



รายงานผลการสำรวจความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ปีการศึกษา 2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยได้ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564 เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรภัสสร อ่อนเกิด)

ผู้อำนวยการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. ระยะเวลาการดำเนินงาน	1
2. สรุปผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564	2

สรุปผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อให้การบริการของสำนักตอบสนองความต้องการสูงสุด สำนักจึงดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยมีผลการสำรวจประจำปีการศึกษา 2564 ดังนี้

1. ระยะเวลาการดำเนินงาน

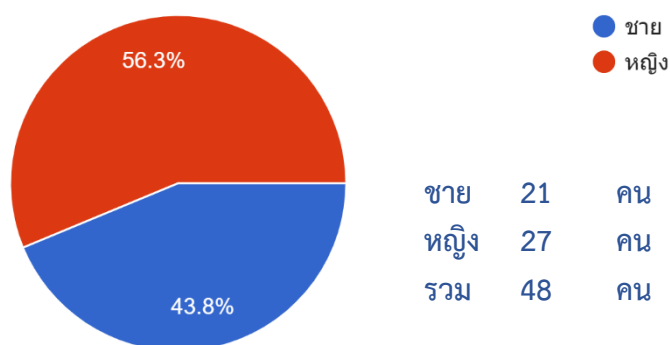
ระหว่างเดือนกรกฎาคม - เดือนสิงหาคม 2564

2. ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2564

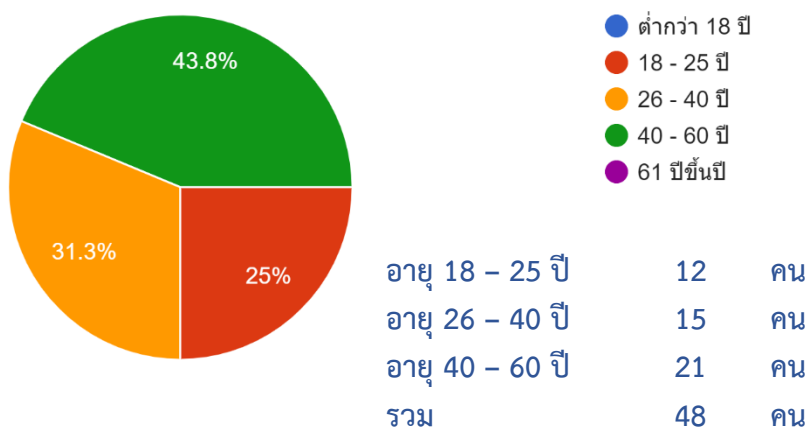
มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 48 คน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

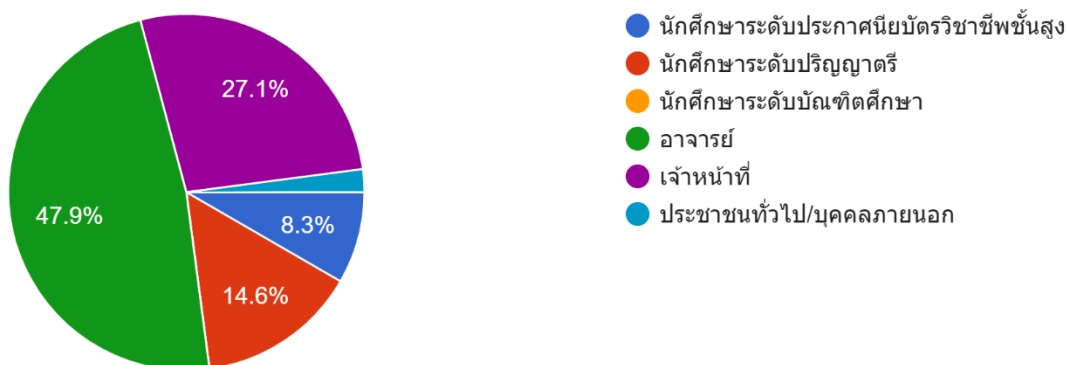
รูปที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ



รูปที่ 2 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



รูปที่ 3 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสถานะ



ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	4
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	7
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	-
อาจารย์	23
เจ้าหน้าที่	13
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	1
รวม	48

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)
คณะบริหารธุรกิจ	16
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	6
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	6
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	1
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	1
วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	5
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3
สำนักงานอธิการบดี	6
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2
สถาบันระบบรางแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	1
รวม	48

ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
1	นักศึกษา	อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เว็บไซต์
		ดีแล้ว
		บริการช้า
2	อาจารย์	ปานกลาง
		ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน
		ดีแล้ว
		ชัดเจนดี
		รวดเร็ว สะดวก
		ระยะเวลาที่แน่ชัด
		กระชับ สะดวก ไม่ซับซ้อน
		บริการลงโปรแกรมต่าง ๆ
		ให้บริการนอกเวลา
		ความสะดวก เข้าถึงง่าย
		ระบบที่ได้มาตรฐาน
		ยังไม่เคยใช้บริการเนื่องจากเป็นอาจารย์ใหม่
3	เจ้าหน้าที่	สิ้น ชัดเจน มีการส่งอีเมลแจ้งเตือนรายบุคคลและหน่วยงาน ต้นสังกัด
		รวดเร็ว สะดวก
		ดีมาก
		ดีอยู่แล้ว
		ควรประชาสัมพันธ์ และแจ้งขั้นตอนบ่อยๆ
		มีความรวดเร็วและเพิ่มข้อเสนอแนะบริการ
4	ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	รวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ชัดเจน
		มีการบริการที่ดี

ตารางที่ 4 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
1	นักศึกษา	อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เว็บไซต์
		ทำแต่ออนไลน์ไม่เคยเจอใคร
		ดีมาก
		ปานกลาง
		พอใช้ได้
		ช้า ต้องการให้เร่งดำเนินการเรื่อง กยศ.
2	อาจารย์	เจ้าหน้าที่มีจำนวนมาก
		ดีมาก
		ตั้งใจดีบริการดี
		อภัยภัยดีงาม
		ยิ้มแย้ม เป็นมิตร
		พูดจาไพเราะ พร้อมให้บริการตลอดเวลา
		ปฏิบัติงานรวดเร็ว
		ให้บริการนอกเวลา
		สุภาพ
		บริการดี
		ช่วยแนะนำได้
		ความรวดเร็ว
		ยังไม่เคยใช้บริการเนื่องจากเป็นอาจารย์ใหม่ค่ะ
สุภาพ รวดเร็ว เต็มใจให้บริการ		
Service mind		
3.	เจ้าหน้าที่	การเป็นผู้บริการที่ดี
		ไม่เพียงพอกับปริมาณที่ต้องให้บริการ
		ตอบคำถามได้รวดเร็ว
		ดีมาก
		มีความเพียงพอ และรวดเร็ว เป็นกันเองดี
		ส่วนมากบริการดี
4.	ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	บริการดีแล้ว
		ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ
		แนะนำให้ความเข้าใจ

ตารางที่ 5 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
1	นักศึกษา	อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เว็บไซต์
		ไม่เคยใช้ เพราะเรียนออนไลน์
		อำนวยความสะดวกดี
		อยากให้มียินเตอร์เน็ตฟรี สำหรับนักศึกษา
2	อาจารย์	ดี
		พอใช้ได้
		มีจำนวนมากเพียงพอ
		ดีมาก
		ขยายเวลาการยืมหนังสือ
		ดีแต่ไม่มีโอกาสได้ใช้
		ระบบการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรที่รวดเร็วและสะดวกสบาย
		ดี
		ที่นั่งคอย
		มีเครื่องสำรอง
		ปรับรูปแบบรองรับ digitalization And co-learning space
		ใช้งานได้ปกติ ไม่มีเสีย
		ครบ
		มีความพร้อม ทันสมัย
		อาจมีเครื่องกดน้ำเปล่า ตามชั้น โดยงดการนำเครื่องดื่ม ขนม
		อาหารทุกชนิด ยกเว้น ขวดน้ำเปล่า
ความรวดเร็ว		
ยังไม่เคยใช้บริการเนื่องจากเป็นอาจารย์ใหม่ค่ะ		
พอใช้ แสงสว่างน้อยไปหน่อย		
ห้องประชุมกลุ่มย่อยออนไลน์		
3	เจ้าหน้าที่	เครื่องปรับอากาศค่ะ
		ดี
		มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
4	ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	อุปกรณ์ครบครัน พร้อมใช้

ตารางที่ 6 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทรัพยากรสารสนเทศ

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
1	นักศึกษา	อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เว็บไซต์
		ดีแล้ว
		ใช้ได้
2	อาจารย์	พอใช้ได้
		มีจำนวนมากเพียงพอ
		ดี
		ดีแต่ไม่มีเวลาไปใช้
		คาดหวังว่าจะได้ใช้บริการยืมหนังสือตำราใหม่ๆ
		ดี
		แบบฟอร์มต่างๆ
		ครอบคลุมและเพียงพอ
		สารสนเทศใหม่ๆ มีจำนวนน้อย
		Digital File
		มีหลากหลาย
		ครบ
		มีความพร้อม ทันสมัย
		ความรวดเร็ว จำนวนมาก
		ยังไม่เคยใช้บริการเนื่องจากเป็นอาจารย์ใหม่
เกือบจะทันสมัย		
3	เจ้าหน้าที่	หนังสือและฐานข้อมูลวิจัยที่อัปเดต
		เพียงพอต่อความต้องการ
		ดี
		ทรัพยากรใหม่ๆ
		มีเพียงพอแล้ว
4	ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
		มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ

ตารางที่ 7 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

5. ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
1	นักศึกษา	อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เว็บไซต์
		ดีแล้ว
		ปานกลาง
		พอใช้ได้
2	อาจารย์	มีสิ่งสนับสนุนการเรียนเพียงพอ
		ดี
		ดีครับ เตรียมไว้ดีแล้ว ทันเหตุการณ์
		แอปพลิเคชันที่รวดเร็ว
		SPSS ที่ถูกลิขสิทธิ์
		ครอบคลุม
		ซอฟต์แวร์เฉพาะทางมีน้อย
		โปรแกรมตัดต่อ อัดบันทึกจัดทำวิดีโอ
		ใช้ง่าย สมัครง่าย
		ครบ
		รวดเร็ว เพียงพอ
		สะดวกความรวดเร็ว
		อยากให้มีการจัดอบรมซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนให้กับอาจารย์
		พอใช้
ควรมี SPSS, endnote ทุกระบบปฏิบัติการ		
3	เจ้าหน้าที่	เพียงพอต่อความต้องการ
		มีให้เลือกหลากหลาย
		เร็ว ไม่สะดุด หรือค้าง
		ยังมีช่องว่างน้อยอยู่
		ขอเพิ่มโปรแกรมด้านการออกแบบและตัดต่อที่ถูกลิขสิทธิ์
		ดี
4	ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น กรณีมีซอฟต์แวร์และสื่อใหม่ๆ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
		เป็นเครื่องมือที่ทันสมัยคู่กับเทคโนโลยี

ตารางที่ 8 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

6. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
1	นักศึกษา	อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เว็บไซต์
		ใช้ได้
		ดีแล้ว
2	อาจารย์	ปานกลาง
		ปรับปรุงระบบ ESS ให้บริการผู้ใช้งานจำนวนมาก
		ไม่แน่ใจครับ ไม่รู้จริงๆ
		รวดเร็วมีความเสถียร
		ดี
		ระบบส่ง อชว. และ มคอ.
		เร็ว ไม่ลุ่ม
		ครบ
		รวดเร็ว เพียงพอ
		อยากให้ มี Endnote ฟรีสำหรับอาจารย์และนักศึกษา รวมถึง อบรมการใช้งานครับ (แต่ถ้าในปัจจุบันมีแล้ว ขอภัยครับ)
		สะดวกความรวดเร็ว
		ยังไม่เคยใช้บริการเนื่องจากเป็นอาจารย์ใหม่ค่ะ
พอใช้		
ต้องการโปรแกรมทางสถิติเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา และวิจัยสำหรับอาจารย์ เช่น SPSS for Mac, endnote ฯลฯ		
3	เจ้าหน้าที่	ดี
		ข้อมูลถูกต้อง ทันสมัย
		เพิ่มประสิทธิภาพโปรแกรมการใช้งานในบางเมนู (ERP)
		ยังมีน้อยอยู่
4	ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	ควรปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
		มีระบบที่ทันสมัย
		มีการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

ตารางที่ 9 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

7. ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
1	นักศึกษา	แย่มาก Wi-Fi สัญญาณแย่มาก
		ค่อนข้างดี
		ควรมีมากกว่านี้
		อยากให้มีอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่วมหาวิทยาลัย
		ดี
		ปานกลาง
2	อาจารย์	พอใช้ได้
		เพิ่มจุด WiFi ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ
		ดี
		ดีขึ้นมากในส่วน อาคารเรียน ห้องเรียน
		ระบบอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วและเสถียร
		พอใช้
		เน็ตหลุดบ่อย เพราะ กระจุก กัดสาย
		ครอบคลุมทุกพื้นที่
		สปีดแรง
		ความทั่วถึงสำหรับหอพัก อาคารเรียน และพื้นที่ส่วนกลาง
		เร็ว ไม่ล่ม
		ครบ
		รวดเร็ว
		พอใช้
		สะดวกความรวดเร็ว
ยังไม่เคยใช้บริการเนื่องจากเป็นอาจารย์ใหม่ค่ะ		
ต้องการระบบอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั้งคณะ รวมถึงที่พักอาจารย์		
3	เจ้าหน้าที่	ต้องการความเร็ว
		ดี
		เร็ว
		อยากให้ระบบอินเทอร์เน็ต สามารถใช้ได้ทั่วมหาวิทยาลัย ทั้งภายในและภายนอกอาคาร (ใน User เดียวกัน)
		ให้มีความเสถียรมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน
		wifi router ตัวใหม่มาหลาย ตัวเน็ตหลุดบ่อยมาก ประชุมออนไลน์ สัญญาณขาดๆ wifi cisco router ตัวเดิม ยังจะดีกว่า

ตารางที่ 9 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

7. ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
		ควรตรวจสอบสัญญาณและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
		เสถียร รวดเร็ว ใช้งานได้ตลอดเวลา
4	ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	ใช้งานได้ดี

ตารางที่ 10 แสดงความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอื่นๆ

8. ด้านอื่นๆ

ลำดับ	สถานะ	ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
1	นักศึกษา	ด้านทรัพย์สิน การคืนค่าเทอม40%ควรรับเร่งมากกว่านี้ รวมๆแล้วก็ดี
		เรื่องเงินหรือเรื่องที่ต้องทำ ช่วยเร็วๆหน่อย
2	อาจารย์	ที่จอดรถ แบบเป็นสัดส่วน ทุกวันนี้ จอดได้ต้นไม้ ก็กลัว กิ่งไม้ หล่นใส่ มาช้าหน่อย ก็ต้องจอดริมถนนใหญ่ ถ้าต้องจอด ตรงนั้น จอดริมอาคาร ข้างในกลุ่มอาคารเรียวยาว ก็ไม่น่าต่าง เท่าไร
		ระบบมีลุ่มบ้างบางครั้งถ้าผู้บริการจำนวนมาก
		บรรยากาศในการอ่านหนังสือ/นั่งทำงาน มีเสียงรบกวน ทำให้ไม่มีสมาธิ วิธีแก้ อาจมีเสียงตามสายเพื่อเป็นการแจ้งเตือนในภาพรวม เป็นต้น
		สะดวกความรวดเร็วจำนวนโปรแกรมที่สนับสนุน
		ยังไม่เคยใช้บริการเนื่องจากเป็นอาจารย์ใหม่ค่ะ
3	เจ้าหน้าที่	ระบบไม่ค่อยเสถียร หลุดบ้าง (บอบบาง)
4	ประชาชน/บุคคลภายนอก	ถือว่าทุกอย่างมีความสมบูรณ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และหลายช่องทาง เช่น ผ่านทางสื่อออนไลน์
2. สัญญาณอินเทอร์เน็ต
3. ส่วนใหญ่ดีอยู่แล้ว
4. ตามที่มีให้บริการอยู่ส่วนตัวมีความเห็นว่าคุณอย่างดี
5. พยายามต่อไปครับ สู้ๆ ทำได้ดีแล้วครับ