

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้ห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีการศึกษา 2562

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เพื่อให้การดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานการเตรียมห้องและอุปกรณ์ (PM-27) เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนัก จึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้ห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ โดยมีผลการสำรวจ ประจำปี การศึกษา 2562 ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ จำแนกตามเพศ

พื้นที่ใช้บริการ	เพศ (คน)				รวม (คน)
	ครั้งที่ 1		ครั้งที่ 2		
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
ห้องประชุมมรกตอีสาน	1	7	-	-	8
ห้องประชุมเสตาภรณ์อีสาน	6	8	6	9	29
ห้องประชุมภัณฑารักษ์อีสาน	17	11	4	26	58
ห้องปิตาภรณ์อีสาน	17	33	18	115	183
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ A และ B	155	248	167	258	828
ห้องกิจกรรมกลุ่ม	-	-	7	31	38
ห้องเรียนอัจฉริยะ 1	20	31	40	30	121
ห้องเรียนอัจฉริยะ 2	35	17	29	73	154
ห้องมินิเธียเตอร์	43	8	43	47	141
ห้องมัลติมีเดีย	-	-	21	9	30
รวม	294	363	335	598	1,591

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	45	142	187
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	511	671	1,182
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	0	2	2
อาจารย์	12	15	27
เจ้าหน้าที่	24	17	41
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	66	85	151
อื่นๆ	-	1	1
รวม	658	933	1,591

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
คณะบริหารธุรกิจ	384	482	866
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	36	133	169
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	29	18	47
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	95	52	147
วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา	26	142	168
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	1	3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	13	9	22
สำนักงานอธิการบดี	6	-	6
สำนักศึกษาทั่วไป	1	-	1
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	-	2	2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสังกัด (ต่อ)

สังกัด	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	2	2
อื่นๆ	66	92	158
รวม	658	933	1,591

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการใช้ห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมระดับสำนัก จำแนกตามหัวข้อการประเมิน

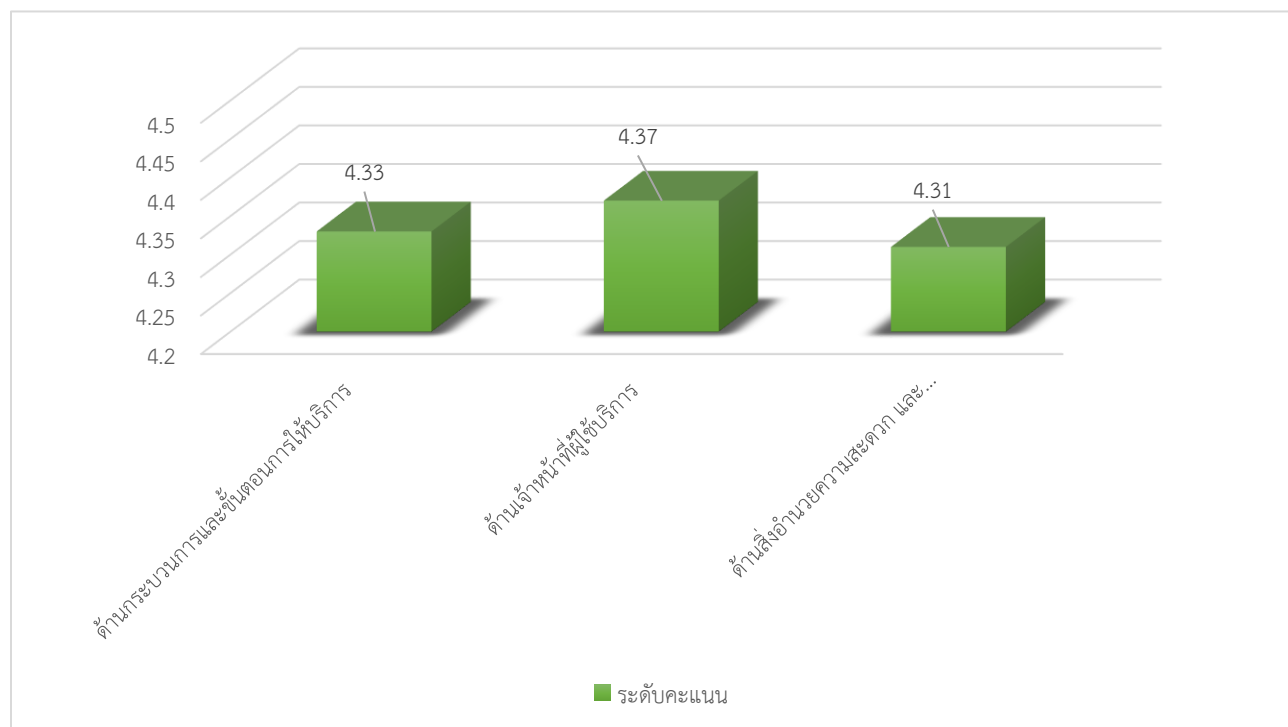
รายการ	คะแนนเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)			แปลผล
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวมเฉลี่ย	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.38	4.28	4.33	มาก
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	4.35	4.22	4.29	มาก
2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.40	4.33	4.37	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.39	4.35	4.37	มาก
1) ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.41	4.39	4.40	มาก
2) ให้บริการด้วยความรวดเร็วฉับไว	4.38	4.32	4.35	มาก
3) ให้บริการได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	4.39	4.33	4.36	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.32	4.29	4.31	มาก
1) ขนาดของห้องมีความเหมาะสม	4.37	4.28	4.33	มาก
2) แสงสว่างเพียงพอ	4.31	4.29	4.30	มาก
3) อุณหภูมิภายในห้องมีความเหมาะสม	4.28	4.20	4.24	มาก
4) ความสะอาดภายในห้อง	4.35	4.44	4.40	มาก
5) เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในห้องมีเพียงพอ	4.34	4.23	4.29	มาก
6) เครื่องมือและอุปกรณ์ภายในห้องพร้อมใช้งาน	4.34	4.29	4.32	มาก
7) โต๊ะ เก้าอี้ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน	4.37	4.37	4.37	มาก

ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมระดับสำนัก จำแนกตามหัวข้อการประเมิน (ต่อ)

รายการ	คะแนนเฉลี่ย			แปลผล
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวมเฉลี่ย	
8) มีการจัดสิ่งของในตู้/ชั้นวางอย่างเป็นระเบียบและสะอาด	4.40	4.36	4.38	มาก
9) สภาพแวดล้อมของพื้นที่ภายนอกห้อง	4.38	4.33	4.35	มาก
10) ระบบอินเทอร์เน็ตมีเสถียรภาพ	4.03	4.15	4.09	มาก
ภาพรวม	4.35	4.30	4.33	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจการใช้ห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ มีความพึงพอใจภาพรวมเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมาก จำแนกเป็นด้านที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม เท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมาก

รูปภาพที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมระดับสำนัก ปีการศึกษา 2562 จำแนกตามหัวข้อการประเมิน

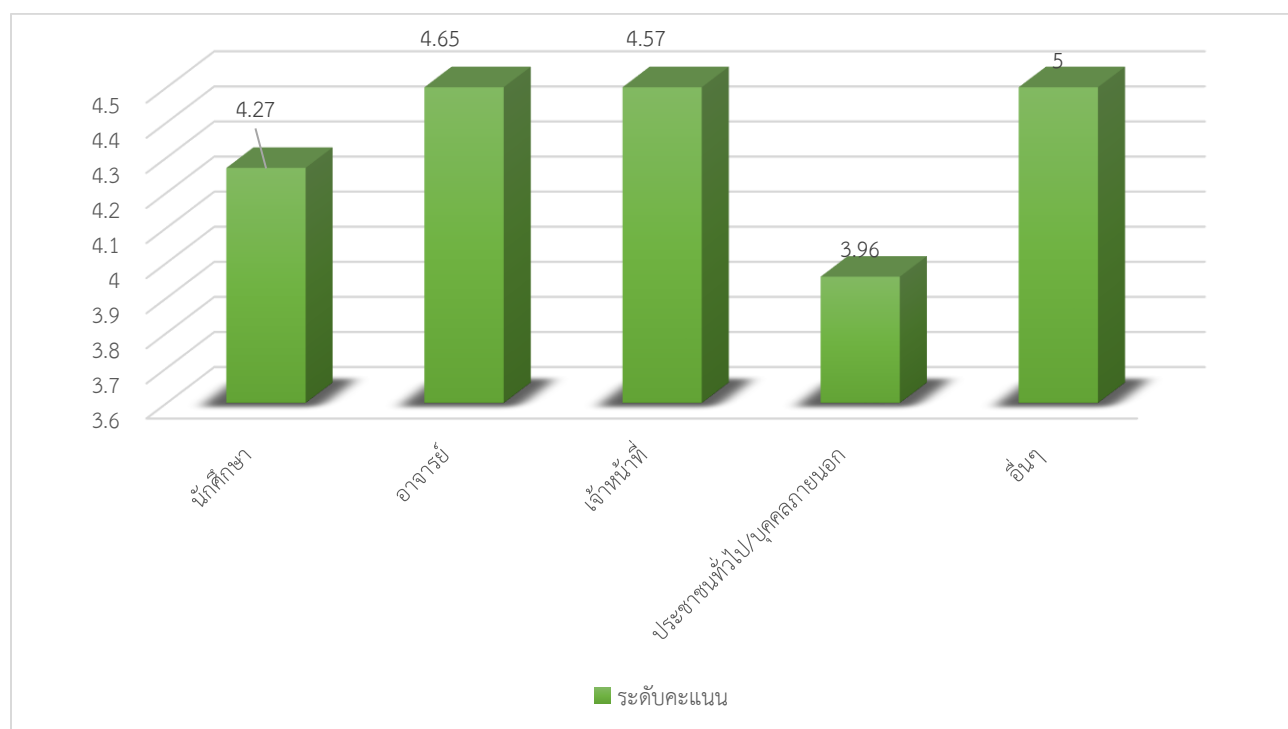


ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้ห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ ผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานะ

สถานะ	คะแนนเฉลี่ย		
	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผล
นักศึกษา	4.27	85.40	มาก
อาจารย์	4.65	93.00	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่	4.57	91.40	มากที่สุด
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	3.96	79.20	มาก
อื่นๆ	5.00	100	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมระดับสำนัก ปีการศึกษา 2562 จำแนกตามสถานะความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินสูงสุดที่สุด คือ ผู้ใช้บริการสถานะอาจารย์มีความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการสถานะ เจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจเท่ากับ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด

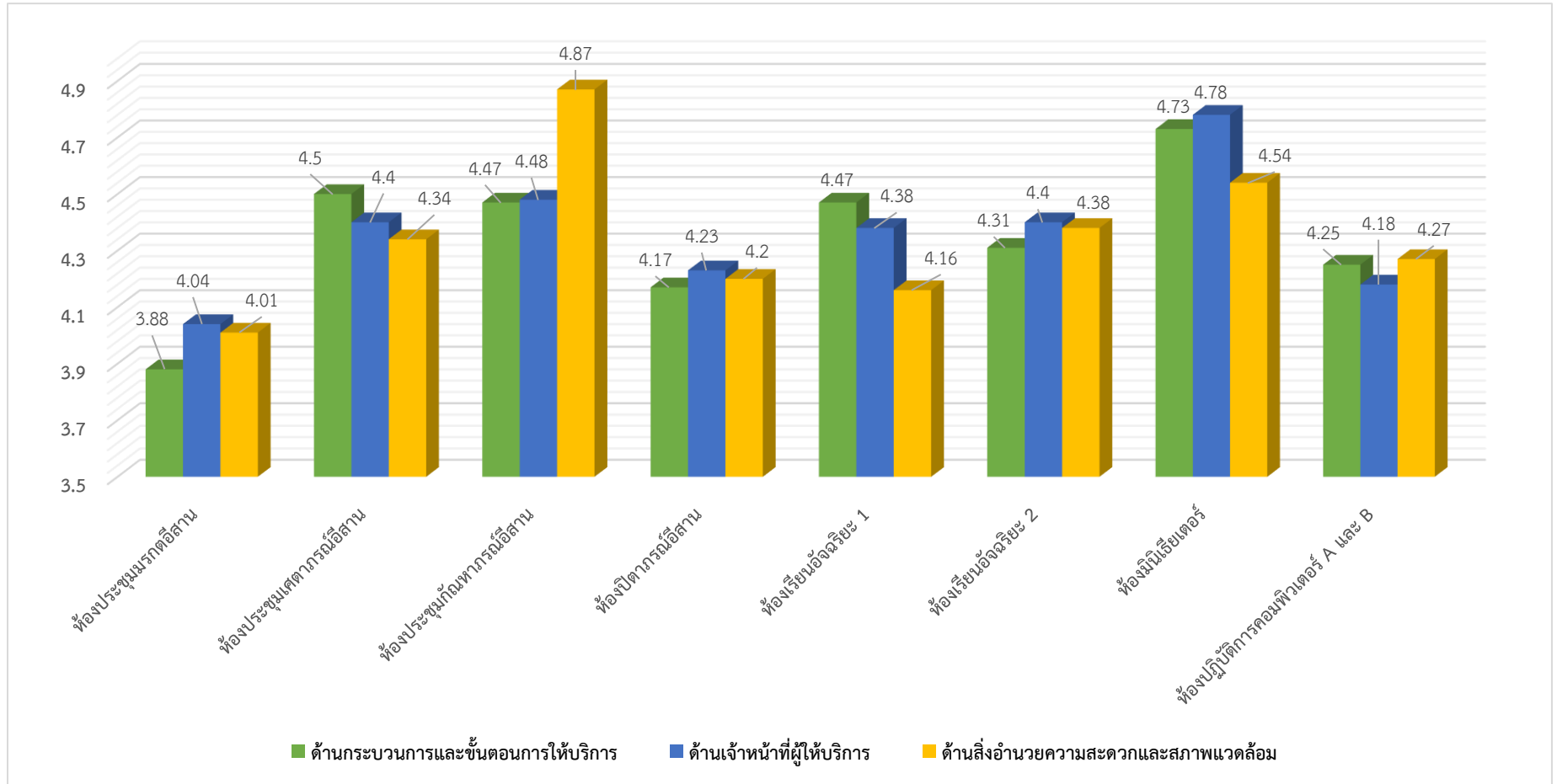
รูปภาพที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมระดับสำนัก ปีการศึกษา 2562 จำแนกตามสถานะผู้ตอบแบบประเมิน



ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามพื้นที่ใช้บริการ

พื้นที่ใช้บริการ	ด้าน						รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
ห้องประชุมมรกตอีสาน	3.88	-	4.04	-	4.01	-	4.00	มาก
ห้องประชุมเศตากรณอีสาน	4.50	4.47	4.40	4.40	4.34	4.32	4.41	มาก
ห้องประชุมกัณหาภรณ์อีสาน	4.47	4.75	4.48	4.69	4.87	4.62	4.65	มากที่สุด
ห้องปีตากรณอีสาน	4.17	3.90	4.23	4.11	4.20	4.06	4.11	มาก
ห้องเรียนอัจฉริยะ 1	4.47	3.94	4.38	3.94	4.16	4.09	4.16	มาก
ห้องเรียนอัจฉริยะ 2	4.31	4.59	4.40	4.55	4.38	4.49	4.45	มาก
ห้องมินิเธียเตอร์	4.73	4.34	4.78	4.47	4.54	4.39	4.54	มากที่สุด
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ A และ B	4.25	4.19	4.18	4.18	4.27	4.15	4.20	มาก
ห้องมัลติมีเดีย	-	4.52	-	4.76	-	4.68	4.65	มากที่สุด
ห้องกิจกรรมกลุ่ม	-	3.79	-	4.00	-	3.75	3.85	มาก
รวมเฉลี่ย	4.35	4.28	4.36	4.34	4.35	4.28	4.31	มาก

รูปที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามพื้นที่ใช้บริการ



จากตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการห้อง/ครุภัณฑ์/เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามพื้นที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ห้องประชุมภัณฑารักษ์อีสาน เท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด และห้องมัลติมีเดีย เท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ห้องมินิเธียเตอร์ เท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด

หมายเหตุ การแปลผลตามระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ห้องประชุมภัณฑารักษ์อีสาน

1. ดีเยี่ยมค่ะ

ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ A และ B

1. ห้องเล็กเกินไป
2. ควรปรับปรุงห้องน้ำ
3. ห้องน้ำน้ำไม่ค่อยไหลค่ะ
4. อินเทอร์เน็ตช้าไปนิดหนึ่ง
5. ควรมีระบบสำรองไฟฟ้า

ห้องปิตาภรณ์อีสาน

1. โพรเจคเตอร์ไม่ชัด มั่นเบลอ
2. อยากให้เพิ่มแสงสว่างกว่านี้
3. ห้องเรียนมีขนาดเล็กไป นักศึกษามีจำนวนมาก
4. ดีทุกอย่างแล้วค่ะ
5. กลิ่นภายในห้อง
6. สะอาดและน่าเรียน

ห้องเรียนอัจฉริยะ 1

1. ดีค่ะ
2. Very good
3. สะดวกบริการดี มีความรวดเร็ว
4. ควรเปิดแอร์ให้เย็นกว่านี้

ห้องเรียนอัจฉริยะ 2

1. บริการและบริการได้ดี มีประสิทธิภาพยอดเยี่ยม
2. จอภาพตำเเกิน คนด้านหลังมองไม่เห็น
3. เหมาะสมดีมาก
4. ดีมาก
5. พอใช้
6. Very good
7. อยากให้เก้าอี้ lecture ของ นศ ที่นั่งเรียนเปลี่ยนเป็นแบบโต๊ะเก้าอี้ที่สามารถเคลื่อนย้ายสามารถทำกิจกรรมกลุ่มได้
8. โปรเจคเตอร์ฉายภาพไม่ค่อยชัดเท่าไร เจ้าหน้าที่ควรมาตรวจเช็ค มาบอกวิธีการใช้งานกับนักศึกษา หรือถ้าใช้งานไม่ดีแล้ว ควรเปลี่ยนใหม่หรือเอาอันอื่นมาทดแทน

ห้องมินิเธียเตอร์

1. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ขอขอบคุณครับ
2. แอร์ปรับอุณหภูมิไม่ได้ (หนาวเกินไป) แสงสว่างไม่เพียงพอ
3. ถ้าสามารถพัฒนาพวกอุปกรณ์ให้มันมีความสะดวกทันสมัยมากขึ้นจะเจ๋งมากครับ

ห้องมัลติมีเดีย

1. แอร์ร้อนค่ะ
2. บริการดีมาก บริการที่ทันสมัย

ห้องกิจกรรมกลุ่ม

1. ดีมากๆครับ
2. อยากให้มีอุปกรณ์ที่ครบกว่านี้ และอยากให้ปรับปรุงเครื่องโปรเจคเตอร์ด้วยค่ะ

