

# สรุปผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อให้การบริการของสำนักตอบสนองความต้องการสูงสุด สำนักจึงดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยมีผลการสำรวจประจำปีการศึกษา 2563 ดังนี้

## 1. ระยะเวลาการดำเนินงาน

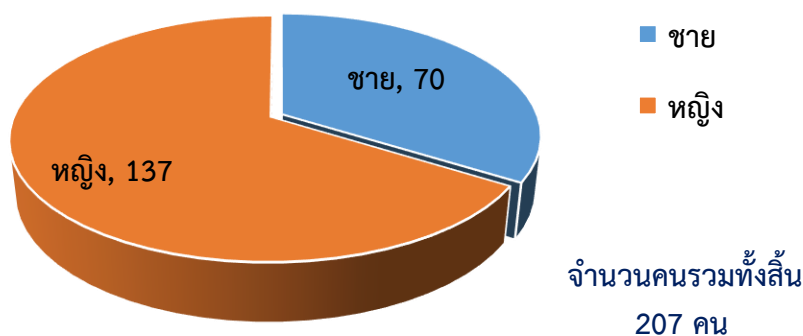
ระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนตุลาคม 2563

## 2. ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2563

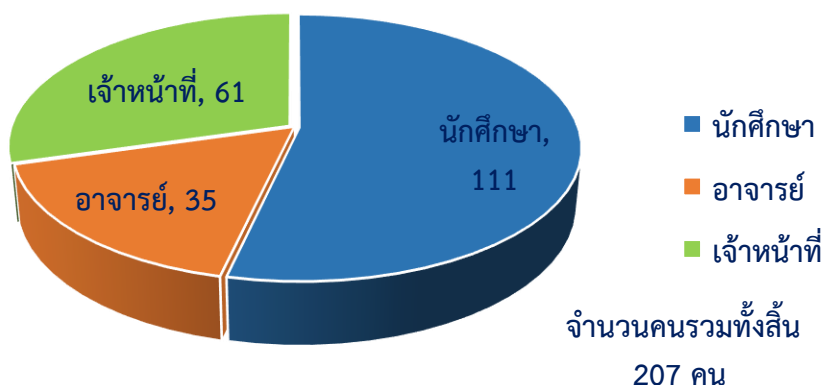
มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 207 คน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

รูปที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ



รูปที่ 2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)
คณะบริหารธุรกิจ	89
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	18
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	10
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	25
วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	6
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	25
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4
สำนักงานอธิการบดี	29
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน	1
<b>รวม</b>	<b>207</b>

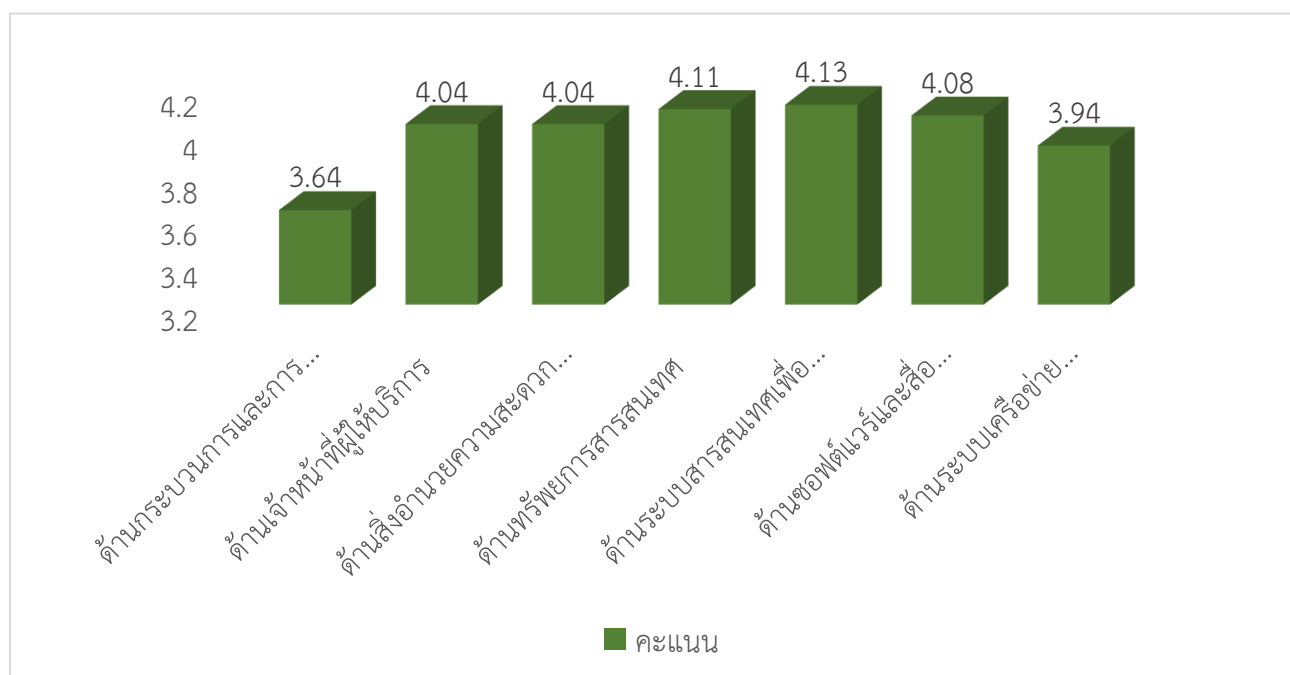
## ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

ลำดับ	ด้าน	ระดับคะแนน
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.64
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.04
4	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.11
5	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.13
6	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	4.08
7	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.94
รวมเฉลี่ย		4.00

จากตารางที่ 2 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมทุกสถานะ มีความต้องการและคาดหวังสูงสุดคือด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระดับคะแนนเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาด้านทรัพยากรสารสนเทศ ระดับคะแนนเท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับ มาก และต่ำที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 3.64

รูปที่ 3 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้าน

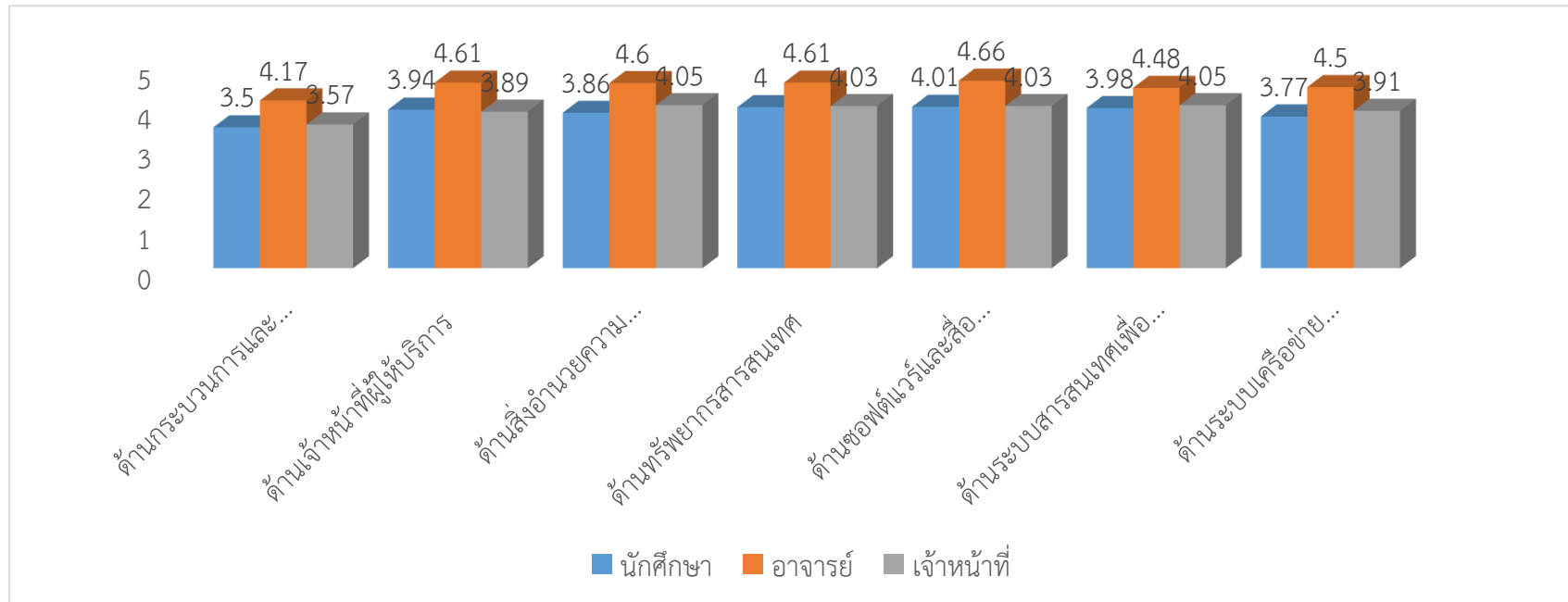


ตารางที่ 3 แสดงคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้าน							รวมเฉลี่ย
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	
นักศึกษา	3.50	3.94	3.86	4.00	4.01	3.98	3.77	3.91
อาจารย์	4.17	4.61	4.60	4.61	4.66	4.48	4.50	4.55
เจ้าหน้าที่	3.57	3.89	4.05	4.03	4.03	4.05	3.91	3.99
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก								
อื่นๆ								
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.75</b>	<b>4.15</b>	<b>4.17</b>	<b>4.21</b>	<b>4.23</b>	<b>4.17</b>	<b>4.06</b>	<b>4.15</b>

จากตารางที่ 3 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ ผู้ใช้บริการ ดังนี้ **นักศึกษา** มีความต้องการและความคาดหวังสูงสุดในด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ระดับคะแนนเท่ากับ 4.01 รองลงมา ด้าน และด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 4.00 **อาจารย์** มีความต้องการและความคาดหวังสูงสุดในด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ระดับคะแนนเท่ากับ 4.66 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 4.60 **เจ้าหน้าที่** มีความต้องการและความคาดหวังสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ระดับคะแนนเท่ากับ 4.05 รองลงมาด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 4.03

รูปที่ 4 เปรียบเทียบระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ



### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. บุคลากรของสำนักวิทยบริการให้บริการดีมาก รวดเร็ว พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำที่ดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
2. อยากให้มีตู้กดน้ำเย็น
3. WIFI ไม่เสถียร
4. อินเทอร์เน็ตหอนเข้ามาไม่ตอบสนองความต้องการใช้งาน เวลาเรียนออนไลน์ต้องเติมเน็ตเอง
5. เน็ตเข้าถึงยากนะคะ ห้องน้ำน่าจะเอาประตูหันออกไปด้านนอกห้องเพราะหันประตูเข้าห้องทำให้มีกลิ่นและอับในห้องน้ำ เพราะเราต้องปิดประตูห้องน้ำไว้ตลอดเวลา น่าจะทำประตูออกนอกห้องนะคะ
6. อินเทอร์เน็ตช้า เชื่อมต่อไม่ค่อยได้บางทีเชื่อมต่อได้แต่เล่นไม่ได้
7. ขอเสนอให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องช่วยพิจารณาเรื่องเวลาที่เปิดให้บริการครับ เพราะเวลา 16.30 เป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาเขาเลิกเรียนกันพอดี นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ให้การใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้ได้เลยครับ ขอให้พิจารณาให้เปิดบริการประมาณ 18.00 น. - 18.30 น. ก็ดีนะครับ
8. อยากให้เข้าเว็บเร็วกว่านี้

3. ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อให้การบริการของสำนักตอบสนองความต้องการสูงสุด สำนักจึงดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีผลการเทียบเปรียบ ประจำปีการศึกษา 2563 ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคนที่ตอบแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	จำนวนคนที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ
ชาย	70	310
หญิง	137	790
รวม	207	1,100

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	
	แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	แบบสำรวจความพึงพอใจ
นักศึกษา	111	933
อาจารย์	35	60
เจ้าหน้าที่	61	101
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	6
รวม	207	1,100

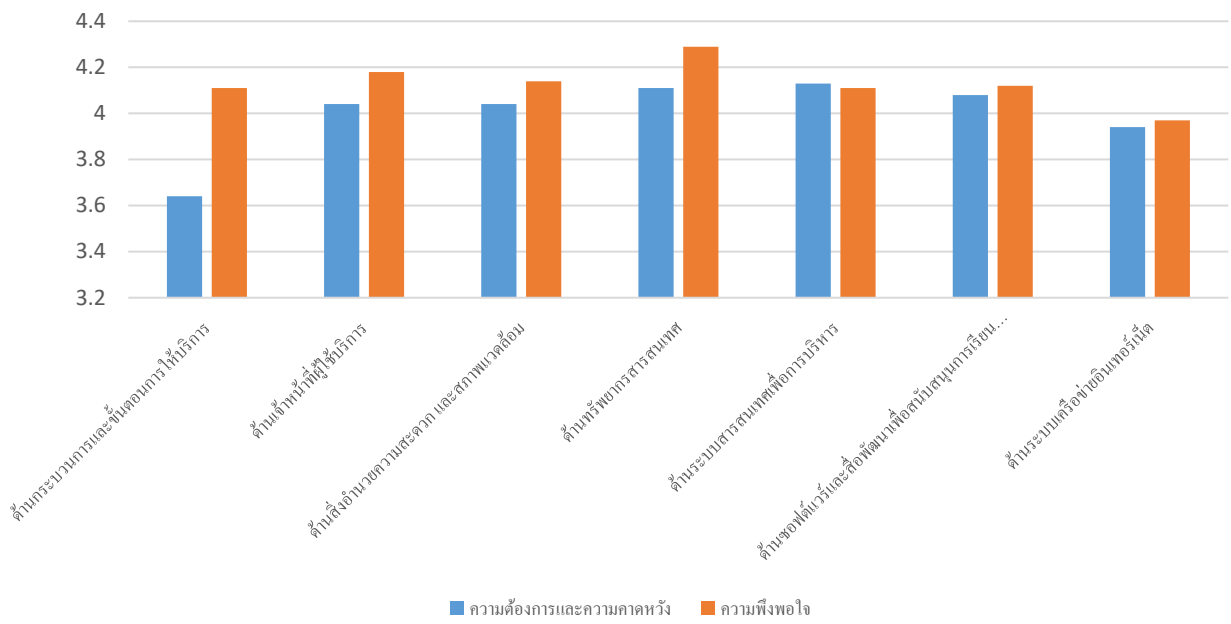
ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
 ตารางที่ 6 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ เทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

ลำดับ	ด้าน	ระดับคะแนน	
		ความต้องการและ ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.64	4.11
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	4.18
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.04	4.14
4	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.11	4.29
5	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.13	4.11
6	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	4.08	4.12
7	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.94	3.97
<b>รวมเฉลี่ย</b>		<b>4.00</b>	<b>4.14</b>

จากตารางที่ 6 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ เทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริกการมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าความต้องการและคาดหวัง



รูปที่ 5 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ เทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม



**ตารางที่ 7** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	
	คะแนนความต้องการ และความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.50	4.07
อาจารย์	4.17	4.59
เจ้าหน้าที่	3.57	4.29
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	4.00
อื่น ๆ	-	-

**ตารางที่ 8** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
	คะแนนความต้องการ และความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.94	4.14
อาจารย์	4.61	4.68
เจ้าหน้าที่	3.89	4.32
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	4.00
อื่น ๆ	-	-

**ตารางที่ 9** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	
	คะแนนความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.86	4.12
อาจารย์	4.60	4.47
เจ้าหน้าที่	4.05	4.37
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	4.06
อื่น ๆ	-	-

**ตารางที่ 10** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	
	คะแนนความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	4.00	4.25
อาจารย์	4.61	4.33
เจ้าหน้าที่	4.03	4.05
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	3.63
อื่น ๆ	-	-

**ตารางที่ 11** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	
	คะแนนความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	4.01	4.12
อาจารย์	4.66	4.00
เจ้าหน้าที่	4.03	3.85
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	3.81
อื่น ๆ	-	-

**ตารางที่ 12** แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	
	คะแนนความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.98	4.05
อาจารย์	4.48	4.29
เจ้าหน้าที่	4.05	4.17
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	3.89
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	
	คะแนนความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.77	3.97
อาจารย์	4.50	4.13
เจ้าหน้าที่	3.91	3.80
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	3.67
อื่น ๆ	-	-