

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
คณะทัศนมาตรศาสตร์	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 และไม่เคยใช้บริการเว็บไซต์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13

2.3 ท่านเคยใช้บริการใดของศูนย์สารสนเทศวิชาการบ้าง (ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ผู้ใช้บริการใช้บริการใดของศูนย์สารสนเทศฯ 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)

ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ของศูนย์สารสนเทศฯ จากช่องทาง	จำนวน / คน	ร้อยละ
เว็บไซต์ของศูนย์ฯ (https://it.siam.edu)	238	44.99
Line กลุ่ม ต่างๆ ของทางศูนย์ / มหาวิทยาลัย	63	11.91
บุคลากรของศูนย์	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 ,บุคลากรของศูนย์สารสนเทศวิชาการ 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 อุปกรณ์ของศูนย์สารสนเทศวิชาการมีความชัดเจน

และเหมาะสม

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

จากตารางที่ 3.1.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ของการให้บริการด้าน ซอร์ฟแวร์

และ	ความพึงพอใจ จากการใช้บริการ	-	-	12	46	441	4.88	มากที่สุด
-----	-----------------------------	---	---	----	----	-----	------	-----------

ฮาร์ดแวร์ ของศูนย์สารสนเทศวิชาการมีความชัดเจนและเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.88

3.1.3 ความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ของการให้บริการยืม-คืน อุปกรณ์ของศูนย์สารสนเทศ วิชาการ

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 อุปกรณ์ของ ศูนย์

สารสนเทศวิชาการอยู่ในระดับดีมาก 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 และระบบขอรับบริการเกี่ยวกับ User Account) สะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.94

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

3.2 ด้านทรัพยากร (อุปกรณ์ต่างๆ เช่นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ และ ซอร์ฟแวร์ต่างๆ)

3.2.1 การจัดหาทรัพยากรให้ตรงกับความต้องการ

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

ตารางที่ 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 ความพึงพอใจจากการ ใช้บริการจริง: 4.70

3.3 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ

3.3.1 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้ (ผู้ให้บริการมี ความรู้ทางเทคโนโลยี เพื่อใช้ประกอบการให้บริการแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ได้)

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 เพื่อใช้ประกอบการให้บริการแนะนำและช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการได้) ทรัพยากร มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.96

3.3.2 บุคลากรมีสมรรถนะ ด้านทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (ผู้ให้บริการมีทักษะ ทางเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้ประกอบการให้บริการที่ รวดเร็ว 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 ระเบียบการใช้บริการ การจัดพื้นที่และสภาพแวดล้อม (ห้องเครือข่ายศูนย์สารสนเทศ 15-101)

3.4.1 วัน/เวลา เปิดทำการ เพียงพอและเหมาะสม (วันอังคาร-เสาร์ เวลา 8.30-18.00 น. วันจันทร์ เวลา8.30 -16.30 น.)

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

ตารางที่ 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 เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทุกข้อขอด้านการเปิดทำการ 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 ปัญหาจากตั้งงบประมาณที่จำกัด
- การที่ไฟดับบ่อย ทำให้อุปกรณ์ Network ได้รับความเสียหาย และใช้เวลาในการซ่อมแซมนาน

4.2 ด้านทรัพยากร (อุปกรณ์ต่างๆ เช่นคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ และ ซอร์ฟแวร์ต่างๆ)

- เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องมีบางส่วนที่เก่าสมควรปรับปรุง

4.3 ด้านบุคลากร/ผู้ให้บริการ

- ความรู้ด้านทางภาษาที่หลากหลาย
- มีภาระงานเพิ่มขึ้นทำให้ต้องจัดสรรงานที่เร่งด่วนก่อนทำให้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

4.4 ด้านการเปิดทำการ ระเบียบการใช้บริการ และสภาพแวดล้อม

- ควรอนุญาตให้นำอาหารและเครื่องดื่มข้างชนิดเข้าไปได้บ้าง

4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร

- บอร์ดติดประกาศไม่มีไฟส่องสว่าง

4.6 คำแนะนำอื่นๆ

- แอร์เก่า เสียงดัง/ไม่ค่อยเย็น

4.7 "จุดเด่น" ในการให้บริการของศูนย์สารสนเทศวิชาการ ที่ท่านประทับใจ คือ

- การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นกันเอง

4.8 สำนวความไม่พึงพอใจ ท่านมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศวิชาการในประเด็นใดบ้าง

- ระยะเวลาเปิดปิดน้อยไป
- คอมพิวเตอร์ มีไม่เยอะ
- พื้นที่เมสสิให้น้อยไปหน่อย