

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 ซ่อมนานมากเลยไม่อยากเข้าไปใช้งาน 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 แต่สิ่งอำนวยความสะดวกที่ชำรุดก็ควรเปลี่ยนใหม่
13. บริการดี
14. ความเพียงพอของฐานข้อมูลงานวิจัยออนไลน์ และเหมาะสมให้ครบทุกสาขาวิชา
15. เพิ่มพื้นที่นั่ง

งานวิทยบริการ

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

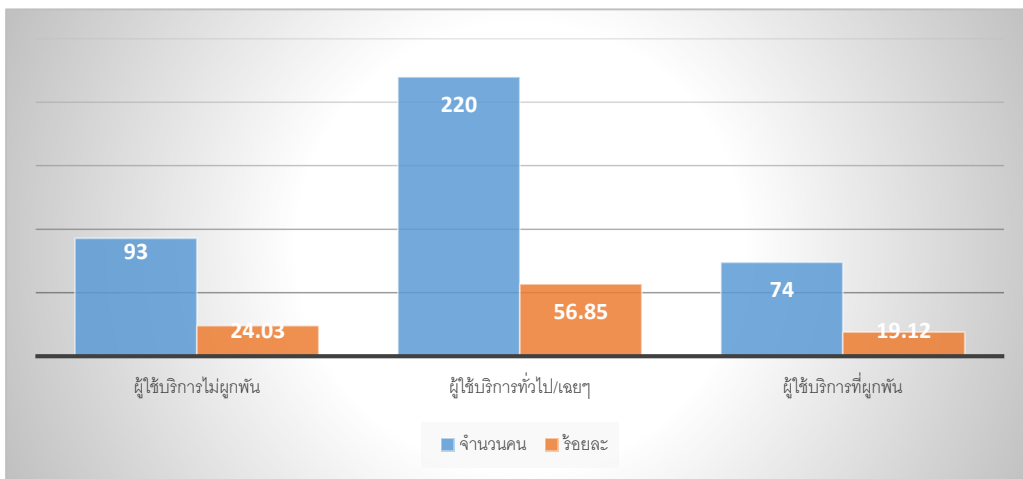
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

-ไม่มี-

ผลการสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของงานวิทยบริการ

ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2561

คะแนน	ความถี่	แปลผล
1	6	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 24.03
2	3	
3	13	
4	13	
5	13	
6	45	
7	155	ผู้ใช้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 56.85
8	65	
9	68	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 19.12
10	6	



จากตารางพบว่าการให้คะแนนความผูกพันของผู้รับบริการงานวิทยบริการ โดยส่วนมากจะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป/เฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 56.85 คือ ผู้ใช้บริการกลุ่มนี้จะไม่ค่อยมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรมากนักและอาจจะถูกชักจูงจากคู่แข่งได้ง่าย

รองลงมาคือกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 24.03 คือ กลุ่มผู้ใช้บริการนี้อาจจะยังคงมาใช้บริการจากองค์กรอยู่แต่ทำไปด้วยความจำเป็น เช่น ไม่มีทางเลือกอื่น ๆ เป็นต้น

และผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 19.12 คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความซื่อสัตย์ แล้วยังจะเป็นผู้แนะนำการบริการให้องค์กรต่อไปได้ (นภดล ร่มโพธิ์, 2555)