

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
ชาย	14			31.11
หญิง	31			68.89
รวม	45			100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
ต่ำกว่า 18 ปี	-			-
18 - 25 ปี	33			73.34
26 - 40 ปี	6			13.33
41 - 60 ปี	6			13.33
61 ปีขึ้นไป	-			-
รวม	45			100

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	23			51.11
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	11			24.45
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1			2.22
อาจารย์	6			13.33
เจ้าหน้าที่	3			6.67
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	1			2.22
อื่นๆ	-			-
รวม	45			100

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
คณะบริหารธุรกิจ	17			37.78
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	10			22.23
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	5			11.11
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	4			8.89
สถาบันสหบรรพชาศาสตร์	6			13.33
สำนักงานอธิการบดี	-			-
กองคลัง	-			-
กองกลาง	-			-
กองนโยบายและแผน	-			-
กองพัฒนานักศึกษา	-			-
กองบริหารงานบุคคล	-			-
หน่วยตรวจสอบภายใน	-			-

สังกัด	จำนวน (คน)			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1			2.22
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1			2.22
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-			-
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน	-			-
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	-			-
อื่น ๆ (วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา)	1			2.22
รวม	45			100

ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทสื่อประชาสัมพันธ์	ความถี่			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
จดหมายข่าว สวส.	1			1.24
บอร์ดประชาสัมพันธ์	4			4.94
ป้ายไว้นิลงหน้าสำนัก	3			3.70
โปสเตอร์กิจกรรม	3			3.70
บุคลากรของสำนัก	9			11.11
Facebook Fanpage มทร.อีสาน	37			45.68
Facebook Fanpage สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน	21			25.93
OARIT RMUTI Line Official Account	3			3.70
รวม	81			100

ตารางที่ 6 แสดงจุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามจุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	ความถี่			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
บริการต่างๆ ของสำนัก	25			32.47
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	25			32.47
สารหน้ารู้	26			33.76
อื่นๆ (การยืม-คืน)	1			1.30
รวม	77			100

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลประเภทข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทข่าวสาร	ความถี่			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
ลดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง 50%	26			37.14
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	25			35.72
ประกาศปิดให้บริการ	19			27.14
อื่นๆ (การยืม-คืน)	-			-
รวม	70			100

ตารางที่ 8 แสดงความถี่ของช่วงเวลาของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้สื่อออนไลน์บ่อยที่สุด จำแนกตามช่วงเวลา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทข่าวสาร	ความถี่			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
00.01 – 07.00 น.	-			-
07.01 – 12.00 น.	10			22.22
12.01 – 16.00 น.	12			26.67
16.01 – 22.00 น.	19			42.22
22.01 – 00.00 น.	4			8.89
รวม	45			100

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{x} ค่าร้อยละ และการแปลผลระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงาน
วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อประเมิน

หัวข้อประเมิน	ความพึงพอใจ						แปลผล
	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		เฉลี่ย		
	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.52	70.37					มาก
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.62	72.44					มาก
2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	3.56	71.11					มาก
3) ช่วงเวลาเปิดให้บริการนอกเวลามีความเพียงพอและเหมาะสม	3.38	67.56					ปานกลาง
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.73	74.52					มาก
1) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	3.76	75.11					มาก
2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	3.67	73.33					มาก
3) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	3.76	75.11					มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	3.76	75.26					มาก
1) พื้นที่ในการให้บริการมีความเพียงพอ	3.82	76.44					มาก
2) พื้นที่ให้บริการมีความสะดวก สบาย และทันสมัย	3.67	73.33					มาก
3) เครื่องมือ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.76	75.11					มาก
4) การบริการอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและเพียงพอ	3.47	69.33					มาก
5) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	3.71	74.22					มาก
6) มีความปลอดภัยภายในอาคาร	3.98	79.56					มาก
7) อุณหภูมิห้องและระบบถ่ายเทอากาศภายในอาคารมีความเหมาะสม	3.64	72.89					มาก
8) พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด	3.96	79.11					มาก
9) มีแสงสว่างเพียงพอ	3.87	77.33					มาก

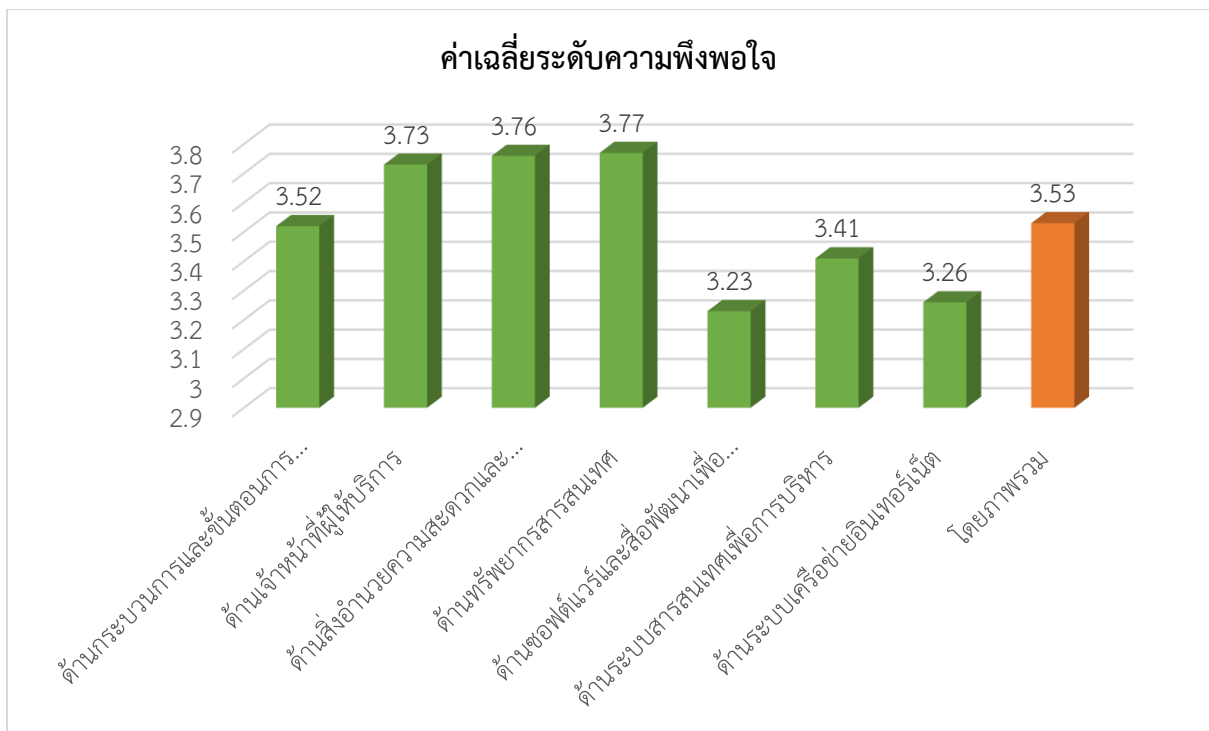
หัวข้อประเมิน (ต่อ)	ความพึงพอใจ						แปลผล
	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		เฉลี่ย		
	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	75.33					มาก
1) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	3.71	74.22					มาก
2) รูปแบบทรัพยากรสารสนเทศมีความหลากหลายตรงความต้องการ	3.71	74.22					มาก
3) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.82	76.44					มาก
4) ทรัพยากรสารสนเทศมีความพร้อมในการให้บริการ	3.82	76.44					มาก
5. ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	3.23	64.58					ปานกลาง
1) ระบบที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน มีความเสถียรภาพและสามารถได้อย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบ RMUTI LMS, Extra	3.38	67.50					ปานกลาง
2) ระบบที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน มีความเหมาะสมกับสภาพการเรียนการสอนในปัจจุบัน เช่น ระบบ RMUTI LMS, Extra	3.38	67.50					ปานกลาง
3) ระบบที่ใช้ในการสนับสนุนการเรียนการสอน มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้สอน / ผู้เรียน เช่น ระบบ RMUTI LMS, Extra	3.13	62.50					ปานกลาง
4) เครื่องมือที่ใช้ในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอนเพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมครบถ้วน เช่น MS Teams, Google Classroom	3.50	70.00					ปานกลาง
5) ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมครบถ้วน	3.13	62.50					ปานกลาง
6) ระบบให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์มีความเสถียร และสะดวกต่อการใช้งาน	2.88	57.50					ปานกลาง
6. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	3.41	68.17					ปานกลาง
1) ระบบสารสนเทศครอบคลุมครบถ้วนทุกภารกิจ	3.42	68.33					ปานกลาง

หัวข้อประเมิน (ต่อ)	ความพึงพอใจ						แปลผล
	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		เฉลี่ย		
	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	ค่า \bar{x}	ร้อยละ	
2) ข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	3.33	66.67					ปานกลาง
3) มีกระบวนการในการกำหนดสิทธิ์ผู้เข้าใช้ระบบที่เหมาะสม	3.42	68.33					ปานกลาง
4) ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน	3.42	68.33					ปานกลาง
5) ข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้	3.58	71.67					มาก
6) รูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสม	3.50	70.00					ปานกลาง
7) ความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	3.42	68.33					ปานกลาง
8) ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ	3.25	65.00					ปานกลาง
9) ความง่ายในการใช้งานระบบ	3.42	68.33					ปานกลาง
10) เครื่องมือที่ใช้ในการประชุมบริหารจัดการเพียงพอต่อความต้องการ และครอบคลุมครบถ้วน เช่น MS Teams	3.33	66.67					ปานกลาง
7. ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.26	65.19					ปานกลาง
1) ระบบมีความเร็วในการใช้งาน	3.18	63.64					ปานกลาง
2) ระบบมีความสะดวกในการเข้าถึง	3.36	67.27					ปานกลาง
3) ระบบมีความเสถียรภาพและสามารถได้อย่างต่อเนื่อง	3.27	65.45					ปานกลาง
4) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบสาย (LAN) สามารถให้บริการ	3.09	61.82					ปานกลาง
5) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	3.09	61.82					ปานกลาง
6) ความเพียงพอของระบบโทรศัพท์ VoIP	3.55	70.91					มาก
7) ความสะดวกในการเข้าใช้งาน VPN	3.27	65.45					ปานกลาง
ภาพรวม	3.53	70.49					มาก

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.49 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.33 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คิดเป็นร้อยละ 75.26 อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 คิดเป็นร้อยละ 70.37 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.23 คิดเป็นร้อยละ 64.58 อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความปลอดภัยภายในอาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.56 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ พื้นที่ให้บริการมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คิดเป็นร้อยละ 79.11 อยู่ในระดับมาก และมีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.33 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนระบบให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์มีความเสถียรและสะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.88 คิดเป็นร้อยละ 57.50 อยู่ในระดับปานกลาง



ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

หัวข้อ	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		รวม	
	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	ร้อยละ	จำนวนคน	เฉลี่ยร้อยละ
พึงพอใจ	36	80				
ไม่พึงพอใจ	9	20				
รวม	45	100				

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อความระบุหรือข้อเสนอแนะ จำแนกเป็นด้าน

หัวข้อ	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		รวม
	จำนวนคน	ความเห็น	จำนวนคน	ความเห็น	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3	- มากไป - ไม่ค่อยเป็นระเบียบ			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2	ช้า			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3	ล่าช้า			
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2				
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	3	Software ลิขสิทธิ์ไม่เพียงพอสำหรับการเรียน			
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	1				
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	5	- เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย - สัญญาณเน็ตช้ามากและหลุดบ่อยมาก - ความเสถียรของระบบเครือข่าย			
อื่น ๆ	-	-			
รวม	19				

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้สำนักฯ ดำเนินการ เพื่อให้มีคะแนนเพิ่มมากขึ้น

1. เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน
2. ควรปรับเวลาเปิดปิดการให้บริการให้มีความยืดหยุ่น คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยด้วย
3. WFH ขอขอบคุณการบริการยืมคืนที่สามารถแจ้งแบบออนไลน์ หรือแจ้งผ่านแชทใน fb ได้ จนท.บริการได้อย่างดี ขอขอบคุณค่ะ
4. การเรียน การสอน
5. ปรับปรุงอีกนิด
6. อุปกรณ์บางอย่างยังไม่ครบ บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน
7. สัญญาณอินเทอร์เน็ต
8. ดำเนินงานให้เร็วกว่านี้
9. อยากใส่ใจและตอบให้รวดเร็ว
10. ให้บริการคอยตอบให้เร็วกว่านี้ ควรมีแอดมินประจำ
11. ดี พัฒนาไปเรื่อย ๆ
12. ปรับปรุงตัวกระจายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย
13. ควรมีหนังสือมากขึ้น และพื้นที่ให้บริการนั่งอ่านสืบค้นให้เหมาะสม สร้างบรรยากาศการอ่านที่ดีขึ้น
14. ได้หมดเลยค่ะ
15. เน้นบริการออนไลน์เพิ่มขึ้น
16. ส่งสิ่งดี
17. ปรับปรุงระบบให้ดีกว่าเดิม
18. ควรขยายเวลาในการให้บริการ