



แบบสรุปรูปภาพความพึงพอใจการบริการงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีการศึกษา 2559

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำการประเมินผลคุณภาพการบริการว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการบริการห้องสมุด แหล่งเรียนรู้อื่น ๆ และการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สรุปผลการประเมิน ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	คน	ร้อยละ
ชาย	77	35.48
หญิง	140	64.52
รวม	217	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 217 คน ผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 64.52 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48

ตารางที่ 2 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	คน	ร้อยละ
อาจารย์	12	5.50
เจ้าหน้าที่	24	11.10
นักศึกษา	181	83.40
รวม	217	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 217 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 และอาจารย์มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 3 สาขา/หน่วยงานที่สังกัด

สาขา	คน	ร้อยละ
คณะเทคโนโลยีสังคม	95	43.78
1. สาขาวิชาระบบสารสนเทศ	14	6.50
2. สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง	24	11.10
3. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	10	4.60
4. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์	4	1.80
5. สาขาวิชาการบัญชี	20	9.20
6. สาขาวิชาการจัดการ	23	10.60
7. สาขาวิชาศิลปศาสตร์	0	0
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร	101	46.54
1. สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืชและภูมิทัศน์	48	22.12
2. สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์	23	10.60
3. สาขาวิชาเทคโนโลยีประมง	13	6.00
4. สาขาวิชาเทคโนโลยีการอาหาร	5	2.30
5. สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการและพัฒนาผลิตภัณฑ์	17	7.83
6. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชีวภาพ	1	0.46
7. สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	9	4.15
8. สาขาวิชาเทคโนโลยีไฟฟ้า	6	2.78
สำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี	21	9.68
รวม	217	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 46.54 รองลงมาสังกัดคณะเทคโนโลยีสังคม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 43.78 และ สำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจการบริการ

ประเด็นสำรวจความพึงพอใจ	ระดับคะแนน	ผล
1. ความพอเพียงของปริมาณหนังสือและสื่อมัลติมีเดีย	3.76	ดี
2. ความหลากหลายของหนังสือและสื่อมัลติมีเดีย	3.72	ดี
3. บริการสืบค้นออนไลน์ (OPAC) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.79	ดี
4. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.45	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการให้บริการ	3.94	ดี
6. ความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.20	ปานกลาง
ความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม	3.64	ดี

จากตารางที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.64 อยู่ในระดับดี ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของช่วงเวลา

ในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับดี รองลงมาได้แก่ บริการสืบค้นออนไลน์ (OPAC) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79 อยู่ในระดับดี ความพอเพียงของปริมาณหนังสือและสื่อมัลติมีเดีย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับดี ความหลากหลายของหนังสือและสื่อมัลติมีเดีย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับดี ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องเรียนรู้ด้วยตนเองคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความครอบคลุมของสัญญาณอินเทอร์เน็ต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.20 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 3 การใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 5 ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/วัน

การเข้าใช้บริการ	คน	ร้อยละ
จำนวน 1-3 ชั่วโมง / วัน	53	24.42
จำนวน 3-6 ชั่วโมง / วัน	60	27.65
จำนวน 6-9 ชั่วโมง / วัน	50	23.04
มากกว่า 9 ชั่วโมง / วัน	54	24.89
รวม	217	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวัน มากที่สุด คือ จำนวน 3-6 ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ 27.65 รองลงมา ได้แก่ มากกว่า 9 ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ 24.89 จำนวน 1-3 ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ 24.42 และน้อยที่สุด คือ จำนวน 6-9 ชั่วโมง/วัน คิดเป็นร้อยละ 23.04

ตารางที่ 6 ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/สัปดาห์

การเข้าใช้บริการ	คน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 วัน/สัปดาห์	8	3.69
1 วัน/สัปดาห์	7	3.23
2 วัน/สัปดาห์	8	3.69
3 วัน/สัปดาห์	14	3.45
4 วัน/สัปดาห์	7	3.23
5 วัน/สัปดาห์	24	11.06
6 วัน/สัปดาห์	6	2.76
ใช้ทุกวัน	143	65.89
รวม	217	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ มากที่สุด คือ ใช้ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 65.89 รองลงมา ได้แก่ 5 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.06 และน้อยที่สุด คือ 6 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 2.76

ตารางที่ 7 ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

การเข้าใช้บริการ	คน	ร้อยละ
8.00-12.00 น	22	10.14
12.00 - 13.00 น.	16	7.37
13.00 - 16.00 น.	19	8.76
8.00 - 17.00 น.	54	24.88
17.00 - 20.00 น.	45	20.73
20.00 - 24.00 น.	57	26.27
หลังเวลา 24.00 น.	4	1.84
รวม	217	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลามากที่สุด คือ เวลา 20.00 - 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 26.27 รองลงมา ได้แก่ เวลา 8.00 - 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.88 และน้อยที่สุด คือ หลังเวลา 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 1.84

ตารางที่ 8 สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

การเข้าใช้บริการ	คน	ร้อยละ
ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคารวิทยบริการชั้น3	9	4.15
ห้องให้บริการคอมพิวเตอร์ของคณะ/สาขา	5	2.30
สำนักงานที่สังกัด	22	10.14
ห้องสมุด อาคารวิทยบริการ ชั้น 2	26	11.98
หอพักของมหาวิทยาลัย	35	16.13
จุดให้บริการ Wifi	120	55.30
รวม	217	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถานที่บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ มากที่สุด คือ จุดให้บริการ Wifi คิดเป็นร้อยละ 55.30 รองลงมา ได้แก่ หอพักของมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 16.13 ห้องสมุด อาคารวิทยบริการ ชั้น 2 คิดเป็นร้อยละ 11.98 สำนักงานที่สังกัด คิดเป็นร้อยละ 10.14 ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง อาคารวิทยบริการ ชั้น 3 คิดเป็นร้อยละ 4.15 และน้อยที่สุด คือ ห้องให้บริการคอมพิวเตอร์ของคณะ/สาขา คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 9 อุปกรณ์ส่วนตัวที่นำมาเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

อุปกรณ์	จำนวน	ร้อยละ
โน้ตบุ๊ก	125	37.20
โทรศัพท์มือถือ	190	56.55
แท็บเล็ต	16	4.76
อื่น ๆ	5	1.49
รวม	336	100

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนำอุปกรณ์ส่วนตัวมาเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยมากที่สุด คือ โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 56.55 รองลงมา ได้แก่ โน้ตบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 37.20 แท็บเล็ต คิดเป็นร้อยละ 4.76 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.49

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. สาธารณูปโภค (ไฟฟ้า, น้ำ, ห้องน้ำ, ถนน)

- 1) ควรพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานให้เหมาะสมและเสมอภาคกัน ควรมองที่ภาพรวม ควรทำประชาพิจารณ์ถึงความเหมาะสมในการพัฒนาด้านต่างๆก่อน อย่าใช้ความรู้สึกส่วนตัว
- 2) ควรสำรวจระบบสาธารณูปโภคอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาการร้องเรียน
- 3) ถนนภายในมหาวิทยาลัยมืดเกินไป น่ากลัว ไม่มีแสงสว่างตอนกลางคืน เหมือนมหาวิทยาลัยร้าง ไม่น่าอยู่ ไม่ปลอดภัย
- 4) ถนนหน้ามหาวิทยาลัยแสงสว่างไม่เพียงพอ อุบัติเหตุบ่อยครั้ง ไม่มีความปลอดภัย ขับรถเร็ว ควรมีป้ายสัญญาณ หรือลูกระนาดชะลอความเร็วรถ
- 5) ไฟดับ ไฟตก ไฟกระตุกตลอดเวลา อุปกรณ์ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์เกิดความเสียหาย
- 6) ทางเข้ามหาวิทยาลัย (คณะสังคม) สูงชันมาก
- 7) น้ำไม่ไหล ไหลช้า
- 8) อาคารวิทยบริการควรมีหลอดไฟให้มากกว่านี้เพื่อความสว่างในการอ่านหนังสือ
- 9) อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำสำนักงานวิทยาเขตฯ อาคารเอนกประสงค์ ให้มีความสะอาดน่าเข้าใช้งาน
- 10) ควรมีห้องน้ำที่อาคารวิทยบริการชั้นล่าง

2. อินเทอร์เน็ต

- 1) สัญญาณ Wi-Fi ล่มบ่อย ช้า ไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุมที่พักของบุคลากร
- 2) ทะเบียนออนไลน์เข้าใช้งานไม่ได้ทุกครั้งที่ลงทะเบียนเรียนและดูเกรด

3. ห้องเรียน/อุปกรณ์การเรียน

- 1) ควรมีการสำรวจห้องเรียน อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนของแต่ละอาคาร ก่อนจะทำกาการเรียนการสอน เพื่อให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา
- 2) อุปกรณ์การเรียนการสอน รวมถึงอาจารย์ผู้สอนบางสาขาไม่มีความพร้อมในการสอน
- 3) อาคารเรียนควรทำความสะอาดและทาสีใหม่ เพราะดูเก่าและชำรุดทรุดโทรมมาก

4. สวัสดิการต่างๆ

- 1) ควรมีที่นั่งระหว่างรอเรียน/ซุ้มโต๊ะนั่งพักผ่อนตามอาคารเรียน, สวนป่ายมรคา, สระแปดแสน เป็นต้น
- 2) อยากให้มีศูนย์อาหาร/โรงอาหาร ที่มีบริการนักศึกษาและบุคลากรอย่างเพียงพอเหมาะสม
- 3) อยากให้มีลานกิจกรรมที่ให้นักศึกษาสามารถรวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรม ไม่อึดอัดอยู่แต่ในหอพัก

4) เครื่องออกกำลังกาย/ลานออกกำลังกาย ทั้งในและนอกตัวอาคาร ที่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา อยากให้ส่งเสริมการออกกำลังกายบ้าง

5) อยากให้มีร้านค้าสวัสดิการเพิ่มขึ้น เพราะช่วงหน้าฝนเดินทางลำบาก เช่น ร้านขายของหรือร้านกาแฟที่อาคารวิทยบริการ

6) ตู้ ATM ควรติดตั้งใหม่ เพราะมีปัญหาบ่อยมาก

7) อยากให้มีหลังคาคลุมที่จอดรถมอเตอร์ไซด์

8) ไม่มีรถรับส่งนักศึกษา

5. ภูมิทัศน์และความสะอาดตามอาคารต่างๆ

1) ควรปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบมหาวิทยาลัย เช่น ตัดแต่งต้นไม้ ตัดหญ้า ให้สวยงามน่ามอง

2) การเก็บกิ่งไม้กองๆไว้ ดูรก ไม่เรียบร้อย

3) ความสะอาดตามอาคารต่างๆ เช่น ชั้นล่างอาคารวิทยบริการ, อาคารเรียนรวม

6. อื่นๆ

1) การโปรโมทมหาวิทยาลัยน้อยมาก นักศึกษาก็น้อยมาก

2) เวลาเปิด-ปิดภาคการเรียนคลาดเคลื่อนมาก

3) ควรมีการฝึกอบรมแม่บ้าน ในเรื่องของการทำความสะอาดห้องเรียนหรือห้องทำงาน ให้เข้าใจในบทบาทหน้าที่เพื่อความเป็นมาตรฐานที่ควรจะเป็น