



แบบสรุปรูปภาพความพึงพอใจการบริการงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีการศึกษา 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำ การประเมินผลคุณภาพการบริการว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้อื่น ๆ และการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	74	34.7
หญิง	139	65.3
รวม	213	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 213 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7

ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	คน	ร้อยละ
นักศึกษา	190	89.2
อาจารย์ (สายวิชาการ)	14	6.6
เจ้าหน้าที่ (สายสนับสนุน)	9	4.2
รวม	213	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 213 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 89.2 รองลงมาเป็น อาจารย์ (สายวิชาการ) มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และ เจ้าหน้าที่ (สายสนับสนุน) มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

ตารางที่ 3 หน่วยงานที่สังกัดผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	คน	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีสังคม	87	40.9
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร	117	54.9
สำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี	9	4.2
รวม	213	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 213 คน ส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมาเป็นสังกัดคณะเทคโนโลยีสังคม มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 และ สังกัดสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจการบริการของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ	ระดับคะแนน	Std. Deviation	ผล
ห้องสมุด	4.01	.408	ดี
1) หนังสือ ตำรา เพียงพอและทันสมัย	3.82	.665	ดี
2) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดให้ยืมแต่ละครั้ง	3.72	.768	ดี
3) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการยืมแต่ละครั้ง	3.98	.651	ดี
4) ความเหมาะสมของค่าปรับ	4.08	.657	ดี
5) ความเหมาะสมของเวลาเปิดให้บริการ	4.10	.606	ดี
6) ขั้นตอนในการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรเหมาะสมและรวดเร็ว	4.00	.618	ดี
7) การจัดหนังสือชั้นชั้นมีความถูกต้องและเป็นระเบียบ	4.23	.540	ดี
8) ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องสมุด	4.00	.743	ดี
9) ระดับเสียงรบกวนภายในห้องสมุด	3.98	.710	ดี
10) ความเหมาะสมของการจัดตกแต่งบริเวณรอบ ๆ ห้องสมุด	4.27	.575	ดี
11) ความเหมาะสมของการวางผังหรือการจัดตกแต่งบริเวณภายในห้องสมุด	3.84	.649	ดี
12) ความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ฝากไว้ก่อนเข้าห้องสมุด	4.23	.533	ดี
13) จำนวนโต๊ะ เก้าอี้สำหรับบริการในห้องสมุด	3.92	.751	ดี
14) จุดบริการถ่ายเอกสารมีเพียงพอ	3.77	.781	ดี
15) ความสะอาดของห้องสมุด	4.07	.684	ดี
16) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	4.09	.596	ดี
17) การให้คำแนะนำของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแก่ผู้มาใช้บริการ	4.04	.686	ดี

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจการบริการของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ประเด็จสำรวจความพึงพอใจ	ระดับคะแนน	Std. Deviation	ผล
ระบบสารสนเทศ	3.38	.768	ปานกลาง
1) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการมีความเพียงพอ	3.45	.876	ปานกลาง
2) จำนวนโปรแกรมที่มีให้บริการมีความสอดคล้องตรงตามความต้องการ	3.40	.883	ปานกลาง
3) ความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้จากการใช้บริการ (เช่น ระบบป้องกันไวรัส)	3.34	.835	ปานกลาง
4) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	3.33	.827	ปานกลาง
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.19	.869	ปานกลาง
1) ความรวดเร็วในการใช้บริการสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.17	.963	ปานกลาง
2) จุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi)ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย	3.08	1.007	ปานกลาง
3) สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการมีประสิทธิภาพ	3.14	.995	ปานกลาง
4) ระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.35	.907	ปานกลาง
โสตทัศนศึกษา	3.57	.595	ดี
1) ความพึงพอใจต่อการขอใช้บริการ ห้องประชุม/ห้องสัมมนา/โสตทัศนอุปกรณ์	3.70	.608	ดี
2) โสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเพียงพอ	3.51	.670	ดี
3) โสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	3.54	.704	ดี
4) โสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.54	.690	ดี
ความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม	3.54	.529	ดี

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับดี ด้านที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ห้องสมุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับดี รองลงมาได้แก่ โสตทัศนศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับดี ระบบสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับดี และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.19 อยู่ในระดับปานกลาง

โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลไว้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00- 1.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.50- 2.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.50- 3.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.50- 4.49 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับดี
- คะแนนเฉลี่ย 4.50- 5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจระดับดีมาก

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 1) ไฟไม่ค่อยสว่าง
- 2) ความสะอาดชั้นล่างอาคารวิทยบริการ ไม่สะอาด มีขี้นก
- 3) มีห้องน้ำที่อาคารวิทยบริการชั้นล่าง
- 4) แอร์ไม่เย็น ควรล้างหรือซ่อมถ้าเสีย ถ้ามีแอร์เย็นๆ คนน่าจะเข้ามาากกว่านี้
- 5) สัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย ใช้งานไม่ได้ ฝนตกเน็ตหลุด
- 6) ควรใช้อินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ในมหาวิทยาลัย
- 7) ควรปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ ทำงานช้า บางเครื่องใช้งานไม่ได้
- 8) ควรมียายให้อ่านมากกว่านี้ เพื่ออ่านผ่อนคลายจากการเรียน ยืมอ่านได้นานกว่านี้