเคราะห์คะแนนความผูกพันของผู้ใช้บริการ ครั้งที่ 2 ของปีการศึกษา 2563 โดยส่วนมากเป็นกลุ่มผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 42.51 คือกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความซื่อสัตย์ และยังเป็นผู้แนะนำการบริการให้สำนักต่อไปได้ รองลงมา คือ กลุ่มผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 18.56 คือผู้ให้บริการกลุ่มนี้จะไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์ต่อสำนักมากนักและอาจจะถูกชักจูงจากคู่แข่งได้ง่าย และลำดับสุดท้ายคือ กลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 38.92 ผู้ให้บริการกลุ่มนี้อาจจะยังคงมาใช้บริการสำนักด้วยความจำเป็น

สรุปร้อยละความผูกพันของผู้ให้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)

$$\begin{aligned} \text{ผู้ให้บริการที่ผูกพัน} - \text{ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน} &= \text{ร้อยละ } 42.51 - \text{ร้อยละ } 38.92 \\ &= \text{ร้อยละ } 3.59 \end{aligned}$$

โดยเฉลี่ยแล้วร้อยละความผูกพันความผูกพันของผู้ให้บริการสุทธิ (Net Promoter Score) ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2563 เท่ากับ 3.59

ตารางที่ 33 แสดงความถี่ของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมระดับสำนัก จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวนคน/ร้อยละความผูกพัน			
	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor)	ผู้ให้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive)	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter)	ความผูกพันของผู้ให้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)
นักศึกษา	95/28.44	62/18.56	135/42.42	13.98
อาจารย์	11/3.29	-	7/2.01	-1.28
เจ้าหน้าที่	21/1.50	-	-	-
ประชาชน ทั่วไป/บุคคลภายนอก	3/0.90	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	-

ส่วนที่ 6 แนวทางที่สำนักควรดำเนินการเพื่อให้มีคะแนนความผูกพันเพิ่มมากขึ้น

ประเด็น การขยายเวลาเปิดปิดบริการ (7 ข้อความ)

- ควรเปิดให้บริการถึง 6 โมงเย็น
- อยากให้เปิดบริการเสาร์อาทิตย์ และเพิ่มเวลาเปิดเผื่อนักศึกษาในกาอ่านหนังสือบางที่ไม่มีที่อ่านหนังสืออ่านใต้ตึก ใต้คณะก็ยุ่งกััดคะ
- เปิดบริการนานกว่าเดิม
- เปิดให้บริการให้ได้นานกว่า 16:30 น
- เปิดบริการ ในวันเสาร์คะ
- ควรเปิดวันเสาร์อาทิตย์-
- ขยายเวลาทำการคะ เพราะในช่วงสอบนักศึกษาต้องการสถานที่อ่านหนังสือ

ประเด็น เครื่องปรับอากาศ (11 ข้อความ)

- แอร์ควรเย็นและเปิดให้ทั่วถึงกว่านี้
- เพิ่มแอร์ภายในตึก
- เปิดแอร์ชั้น 1 ให้เย็นจะดีมากคะ
- ทุกอย่างโดยรวมดีมากคะ ที่ควรปรับปรุงคือควรมีแอร์ที่เย็นฆ่า ใ้เหมาะสมกับเป็นสถานที่สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ จะบ่อยๆและมีจำนวนคนใช้งานเพิ่มขึ้นแน่นอนคะ
- ควรปรับแอร์ให้เย็นกว่านี้คะความเย็นไม่ค่อยทั่วถึงเท่าไร
- เปิดแอร์เบาๆอะไป
- เปิดแอร์เย็นๆ
- ลดอุณหภูมิแอร์ให้เย็นกว่านี้
- เครื่องปรับอากาศชั้น 5 ไม่ค่อยคงที่บ้างคั้งเหมือนเปิดเลย อากาศไม่ถ่ายเท
- เครื่องปรับอากาศไม่ค่อยโอเคเท่าไร ทำให้อากาศไม่ถ่ายเท โดยเฉพาะชั้น 5
- เครื่องปรับอากาศควรปรับปรุง

ประเด็น wifi เครื่องขยายอินเทอร์เน็ต(3 ข้อความ)

- เน็ตแรงๆครบนอกนั้นดีหมด
- ความเร็วของเน็ตคะ
- ความเร็วของอินเทอร์เน็ต

ประเด็น อุปกรณ์ ทรัพยากรสารสนเทศ หรือพื้นที่บริการ (18 ข้อความ)

- ปรับปรุงสภาพอากาศภายในตึกคะ อากาศร้อนมาก
- อยากให้เวลาดูหนังสามารถดูภาษาไทยได้หมดทุกเรื่องทุกแผ่น
- เพิ่มโต๊ะนั่ง

- ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะที่นั่งใหม่เพียงพอแก่นักศึกษามากกว่านี้
- เพิ่มโต๊ะใหม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร
- ใ้คาปรับหนังสือที่ยืมแล้วเลยกำหนดคืนแพงเกินไป
- ใ้คาปรับหนังสือแพงเกินไป
- เพิ่มพื้นที่ใหม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา
- เพิ่มหนังสือเรียนมากขึ้น
- เพิ่มเครื่องใช้
- เครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่บริการเริ่มไม่มีความเสถียร
- เครื่องมือ และอุปกรณ์ยังไม่เสถียร
- อยากให้มีหนังสือใหม่ๆเข้ามาเยอะๆ
- เพิ่มจำนวนที่นั่งและปรับอุณหภูมิแอร์
- เพิ่มจำนวนโต๊ะและเก้าอี้
- เพิ่มจำนวนที่นั่งชั้น 1 และปรับอุณหภูมิให้เย็นขึ้นในทุกๆชั้น
- เพิ่มพื้นที่ให้บริการแบบชั้น 1
- สภาพแวดล้อมควรปรับปรุงไม่ค่อยสวยงามเท่าไร ควรอัปเดตอะไรใหม่ๆบ้างใหม่เข้ามา

ประเด็นด้านการบริการ และเจ้าหน้าที่ (11 ข้อความ)

- ในด้านบริการการเข้าถึงข้อมูลเพิ่มเติม เข้าถึงยากจากการบริการของเจ้าหน้าที่ และควรทำการปรับปรุงจริงจังจากข้อคิดเห็นที่มาทำการสอบถามจากนักศึกษา
- ยกเลิกเสียงกริ่งตอนเย็นดังเกินไป
- ภาระต้อรื้อรถในการให้บริการมากเกินกว่านี้
- จัดระเบียบให้ชัดเจน
- พัฒนาและตั้งใจมากเกินกว่านี้
- พนักงานชั้น 2 ควรปรับปรุงนิสัยในการให้บริการและห้องนั่งอ่านหนังสือชั้นอื่นๆควรมีต้นไม้เพื่อความเพลิดเพลินในการไปอยู่และความสบายต้อ
- บริการดี
- ควรให้คำแนะนำนักศึกษามากขึ้น
- มีบุคลากรบริการอย่างทั่วถึง
- ปรับปรุงระบบและขั้นตอนให้ดียิ่งขึ้น
- บริการดีครับ รวดเร็ว
- เยี่ยม
- ดี
- ดำเนินการดีอยู่แล้ว
- พัฒนาบริการ

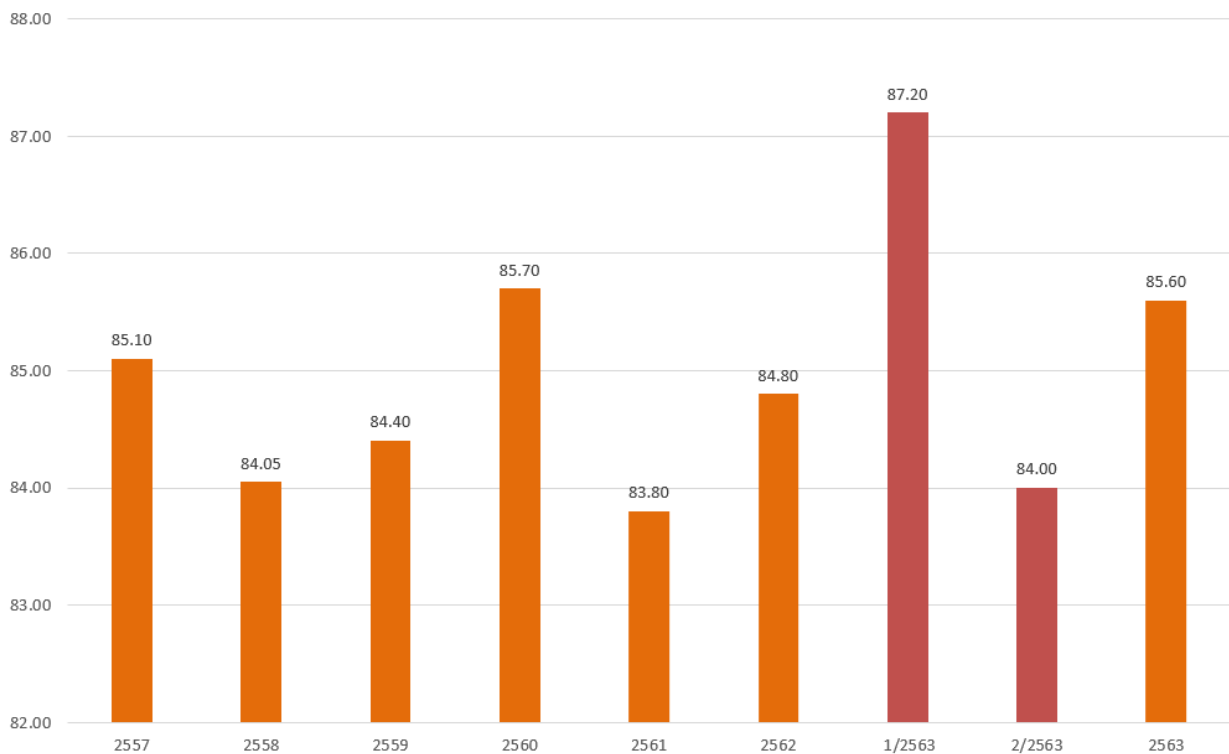
- ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นครับ

ข้อที่ 7 ข้อเสนอแนะ

- ห้องดี สะอาด นานอนมากๆ
- อยากให้ mac-os อัปเดตเวอร์ชันครับ กับเมสสิปัญหาหลุดบ่อยไปครับ
- ควรมีการนำวรรณกรรมที่มีชื่อเสียงจากหลาย ๆ ชาติมาครับ นอกจากควรมีการจัดหาสื่อต่าง ๆ ให้เพียงพอครับ
- เปิด 24 ชม มีห้องดูเพิ่มมากขึ้น. หรือมีโซนนั่งและโซนเงียบแยกกันให้ชัดเจน

ส่วนที่ 7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2563

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมงานวิทยบริการ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2563 พบว่างานวิทยบริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 ครั้งที่ 2 มีความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84.00



ภาพที่ 7 กราฟแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจผู้รับบริการงานวิทยบริการ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 – ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2563