

รายงานประเมินตนเอง
ของ
ศูนย์สารสนเทศวิชาการ
ประจำปีการศึกษา 2568

ข้อมูลของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง

ศูนย์สารสนเทศวิชาการ (Information technology center)
อาคารอนุสรณ์ 30 ปี (อาคาร 15 ชั้น 1)
38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160
โทรศัพท์ 02-8678088 ต่อ 5220
เว็บเพจ <http://it.siam.edu>

ประวัติความเป็นมา

ศูนย์สารสนเทศวิชาการ (Information technology center) เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยสยาม ได้เริ่มดำเนินงาน เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2539 โดยมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบศูนย์เครือข่ายสารสนเทศ ที่มีขนาดใหญ่ที่สุด (แห่งแรก)ในประเทศไทย และได้เริ่มเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2540 โดยพระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้า สุทธสิริโสภา เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิด ณ อาคารอนุสรณ์ 30 ปี มหาวิทยาลัยสยาม



(1) บริการที่สำคัญของหน่วยงาน

ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละส่วนงานของศูนย์สารสนเทศวิชาการ

1. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 กำกับดูแลส่งเสริมพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

1.1.1 กำหนดนโยบายและสิทธิการใช้บริการระบบ Internet ภายในมหาวิทยาลัยสยาม

1.1.2 ดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับ พรบ.คอมพิวเตอร์ 2550

- 1.1.3 ดูแลจัดสรร,สร้าง,แก้ไข User ที่ใช้งานระบบ Internet /Mail/ e-learning ในแต่ละประเภท (ผู้บริหาร,คณาจารย์,นักศึกษา และ Admin)
 - 1.2 พัฒนาระบบ Internet ของมหาวิทยาลัยสยาม**
 - 1.2.1 กำหนดและคัดเลือก Link Internet ที่มีขนาดเหมาะสมกับองค์กร
 - 1.2.2 จัดหาอุปกรณ์ Network / Server ที่จำเป็นในการใช้งานประเภทต่าง ๆ
 - 1.2.3 สรรหา / ประสานงาน เพื่อหาระบบ Internet ที่เหมาะสม กับการใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ร้องขอมา
 - 1.2.4 ดูแลและUpdate ข้อมูลของ Domain : siam.edu (บางส่วน)
 - 1.2.5 ดูแล Domain : siamu.ac.th
 - 1.3 ออกแบบและพัฒนา Web Site ของมหาวิทยาลัยสยาม**
 - 1.3.1 ออกแบบและจัดทำ Web Site หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยสยาม
 - 1.3.2 อบรมการใช้โปรแกรมสำหรับพัฒนา Web Site ให้กับหน่วยงานภายใน
 - 1.4 พัฒนาระบบ Siam E-Learning**
 - 1.4.1 ออกแบบและจัดทำโครงสร้างของ ระบบ E-Learning <http://elearning.siam.edu>
 - 1.4.2 จัดทำระบบ เพื่อแยกประเภทรายวิชา / คณะ และดูแลในส่วนการ เพิ่มเติม / แก้ไข / ตรวจสอบ
 - 1.4.3 จัดทำระบบสมาชิก และดูแลในส่วนการ เพิ่มเติม / แก้ไข / ตรวจสอบ
 - 1.4.4 จัดหา Tool เพื่อจัดทำบทเรียน
 - 1.4.5 ประกาศข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ
 - 1.4.6 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ
 - 1.4.7 ช่วยเหลือ / ให้คำปรึกษาคณาจารย์ / นักศึกษาที่มีปัญหาในการใช้งาน
 - 1.5 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย**
- 2. แผนกบริหารจัดการ**
- 2.1 งานเลขานุการ**
 - 2.1.1 รับผิดชอบงานด้านเลขานุการ และงานสารบัญ
 - 2.1.2 ดำเนินงานด้านธุรการ และพิจารณาหนังสือเข้า – ออก ของศูนย์สารสนเทศวิชาการ เพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1.3 บันทึกและจัดทำรายงานการประชุมของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
 - 2.1.4 จัดเก็บเอกสารต่างๆ เช่น คำสั่ง ประกาศ บันทึกข้อความ และดูแลสมุดเลขที่หนังสือเข้า – ออกประสานงานการขอใช้สถานที่และอุปกรณ์ IT
 - 2.1.5 รับเรื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบ Internet / คอมพิวเตอร์
 - 2.1.6 ดูแลและประสานงานในการต้อนรับผู้มาติดต่อสอบถาม เยี่ยมชม และศึกษาดูงาน
 - 2.1.7 ดูแลและรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานเพื่อจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
 - 2.1.8 จัดทำบัญชีรายการทรัพย์สินของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
 - 2.1.9 ดูแลและเบิกวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ในส่วนของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
 - 2.1.10 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

- 2.2 ประเมินและวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน
 - 2.2.1 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจใ้การใช้บริการระบบสารสนเทศ และงานบริการ IT กับนักศึกษาและบุคลากร
 - 2.3 ส่งเสริมพัฒนาบุคลากร
 - 2.3.1 ส่งบุคลากรเข้าร่วมงานสัมมนาต่าง ๆ ในหัวข้อที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานภายใน - ภายนอกจัดขึ้น
 - 2.4 วิเคราะห์ ประเมิน บริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น
 - 2.4.1 การ Monitor Network / Link Internet / Network Down
 - 2.4.2 การลดความเสี่ยงและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่จะทำให้อุปกรณ์ Network เสียหายเนื่องจากระบบไฟฟ้าขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง
 - 2.4.3 การขยายจำนวน Server หรืออุปกรณ์ เพื่อรองรับการบริการที่เพิ่มมากขึ้น
 - 2.5 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
3. บริการ
- ภาระงานหลัก
- 3.1 ส่งเสริมการจัดทำ Web Site ของหน่วยงานต่าง ๆ
 - 3.1.1 ดำเนินการจัดทำ Web Site ให้หน่วยงานภายใน ที่ไม่สามารถทำได้
 - 3.1.2 แก้ไข และปรับแต่ง Web Site ที่หน่วยงานนำมา เพื่อให้เข้ากับระบบ Server ของศูนย์สารสนเทศ
 - 3.1.3 จัดหาพื้นที่ หรือ Server ที่เหมาะสมให้กับ Web Site ของหน่วยงานต่าง ๆ
 - 3.1.4 จัดทำระบบการทดสอบประมวลผลความรู้รายยอด(MCQ) ให้กับนักศึกษาแพทย์ปี ๕
 - 3.2 บริการวิชาการกับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
 - 3.2.1 บริการการใช้ห้องคอมพิวเตอร์เพื่ออบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานภายใน
 - 3.2.2 บริการการใช้ห้องคอมพิวเตอร์เพื่ออบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานภายนอก
 - 3.2.3 บริการการใช้ห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นสถานที่สอบความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์
 - 3.2.4 การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์แก่ให้กับหน่วยงานภายนอกตามที่มีเรื่องขออนุมัติมา
 - 3.2.5 การจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ / Internet เพื่อใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายใน - ภายนอกสถานที่ของหน่วยงานภายในที่ขอมา
 - 3.3 ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT
 - 3.3.1 ติดตั้ง Software / Update โปรแกรมให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของศูนย์สารสนเทศ
 - 3.3.2 แก้ไข Software ที่ชำรุด / เสียหาย / ติดไวรัส ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
 - 3.3.3 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อทดแทน เพื่อคอมพิวเตอร์ที่หมดอายุการใช้งานตามความเหมาะสม
 - 3.4 บริการยืมอุปกรณ์ IT
 - 3.4.1 ให้บริการยืมเครื่อง Notebook
 - 3.4.2 ให้บริการยืมเครื่อง LCD
 - 3.4.3 ให้บริการยืมเครื่อง Visualizer
 - 3.4.4 ให้บริการยืม HDMI to VGA
 - 3.4.5 ให้บริการยืม Laser Pointer

- 3.5 บริการห้องคอมพิวเตอร์**
- 3.5.1 บริการห้องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา / การจัดอบรม (จำนวน 116 เครื่อง)
- 3.5.2 บริหารห้องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน (จำนวน 49 เครื่อง)
- 3.6 บริการระบบเครือข่าย Internet / Network**
- 3.6.1 บริการระบบ LAN (DHCP) สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในอาคารต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยสยาม
- 3.6.2 บริการระบบ Wireless LAN โดยรอบบริเวณของมหาวิทยาลัยสยาม
- 3.6.3 บริการระบบ Mail Server ภายใต้ Domain : siam.edu (Google platform)
- 3.6.4 บริการระบบ Mail Server ภายใต้ Domain : siam-u.ac.th (Microsoft platform)
- 3.6.5 บริการระบบ สมาชิกบริการเครือข่ายโรมมิ่งเพื่อการศึกษาและวิจัยสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันการศึกษาที่เป็นสมาชิกเครือข่าย ผ่าน WiFi : SSID : eduroam (Educational Roaming)
- 3.6.6 บริการระบบสมาชิก (User) เพื่อระบุตัวตนในการใช้งานเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยสยาม (User Authentication)
- 3.7 บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ เพื่อบริการหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสยาม**
- 3.7.1 บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ (Hardware)
- 3.7.2 บริการซ่อมจอ Monitor / Power Supply / Mainboard
- 3.8 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย**
ภาระงานรอง
- 3.9 ดูแลระบบบันทึกเวลาการทำงานของบุคลากร**
- 3.9.1 แก๊วระบบ / เครื่องอ่านบัตร / ลายนิ้วมือ เพื่อให้สามารถทำงานได้ ในกรณีที่เครื่องบันทึกเวลาชำรุด
- 3.10 ดูแลการใช้เครือข่าย Intranet ของ Server ทะเบียน**
- 3.10.1 ดำเนินการแก๊วระบบ Intranet ของ Server ทะเบียน เมื่อไม่สามารถใช้งานระบบ Back office / การเงิน / กองทุนแนะแนว / ห้องขายหนังสือ
- 3.11 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย**

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลัก

วิสัยทัศน์ พันธกิจและสมรรถนะหลัก

1. วิสัยทัศน์	ศูนย์สารสนเทศวิชาการ เป็นหน่วยงานที่บริการนักศึกษา และบุคลากรให้สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยเครื่องมือหลายช่องทาง เพื่อมุ่งมั่นพัฒนาเพื่อให้มหาวิทยาลัยสยามเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
2. พันธกิจ	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยสยาม พัฒนาการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ระบบ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคลากรและนักศึกษา

3. สมรรถนะหลัก	1. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบการใช้งาน Online ในรูปแบบต่างที่ใช้ในการเรียนการสอน 2. เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และ Internet 3. เพื่อตอบสนองการบริการนักศึกษาให้มีความรวดเร็วและสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง
----------------	--

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ระดับคุณวุฒิ				รวม
	ป.เอก	ป.โท	ป.ตรี	ต่ำกว่าป.ตรี	
อาจารย์	1	2			3
เจ้าหน้าที่		3	1		4
รวม	1	5	1		7

(4) สินทรัพย์

ข้อมูลสินทรัพย์ที่สำคัญ

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
อาคารสถานที่	สถานที่ตั้ง : อาคาร 15 ชั้น 1 ห้อง ศูนย์เครือข่ายสารสนเทศ / ห้องควบคุมระบบ / ห้อง IT42/ห้อง IT48
อุปกรณ์	Firewall : 2 Switch Layer 3 : 2 (Core SW 10G) Switch Layer 2 : 60 Up Server : 10 PC : 160 IMAC : 7 Notebook : 7 LCD : 4 Visualizer : 1 Printer : 2
เทคโนโลยี	1. การเชื่อมต่อประเภทของสายสัญญาณ Internet ภายในองค์กร 1.1 Multiprotocol Label Switching (MPLS) เป็นบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ออกแบบมาเพื่อการส่งข้อมูลที่มีความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวสูง

	<p>1.2 Fiber to the x (FTTx) เป็นเทคโนโลยีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic)</p> <p>2. ประเภทการให้บริการเชื่อมต่อ Network</p> <p>2.1 Local Area Network (LAN) เป็นระบบเครือข่าย แบบเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันในระยะจำกัด เช่น ในอาคารเดียวกัน หรือบริเวณเดียวกันที่สามารถลากสายถึงกันได้โดยตรง</p> <p>2.2 Wireless Fidelity (WiFi) เป็นเครือข่ายไร้สาย เป็นคลื่นสัญญาณวิทยุขนาด 2.4GHz และ 5 GHz ใช้ในอุปกรณ์ IT ที่มีตัวรับ WiFi ได้</p> <p>3. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ให้บริการหลัก</p> <p>3.1 Server : DHCP / DNS / Monitor / VM / VPN / SIS</p> <p>3.2 Computer : PC / Notebook</p> <p>3.2 การติดต่อสื่อสารผ่าน : Email</p>
<p>ทรัพย์สินทางปัญญา</p>	<p>1. คู่มือการใช้งานระบบ e-Learning (สำหรับอาจารย์ / นักศึกษา)</p> <p>2. ระบบ Appsheet ระบบยืม – คืน อุปกรณ์ IT</p> <p>3. ระบบสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากร</p> <p>4. ระบบจัดการแข่งขันการตอบปัญหาวิชาการ 3rd PNK Hospital ผ่านระบบ E-learning ของคณะแพทยศาสตร์</p>

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

5.1 ระบบยืนยันตัวตนบุคคลเพื่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Authentication System) เพื่อเป็นการปฏิบัติตาม “พระราชบัญญัติ” ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ทางมหาวิทยาลัยสยามได้จัดให้มีระบบยืนยันตัวตนบุคคล เพื่อใช้งานระบบ Internet โดยจะต้องมีการระบุ Username และ Password ให้ถูกต้อง จึงจะได้รับอนุญาตให้ใช้งานได้ โดยมีวิธีการดังนี้

1. ทุกครั้งก่อนใช้งาน Internet จะต้องใส่ Username และ Password ผ่าน Web Browser เช่น Google Chrome, Microsoft Edge , Firefox, Safari เป็นต้น
2. หลังใช้งานทุกครั้งต้อง Logout ออกจากระบบได้ ทั้งนี้ มิเช่นนั้นจะถือว่าเป็นความผิดที่เกิดจากความตั้งใจกระทำความผิด
3. ผู้ใช้งาน (User) ทุกคน จะมี Account เพื่อใช้งานระบบ Internet ดังนี้
 - 3.1 ใช้ รหัสบุคลากร / รหัสนักศึกษา เป็น Account สำหรับ Login (Login ได้ 2 Device) เช่น รหัสบุคลากร / รหัสนักศึกษา เป็น 6807600009 เกิดวันที่ 15 สิงหาคม 1998 (ค.ศ.) จะได้เป็น
 - Username : 6807600009
 - Password : 15081998 (กรณี ถ้าเป็นเลขตัวเดียวให้เติม 0 ไว้ข้างหน้าเสมอ)
 4. สำหรับ รหัสบุคลากร / รหัสนักศึกษา เป็น Account เมื่อเปิดให้ใช้งานระบบในครั้งแรก ผู้ใช้งาน (User) มีหน้าที่ต้องเปลี่ยน Password ในทันที

5. Username และ Password ถือเป็นทรัพย์สินส่วนตัวห้ามมิให้เผยแพร่แก่ผู้ใด มิเช่นนั้นถือว่าตั้งใจกระทำความผิด
6. หากมีปัญหาในการใช้งานของระบบ กรุณาติดต่อศูนย์สารสนเทศวิชาการ อาคาร 15 ชั้น 1 ในวันทำการปกติ วันจันทร์ – เสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 18.00 น. โทร. 02-8678088 ต่อ 5220 E-mail : it_center1@siam.edu

สรุปผลการประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ศูนย์สารสนเทศวิชาการ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษา 2568

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของผู้เข้ารับบริการ

ประเภทของผู้เข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์/เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสยาม	63	11.19
นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม	466	88.09
รวม	529	100

จากตารางที่ 1.1 พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงผลจากมากไปหาน้อย มีดังนี้

- นักศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 466 คน คิดเป็นร้อยละ 88.09
- อาจารย์/เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 11.19

1.2 สังกัด คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน(อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม)

สังกัด (คณะ/หลักสูตร/หน่วยงาน)	จำนวน / คน	ร้อยละ
คณะทันตแพทยศาสตร์	12	2.27
คณะที่ศนมาตรศาสตร์	11	2.08
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	52	9.83
คณะนิติศาสตร์	26	4.91
คณะนิเทศศาสตร์	56	10.59
คณะบริหารธุรกิจ	78	14.74
คณะพยาบาลศาสตร์	27	5.10
คณะแพทยศาสตร์	15	2.84
คณะเภสัชศาสตร์	21	3.97
คณะรัฐศาสตร์	9	1.70
คณะวิทยาศาสตร์	32	6.05
คณะวิศวกรรมศาสตร์	45	8.51
คณะศิลปศาสตร์	56	10.59
วิทยาลัยดนตรีและศิลปะการแสดง	2	0.38
วิทยาลัยนานาชาติ	8	1.51
บัณฑิตวิทยาลัย - ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	8	1.51
บัณฑิตวิทยาลัย - มหาบัณฑิต	11	2.08
สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ	60	11.34
รวม	529	100

จากตารางที่ 1.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม รวม 18 สังกัด มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 10 อันดับแรก ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 14.74 สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ จำนวน 60 คน สำนัก/ศูนย์/อื่นๆ 11.34 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 10.59 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 10.59 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 9.83 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51 คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.91 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์สารสนเทศวิชาการ

2.1 ความถี่ของการใช้บริการศูนย์สารสนเทศวิชาการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน / คน	ร้อยละ
4 - 7 ครั้ง / สัปดาห์	26	4.91
1 - 3 ครั้ง / สัปดาห์	120	22.68
เดือนละ 1-2 ครั้ง	231	43.68
ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้ง	152	28.73
รวม	529	100

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่การใช้บริการศูนย์สารสนเทศวิชาการ จำนวน 529 คน มากที่สุดคือใช้บริการเดือนละ 1-2 ครั้ง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 43.68 รองลงมาคือ ภาคการศึกษาละ 1-2 ครั้งจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 ใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง, สัปดาห์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 22.68 / ใช้บริการ 4-7 ครั้ง / สัปดาห์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 4.91

2.2 ท่านเคยใช้/ไม่เคยใช้เว็บไซต์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการ(<https://it.siam.edu>)

เคยใช้บริการเว็บไซต์ของศูนย์สารสนเทศฯ หรือไม่	จำนวน / คน	ร้อยละ
เคยใช้	322	60.87
ไม่เคยใช้	207	39.13
รวม	529	100

จากตารางที่ 2.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 529 คน มีผู้ใช้บริการเคยใช้เว็บไซต์ ของศูนย์สารสนเทศวิชาการจำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 60.87 และไม่เคยใช้บริการเว็บไซต์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13

2.3 ท่านเคยใช้บริการใดของศูนย์สารสนเทศวิชาการบ้าง (ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ให้บริการใช้บริการใดของศูนย์สารสนเทศฯ บ้าง	จำนวน / คน	ร้อยละ
บริการสร้างหรือเปลี่ยนรหัสผ่าน User Internet Account/Google Account/MS Account	346	65.41
บริการยืมคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก/PC และอื่นๆ	437	82.61
ปรึกษาปัญหาและรับบริการตรวจสอบซ่อมเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต	102	19.28
ใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องศูนย์เครือข่ายสารสนเทศ	256	48.39
รวม	529	100

จากตารางที่ 2.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 529 คน มีผู้ใช้บริการยืมคอมพิวเตอร์ Notebook /PC และอื่นๆเป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 437 คน คิดเป็นร้อยละ 82.61 รองลงมาคือใช้บริการบริการสร้างหรือเปลี่ยนรหัสผ่าน User Internet Account/Google Account/MS Account จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 64.51 ,ใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องศูนย์เครือข่ายสารสนเทศ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39, ปรึกษาปัญหาและรับบริการตรวจสอบซ่อมเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 19.28

2.4 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการจาก(ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ให้บริการรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศฯ จากช่องทาง	จำนวน / คน	ร้อยละ
เว็บไซต์ของศูนย์ฯ (https://it.siam.edu)	238	44.99
Line กลุ่ม ต่างๆ ของทางศูนย์ / มหาวิทยาลัย	63	11.91
บุคคลากรของศูนย์	104	19.66
จุดติดประกาศ(บริเวณหน้าศูนย์สารสนเทศ อาคาร 15)	124	23.44
รวม	529	100

จากตารางที่ 2.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 529 คน ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร / การประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการ เป็นจำนวน 529 คนโดยมากที่สุด คือ เว็บไซต์ของศูนย์ฯ (<https://it.siam.edu>) จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 44.99 รองลงมาคือผ่านทาง จุดติดประกาศ(บริเวณหน้าศูนย์สารสนเทศ อาคาร 15) จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 23.44 ,บุคคลากรของศูนย์สารสนเทศวิชาการ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66, Line กลุ่ม ต่างๆ ของทางศูนย์ / มหาวิทยาลัย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 11.91

3. ระดับความต้องการ/ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สารสนเทศวิชาการ

3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

3.1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ยืม-คืน อุปกรณ์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการมีความชัดเจนและเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	97	432	4.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.1.1 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ยืม-คืน อุปกรณ์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการมีความชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.82

3.1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ของการให้บริการด้าน ซอร์ฟแวร์และฮาร์ดแวร์ ของศูนย์สารสนเทศวิชาการมีความชัดเจนและเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	12	46	441	4.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ของการให้บริการด้าน ซอร์ฟแวร์และฮาร์ดแวร์ ของศูนย์สารสนเทศวิชาการมีความชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.88

3.1.3 ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการยืม-คืน อุปกรณ์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการ

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	44	485	4.92	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.1.3 ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการยืม-คืน อุปกรณ์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.92

3.1.4 ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการด้าน ซอร์ฟแวร์และฮาร์ดแวร์ ของศูนย์
สารสนเทศวิชาการ

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	166	363	4.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.1.4 ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการยืม-คืน อุปกรณ์ของศูนย์
สารสนเทศวิชาการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.69

3.1.5 การจัดการบริการในระบบดิจิทัล/ออนไลน์(ระบบรีโมท Any Desk และระบบขอรับบริการเกี่ยวกับ
User Account) สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	31	498	4.94	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.1.5 การจัดการบริการในระบบดิจิทัล/ออนไลน์(ระบบรีโมท Any Desk และระบบขอรับ
บริการเกี่ยวกับ User Account) สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.94

สรุป 3.1 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทุกข้อของด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการรวมกัน
จะได้ค่าเฉลี่ยภาพรวมค่าเฉลี่ยรวม ความต้องการ/ความคาดหวัง: 5.00 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจจากการใช้
บริการจริง: 4.85

3.2 ด้านทรัพยากร (อุปกรณ์ต่างๆ เช่นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ และ ซอร์ฟแวร์
ต่างๆ)

3.2.1 การจัดหาทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการ

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	136	393	4.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2.1 การจัดหาทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.74

3.2.2 ทรัพยากรทุกประเภทมีความทันสมัย

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	16	169	344	4.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2.2 ทรัพยากรทุกประเภทมีความทันสมัย อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.62

3.2.3 ทรัพยากร มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	24	89	416	4.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.2.3 ทรัพยากร มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.74

สรุป 3.2 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทุกข้อของด้านทรัพยากร (อุปกรณ์ต่าง ๆ เช่นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ และ ซอร์ฟแวร์ต่างๆ) กระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการรวมกัน จะได้ค่าเฉลี่ยภาพรวมค่าเฉลี่ยรวม ความต้องการ/ความคาดหวัง: 5.00 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจจากการใช้บริการจริง: 4.70

3.3 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ

3.3.1 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้ (ผู้ให้บริการมี ความรู้ทางเทคโนโลยี เพื่อใช้ประกอบการให้บริการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้)

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	21	508	4.96	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3.1 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้ (ผู้ให้บริการมี ความรู้ทางเทคโนโลยี เพื่อใช้ประกอบการให้บริการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้) ทรัพยากร มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.96

3.3.2 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ผู้ให้บริการมีทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้ประกอบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำได้)

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	36	493	4.93	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3.2 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ผู้ให้บริการมีทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้ประกอบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำได้) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.93

3.3.3 บุคลากรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีและมีจิตใจในการให้บริการ Service Mind (ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน มีความอดทน อดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเสียสละ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน)

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	93	436	4.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.3.3 บุคลากรมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีและมีจิตใจในการให้บริการ Service Mind (ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน มีความอดทน อดกลั้น มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความเสียสละ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.82

สรุป 3.3 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทุกข้อของด้านบุคลากร / ผู้ให้บริการ จะได้ค่าเฉลี่ยภาพรวมค่าเฉลี่ยรวม ความต้องการ/ความคาดหวัง: 5.00 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจจากการใช้บริการจริง: 4.90

3.4 ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการให้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม (ห้องเครือข่ายศูนย์สารสนเทศ 15-101)

3.4.1 วัน/เวลา เปิดทำการ เพียงพอและเหมาะสม (วันอังคาร-เสาร์ เวลา 8.30-18.00 น. วันจันทร์ เวลา 8.30 -16.30 น.)

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	12	517	4.98	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4.1 วัน/เวลา เปิดทำการเพียงพอและเหมาะสม(วันอังคาร-เสาร์ เวลา 8.30-18.00 น. วันจันทร์เวลา8.30 -16.30 น.) อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.98

3.4.2 กฎและระเบียบการใช้บริการมีความเหมาะสม

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	36	493	4.93	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4.2 กฎและระเบียบการใช้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.93

3.4.3 มีการจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	125	404	4.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4.3 มีการจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่ดี และบรรยากาศเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.76

3.4.4 มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในห้องเครือข่ายสารสนเทศ

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	46	128	355	4.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.4.4 มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในห้องเครือข่ายสารสนเทศอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.58

สรุป 3.4 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทุกข้อขอต่อการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม (ห้องเครือข่ายศูนย์สารสนเทศ 15-101)จะได้ค่าเฉลี่ยภาพรวมค่าเฉลี่ยรวม ความต้องการ/ความคาดหวัง: 5.00 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจจากการใช้บริการจริง: 4.81

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร

3.5.1 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทันต่อเหตุการณ์ และหลากหลายช่องทาง

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	-	93	436	4.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 3.5.1 การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทันต่อเหตุการณ์ และหลากหลายช่องทางอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.82

3.5.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ

ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ความต้องการ/ความคาดหวัง	-	-	-	-	529	5.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	42	193	294	4.48	มาก

จากตารางที่ 3.5.2 ป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48

สรุป 3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร จะได้ค่าเฉลี่ยภาพรวมค่าเฉลี่ยรวม ความต้องการ/ความคาดหวัง: 5.00 โดยมีค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจจากการใช้บริการจริง: 4.65

4. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงการให้บริการและความต้องการในด้านต่างๆที่ต้องการให้ศูนย์สารสนเทศวิชาการ จัดบริการเพิ่มเติม

4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

- การปรับปรุงเครือข่าย ทำได้ไม่ต่อเนื่องดีเท่าที่ควร ปัญหาจากดั่งงบประมาณที่จำกัด
- การที่ไฟดับบ่อย ทำให้อุปกรณ์ Network ได้ได้รับความเสียหาย และใช้เวลาในการซ่อมแซมนาน

4.2 ด้านทรัพยากร (อุปกรณ์ต่างๆ เช่นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ และ ซอร์ฟแวร์ต่างๆ)

- เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องมีบางส่วนที่เก่าสมควรปรับปรุง

4.3 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ

- ความรู้ด้านทางภาษาที่หลากหลาย
- มีภาระงานเพิ่มขึ้นทำให้ต้องจัดสรรงานที่เร่งด่วนก่อนทำให้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

- 4.4 ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ และสภาพแวดล้อม
- ครอบอนุญาตให้นำอาหารและเครื่องดื่มบางชนิดเข้าไปได้บ้าง
- 4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร
- บอร์ดติดประกาศไม่มีไฟส่องสว่าง
- 4.6 คำแนะนำอื่นๆ
- แอร์เก่า เสียงดัง/ไม่ค่อยเย็น
- 4.7 "จุดเด่น" ในการให้บริการของศูนย์สารสนเทศวิชาการ ที่ท่านประทับใจ คือ
- การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นกันเอง
- 4.8 สสำรวจความไม่พึงพอใจ ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศวิชาการในประเด็นใดบ้าง
- ระยะเวลาเปิดปิดน้อยไป
 - คอมพิวเตอร์ มีไม่เยอะ
 - พื้นที่เมสสิกันน้อยไปหน่อย