

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2564**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

**ตารางที่ 1-1** แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)
ชาย	38
หญิง	145
รวม	183

**ตารางที่ 1-2** แสดงจำนวนคนและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ความถี่		
		งานบริหารงานทั่วไป	งานวิทยบริการ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-	-	-
18 – 25 ปี	147	113	33	32
26 – 40 ปี	20	11	6	11
41 – 60 ปี	16	4	6	8
รวม	183	128	45	51

ตารางที่ 1-3 แสดงจำนวนคนและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	ความถี่		
		งานบริหารงาน ทั่วไป	งานวิทยบริการ	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ
นักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	102	81	23	21
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	46	33	11	11
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1		1	
อาจารย์	12	1	6	8
เจ้าหน้าที่	20	12	3	10
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	2	1	1	1
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>128</b>	<b>45</b>	<b>51</b>

ตารางที่ 1-4 แสดงจำนวนและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)	ความถี่		
		งานบริหารงาน ทั่วไป	งานวิทยบริการ	งานเทคโนโลยี สารสนเทศ
คณะบริหารธุรกิจ	85	64	17	18
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	38	28	10	8
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	6	1	5	2
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	16	5	4	9
สถาบันสหสรรพศาสตร์	20	18	6	6
สำนักงานอธิการบดี	2	2	-	1
กองกลาง	2	1	-	1
กองคลัง	1	-	-	1
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	3	1	2
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	1	1	2
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	3	-	1
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1	1	-	-
อื่นๆ	2	1	1	-
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>128</b>	<b>45</b>	<b>51</b>

## ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2-1 แสดงความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทสื่อประชาสัมพันธ์	ความถี่	ร้อยละ
จดหมายข่าว สวส.	17	5.56
บอร์ดประชาสัมพันธ์	13	4.25
ป้ายไว้นิลหน้าสำนัก	6	1.96
โปสเตอร์กิจกรรม	9	2.94
บุคลากรของสำนัก	17	5.55
Facebook Fanpage มทร. อีสาน	152	49.67
Facebook Fanpage สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. อีสาน	85	27.78
OARIT RMUTI Line Official Account	7	2.29
<b>รวม</b>	<b>306</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2-1 แสดงความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารจาก Facebook Fan page มทร.อีสาน สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 49.67 รองลงมา Facebook Fan page สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน เท่ากับร้อยละ 27.78

ตารางที่ 2-2 แสดงความถี่และร้อยละของจุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกตามจุดประสงค์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ
บริการต่างๆ ของสำนัก	95	32.65
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	70	24.05
สารานุกรม	125	42.96
อื่นๆ (การยืม-คืนหนังสือ)	1	0.34
<b>รวม</b>	<b>291</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2-2 แสดงความถี่และร้อยละของจุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามจุดประสงค์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารของสำนักเพื่อทราบสารานุกรม สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 42.96 และรองลงมาคือ บริการต่างๆ ของสำนัก เท่ากับร้อยละ 32.65

ตารางที่ 2-3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลประเภทข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ
ลดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง 50%	105	32.61
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	121	37.58
ประกาศปิดให้บริการ	96	29.81
<b>รวม</b>	<b>322</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2-3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลประเภทข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อข่าวสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารประเภทข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 37.58 รองลงมาลดค่าหนังสือเกินกำหนดส่ง 50% เท่ากับ 32.61

ตารางที่ 2-4 แสดงความถี่และร้อยละของช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้สื่อออนไลน์บ่อยที่สุด จำแนกตามเวลาการใช้งาน

ช่วงเวลา	ความถี่	ร้อยละ
00.01 – 07.00 น.	5	2.73
07.01 – 12.00 น.	34	18.58
12.01 – 16.00 น.	51	27.87
16.01 – 22.00 น.	68	37.16
22.01 – 00.00 น.	25	13.66
<b>รวม</b>	<b>183</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2-4 แสดงความถี่และร้อยละของช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้สื่อออนไลน์บ่อยที่สุด จำแนกตามเวลาการใช้งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารของสำนักช่วงเวลา 16.01 – 22.00 น. สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 37.16 รองลงมาเวลา 12.01 – 16.00 น. เท่ากับร้อยละ 27.87

### ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 3-1 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้าน

ด้าน	คะแนน	แปลผล
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.47	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.48	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	3.69	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	มาก
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	3.55	มาก
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	3.55	มาก
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.51	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3-1 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2564 ภาพรวมระดับสำนักเท่ากับ 3.57 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และจำแนกตามด้าน ค่าคะแนนความพึงพอใจลำดับที่หนึ่ง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าคะแนนเท่ากับ 3.77 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ลำดับที่สอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ค่าคะแนนเท่ากับ 3.69 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ลำดับที่สาม ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เท่ากับ 3.55 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก



ตารางที่ 3-2 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้าน							รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		
นักศึกษา	3.31	3.29	3.59	3.72	3.43	3.12	3.35	3.40	ปานกลาง
อาจารย์	4.34	4.53	4.12	4.39	3.87	3.80	3.93	4.07	มาก
เจ้าหน้าที่	4.05	4.13	4.03	3.67	4.00	4.14	3.53	3.94	มาก
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	4.67	5.00	5.00	5.00	-	5.00	-	4.93	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ สรุปดังนี้

**สถานะนักศึกษา** มีความพึงพอใจสูงสุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 3.72 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม เท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับ มาก ต่ำที่สุด ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เท่ากับ 3.12 อยู่ในระดับ ปานกลาง

**สถานะอาจารย์** มีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 4.39 อยู่ในระดับ มาก และต่ำที่สุดด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับ มาก

**สถานะเจ้าหน้าที่** มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับ มาก และต่ำที่สุดด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับ มาก

**สถานะประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก** มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เท่ากับ 5 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.67 อยู่ในระดับมากที่สุด

**ตารางที่ 3-3** แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้าน							รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		
บุคคลภายใน	3.45	3.48	3.69	3.77	3.55	3.55	3.51	3.57	มากที่สุด
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	4.67	5.00	5.00	5.00	-	5.00	-	4.93	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวน และร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

หัวข้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	161	87.98
ไม่พึงพอใจ	22	12.02
รวม	183	100

**ตารางที่ 4-2** แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกเป็นด้าน

ด้าน	ความถี่
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	11
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	11
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	7
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	6
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	5
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	11
อื่นๆ	1
<b>รวม</b>	<b>55</b>

จากตารางที่ 4-2 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกเป็นด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระบบเครือข่าย  
อินเทอร์เน็ต สูงที่สุด ความถี่เท่ากับ 11 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความถี่เท่ากับ 7

ตารางที่ 4-3 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ความถี่								รวม
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	ด้านอื่นๆ	
นักศึกษา	11	11	7	3	5	5	8	1	51
อาจารย์					1		1		2
เจ้าหน้าที่							2		2
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก									
อื่นๆ									
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>55</b>

ตารางที่ 4-4 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำแนกเป็นด้าน

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
นักศึกษา	1. มากไป 2. ไม่ค่อยเป็นระเบียบ 3. ล่าช้า 4. ทำอะไรก็ล่าช้ามากกก แลม่ไม่มีความถูกต้อง 5. มีความล่าช้า ไม่ชี้แจงให้ชัดเจน 6. เพจมหาลัยไม่ตอบคำถาม	
อาจารย์	-	
เจ้าหน้าที่	-	
ประชาชน/บุคคลภายนอก	-	
อื่นๆ	-	

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
นักศึกษา	1. การพูดจาที่ค่อนข้างน่าเสียดาย 2. มีความล่าช้า 3. ช้า 4. แย่ พูดจาแย่มาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่หอพัก 5. ช้าเงินคืนค่าเทอม 50% ก็ไม่ได้ 6. เพจบางเพจตอบช้าและบางครั้งใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม	
อาจารย์	-	
เจ้าหน้าที่	-	
ประชาชน/บุคคลภายนอก	-	
อื่นๆ	-	

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		
นักศึกษา	1. ระบบขอมมีปัญหา	
อาจารย์	1. Software ลิขสิทธิ์ ไม่เพียงพอ สำหรับการ เรียนการสอน	
เจ้าหน้าที่	-	
ประชาชน/บุคคลภายนอก	-	
อื่นๆ	-	



ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
<b>ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</b>		
นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เว็บบrowser ล้มบ่อย</li> <li>2. ไม่ทั่วถึง</li> <li>3. เข้าใช้งานไม่ได้</li> <li>4. เน็ตไม่เสถียรและช้าไม่ทั่วถึงไม่ครอบคลุม</li> </ol>	
อาจารย์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความเสถียรของระบบเครือข่าย</li> </ol>	
เจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย</li> <li>2. สัญญาณเน็ตช้ามาก และหลุดบ่อยมาก</li> </ol>	
บุคคลภายนอก	-	
อื่นๆ	-	

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านอื่นๆ		
นักศึกษา	1. อยากให้คนดูแลเพจมหาลัยช่วยตอบคำถามที่ถามด้วยค่ะไม่ใช่อ่านแล้วไม่ตอบ	
อาจารย์	-	
เจ้าหน้าที่	-	
บุคคลภายนอก	-	
อื่นๆ	-	



ตารางที่ 5-2 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ร้อยละความผูกพัน									ร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)
	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor)			ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive)			ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter)			
	จำนวนผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (คน)	จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)	ร้อยละ	จำนวนผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (คน)	จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)	ร้อยละ	จำนวนผู้ให้บริการที่ผูกพัน (คน)	จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)	ร้อยละ	
นักศึกษา	72	149	48.32	35	149	23.49	42	149	28.19	-20.13
อาจารย์	-	12	-	4	12	33.33	8	12	66.67	66.67
เจ้าหน้าที่	6	20	30.00	7	20	35.00	7	20	35.00	5.00
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	2	-	-	-	-	2	2	100	100.00
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>78</b>	<b>183</b>	<b>42.62</b>	<b>46</b>	<b>183</b>	<b>25.14</b>	<b>59</b>	<b>183</b>	<b>32.24</b>	<b>-10.38</b>

จากตารางที่ 5-2 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่าสถานะประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิสูงสุด เท่ากับร้อยละ 100 รองลงมาคือสถานะอาจารย์ มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ 66.67 ต่ำที่สุดคือสถานะนักศึกษา มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ -20.13

## ส่วนที่ 6 แนวทางที่สำนักควรรดำเนินการเพื่อให้มีคะแนนความผูกพันเพิ่มมากขึ้น

### 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน
- 1.2 จัดระบบให้ดีกว่านี้
- 1.3 บริการไวขึ้น
- 1.4 ควรปรับเวลาเปิดปิดการให้บริการให้มีความยืดหยุ่น คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยด้วย
- 1.5 WFH ขอคุณการบริการยืมคืนที่สามารถแจ้งแบบออนไลน์หรือ แจ้งผ่านแชทใน fb ได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างดี ขอขอบคุณค่ะ
- 1.6 ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาให้รวดเร็ว
- 1.7 ปรับปรุงแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาด
- 1.8 อยากให้ตอบคำถามในเพจให้เร็วกว่านี้หน่อยค่ะ กรณีลีสรหัสผ่าน การขอรหัสผ่านใหม่อยากให้มีในเพจด้วย
- 1.9 เปิดให้ใช้งานเสาร์อาทิตย์ด้วยจะดีมากค่ะ
- 1.10 ระบบทุกอย่างล่าช้าเกินไป
- 1.11 เรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องตระหนักเมื่อต้องบริการหลายคน
- 1.12 ดำเนินงานให้เร็วกว่านี้
- 1.13 ให้บริการคอยตอบให้เร็วกว่านี้ มีแอดมินประจำ
- 1.14 ปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการรวดเร็วกว่านี้
- 1.15 ดำเนินการให้เร็ว และมีความรับผิดชอบกว่านี้
- 1.16 แจ้งข้อมูลให้รวดเร็ว และครบถ้วนกว่านี้
- 1.17 ปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีความรวดเร็ว และมีความสะดวกต่อนักศึกษา และให้ความเท่าเทียมกับทุกระดับชั้น ภาควิชา ทุกคณะทุกระดับวิชาชีพ
- 1.18 เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้การให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านอื่นๆ
- 1.19 การบริการควรมีความรวดเร็ว
- 1.20 ปรับเวลาการบริการแบบ on-site ให้ยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น
- 1.21 นำระบบการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาให้นักศึกษาและบุคลากรได้ใช้บริการ
- 1.22 เน้นบริการออนไลน์เพิ่มขึ้น
- 1.23 อยากให้พัฒนาเว็บมหาลัยตอนลงทะเบียนเรียน
- 1.24 ประกาศให้นักศึกษาสนใจใช้บริการ
- 1.25 ควรขยายเวลาในการให้บริการ

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 2.1 ยิ้มทุกวันจิตใจจะสดชื่นแจ่มใส สมองปลอดโปร่ง
- 2.2 ถามไปไม่เคยตอบค่ะ โทรไปก็ไม่รับ จะตอบที่กี่วันสองวัน
- 2.3 ทำงานตรงต่อเวลา
- 2.4 อยากให้ใส่ใจและตอบให้รวดเร็ว
- 2.5 ตอบข้อความจากนักศึกษาอย่างรวดเร็ว
- 2.6 ตอบคำถามของนักศึกษาได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน
- 2.7 ตรงไปตรงมา
- 2.8 ให้ข้อมูลที่สำคัญให้ครบ
- 2.9 ตอบคำถามที่มีคนแสดงความคิดเห็นได้โพสต์ทางเพจบางครั้ง เพราะอาจจะมีคนอยากรู้เหมือนกันอีกหลายคน จะได้ตอบทีเดียว ไม่ต้องมาตอบทีละคนทางแชทส่วนตัว จะได้ประหยัดเวลา
- 2.10 บริการให้ครบถ้วนและตอบตรงคำถาม
- 2.11 ปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นระบบทุกระบบของมหาลัยให้มันอย่าลุ่มบ่อยเกินไปเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตอบเพจต่างๆก็ขอคนพูดดีๆไม่ใช่อารมณ์จะดีมาก

## 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

- 3.1 ควรมีคอมพิวเตอร์บริการนักศึกษาให้เยอะเหมือนราชภัฏ
- 3.2 พื้นที่ให้บริการสำหรับพักผ่อนมากกว่านี้
- 3.3 อุปกรณ์บางอย่างยังไม่ครบ บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน

## 4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 4.1 มีหนังสือมากขึ้น และพื้นที่ให้บริการนั่งอ่านสืบค้น ให้เหมาะสมสร้างบรรยากาศการอ่านที่ดีขึ้น

## 5. ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

- 5.1 การเรียน การสอน

## 6. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ไม่มี

## 7. ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- 7.1 อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อยมาก
- 7.2 ควรมีอินเทอร์เน็ตเร็วกว่านี้ในการค้นหาข้อมูล
- 7.3 ควรเพิ่มความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต
- 7.4 เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตหอพักนักศึกษา
- 7.5 พัฒนาระบบ internet ให้เร็วขึ้นกว่านี้
- 7.6 ปรับปรุงตัวกระจายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย

## 8. ด้านการประชาสัมพันธ์

- 8.1 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
- 8.2 แจ้งข่าวสารผ่าน ระบบออนไลน์
- 8.3 ควรปรับปรุง การทำข่าวให้มีความน่าอ่าน
- 8.4 ประชาสัมพันธ์ให้มีความเข้าใจในเนื้อหา
- 8.5 ประชาสัมพันธ์บ่อยๆ

## 9. อื่นๆ

- 9.1 จ่ายลดค่าเทอม 50% มาก่อน
- 9.2 ช่วยค่าเทอม
- 9.3 ไม่โกหก
- 9.4 จ่ายเงินส่วนลดค่าเทอม 10% ให้ตรงกับวันที่กำหนด
- 9.5 อยากรให้รวดเร็วในการดำเนินการน้อยค้ะ เช่น เงินคืน ตามที่รัฐบาลออกนโยบาย
- 9.6 การตั้งคำถามให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ไปในสถานที่
- 9.7 พัฒนาการดีๆขึ้นอีกเรื่อย ๆ ทุกช่วง

### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ไม่บังคับตอบ)

#### 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- 1.1 การบริการ การสื่อสารทางออนไลน์