

เกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบที่ 2 AUN-QA ของหลักสูตร

เกณฑ์การประเมิน 7 ระดับ	
Rating	Description
1	<p>Absolutely Inadequate</p> <p>The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.</p>
2	<p>Inadequate and Improvement is Necessary</p> <p>The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.</p>
3	<p>Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate</p> <p>The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.</p>
4	<p>Adequate as Expected</p> <p>The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.</p>
5	<p>Better Than Adequate</p> <p>The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.</p>
6	<p>Example of Best Practices</p> <p>The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.</p>
7	<p>Excellent (Example of World-class or Leading Practices)</p> <p>The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of world-class practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.</p>

AUN-QA 11 Output

Criterion

5. The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement.

ผลการประเมินตนเอง

11	Output	1	2	3	4	5	6	7
11.5	<i>The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement [3]</i>			✓				

ผลการดำเนินงาน :

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีการกำหนดนโยบายให้มีการรับฟังข้อมูลการให้บริการจากผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยเฉพาะรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักศึกษาในทุกสาขาวิชาทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการห้องสมุดหลายช่องทาง ประกอบด้วย การสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด ผ่านแบบประเมินผลการให้บริการแต่ละบริการ การประเมินผลภาพรวมของการให้บริการ การแจ้งที่เจ้าหน้าที่โดยตรง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ห้องสมุด เฟสบุ๊กส์ โลก โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถประเมินได้ตลอดเวลา รวมทั้งมีการสังเกตพฤติกรรม การใช้บริการและสัมภาษณ์ผู้รับบริการเป็นระยะๆ โดยมีการรวบรวมข้อมูลอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะให้บริการที่มีตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

ในปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้สำรวจความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์บรรณสารฯ จากกลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน เพื่อหาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดและบริการสื่อการศึกษา รวมถึงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากผู้รับบริการ โดยออกแบบสำรวจความพึงพอใจแยกตามบริการ แจกแบบสำรวจเมื่อผู้รับบริการมาใช้บริการ โดยเก็บข้อมูลก่อนสิ้นภาคการศึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลมาวิเคราะห์ แผลผลตามหลักการทางสถิติ และสรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ตามแผนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ โดยปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารฯ ได้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมทั้งหมดระดับมาก (\bar{X} 4.49) และด้าน 1) ด้านบริการสารสนเทศที่มีให้บริการ พึงพอใจระดับมาก (\bar{X} 4.21) 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พึงพอใจระดับมาก (\bar{X} 4.01) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนการสอนที่มีให้บริการ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า พึงพอใจระดับมาก (\bar{X} 4.08) 4) ด้านการให้บริการสื่อการศึกษา พึงพอใจระดับมากที่สุด (\bar{X} 4.87) และนำข้อมูลจากคำถามปลายเปิด และสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง มาใช้เป็น

ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการให้บริการต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวก และกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศต่างๆ เช่น มีการดำเนินการปรับปรุงการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่จัดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยการเข้าใช้ระบบสารสนเทศด้วยรหัสผ่านตัวเดียวกันกับระบบอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย มีระบบที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัยได้ตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง โดยการใช้รหัสพนักงาน/นักศึกษาและรหัสผ่านตัวเดียวกันกับระบบอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย การปรับปรุงเพิ่มจุดสัญญาณ SUTWiFi เป็นต้น

นอกจากนี้ ศูนย์บรรณสารฯ ยังได้นำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2015 มาใช้ในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่างๆ ของศูนย์ฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

หลักฐาน AUN-QA 11.5-1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามหลักสูตร/สาขาวิชา
ปีการศึกษา 2563

หลักฐาน AUN-QA 11.5-2 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีการศึกษา 2563

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ปีการศึกษา 2563

การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ปีการศึกษา 2563 แบ่ง
ออกเป็น 2 บริการหลัก คือ

1. บริการห้องสมุด
2. บริการสื่อการศึกษา

1. บริการห้องสมุด

มีการประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย

- 1) การใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว
- 2) มีการให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุด
- 3) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ
- 4) ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ

1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย

- 1) มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ
- 2) มีวารสารที่ตรงกับความต้องการ
- 3) มีฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

- 1) สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ แสงสว่าง
อุณหภูมิ ห้องค้นคว้า ฯลฯ
- 2) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ
- 3) ฐานข้อมูลออนไลน์สามารถสืบค้นได้จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 4) เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่สนับสนุนการใช้บริการมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์,
iPad, Scanner ฯลฯ

2. บริการสื่อการศึกษา

มีการประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านผู้ใช้บริการ

- 1) ให้คำแนะนำการใช้งานโสตทัศนูปกรณ์
- 2) ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ
- 3) ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ

2.2 ด้านสื่อโสตทัศนูปกรณ์

- 1) ความพร้อมใช้ของโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ
- 2) ได้รับโสตทัศนูปกรณ์ตรงตามความต้องการ
- 3) จำนวนโสตทัศนูปกรณ์มีเพียงพอให้บริการ

2.3 ด้านการบริการ

- 1) มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
- 2) มีความรวดเร็วในการให้บริการ ทันตามความต้องการ

โดยใช้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย

1 = พึงพอใจน้อยที่สุด 0 = ไม่เคยใช้บริการ

เกณฑ์การแปลผลข้อมูล

ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50 ผลที่ได้คือ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ผลที่ได้คือ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ผลที่ได้คือ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ผลที่ได้คือ น้อย

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ผลที่ได้คือ มาก

1. จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,263 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)
ปริญญาตรี	1,196
ปริญญาโท / ปริญญาเอก (บัณฑิตศึกษา)	53
พนักงาน	8
อาจารย์	6
รวมทั้งสิ้น	1,263

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชา/หลักสูตร

สำนักวิชา/หลักสูตร	จำนวนผู้ตอบ (คน)
สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร	81
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีอาหาร)	24
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการผลิตพืช)	24
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีชีวภาพ)	4
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางสัตว์)	27
หลักสูตรบูรณาการเกษตรและการจัดการความปลอดภัย ทางด้านอาหาร (นานาชาติ)	2
สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม	60
หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ	15
หลักสูตรการจัดการบัณฑิต	34
หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ/กลุ่มหลักสูตรศาสตร์และศิลป์	10
หลักสูตรสหกิจศึกษา	1
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์	66
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (คณิตศาสตร์)	25
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (เคมี)	13
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (ชีววิทยา)	12
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (ฟิสิกส์)	5
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (วิทยาศาสตร์การกีฬา)	11

สำนักวิชา/หลักสูตร	จำนวนผู้ตอบ (คน)
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์	744
ยังไม่สังกัดสาขา	79
หลักสูตรวิศวกรรมการผลิต	1
หลักสูตรวิศวกรรมการผลิตอัตโนมัติและหุ่นยนต์	25
หลักสูตรวิศวกรรมเกษตรและอาหาร	13
หลักสูตรวิศวกรรมขนส่งและโลจิสติกส์	81
หลักสูตรวิศวกรรมคอมพิวเตอร์	37
หลักสูตรวิศวกรรมเคมี	49
หลักสูตรวิศวกรรมเครื่องกล	49
หลักสูตรวิศวกรรมเซรามิก	31
หลักสูตรวิศวกรรมโทรคมนาคม	20
หลักสูตรวิศวกรรมธรณี	8
หลักสูตรวิศวกรรมปิโตรเลียมและเทคโนโลยีธรณี	33
หลักสูตรวิศวกรรมพรีซิชั่น	7
หลักสูตรวิศวกรรมพอลิเมอร์	22
หลักสูตรวิศวกรรมไฟฟ้า	48
หลักสูตรวิศวกรรมเมคคาทรอนิกส์	15
หลักสูตรวิศวกรรมยานยนต์	21
หลักสูตรวิศวกรรมโยธา	61
หลักสูตรวิศวกรรมโลหการ	31
หลักสูตรวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม	14
หลักสูตรวิศวกรรมอากาศยาน	30
หลักสูตรวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์	14
หลักสูตรวิศวกรรมอุตสาหกรรม	55
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (หลักสูตรนานาชาติ)	36
หลักสูตรวิศวกรรมเครื่องกล	18
หลักสูตรวิศวกรรมปิโตรเคมีและพอลิเมอร์	11
หลักสูตรวิศวกรรมโยธา	7
สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์	53
สำนักวิชาแพทยศาสตร์	67

สำนักวิชา/หลักสูตร	จำนวนผู้ตอบ (คน)
สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์	26
สำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์	118
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (อาชีวอนามัยและความปลอดภัย)	59
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (อนามัยสิ่งแวดล้อม)	59
โครงการจัดรูปแบบการบริหารวิชาการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบใหม่	4
รวมทั้งสิ้น	1,263

2. ระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านห้องสมุด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. บริการสารสนเทศ				
ที่	หัวข้อ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.1	การใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.21	0.77	มาก
1.2	มีการให้คำแนะนำการใช้ห้องสมุด	4.10	0.82	มาก
1.3	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ	4.23	0.81	มาก
1.4	ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.28	0.75	มาก
ภาพรวม		4.21	0.79	มาก

2. ทรัพยากรสารสนเทศ				
ที่	หัวข้อ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
2.1	มีหนังสือที่ตรงกับความต้องการ	3.98	0.86	มากก
2.2	มีวารสารที่ตรงกับความต้องการ	3.98	0.83	มาก
2.3	มีฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ	4.07	0.82	มาก
ภาพรวม		4.01	0.84	มาก

3. สิ่งอำนวยความสะดวก				
ที่	หัวข้อ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3.1	สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า เช่น พื้นที่อ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิ ห้องค้นคว้าฯลฯ	4.25	0.87	มาก
3.2	ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพ	3.92	1.01	มาก
3.3	ฐานข้อมูลออนไลน์สามารถสืบค้นได้จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	4.01	0.92	มาก
3.4	เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่สนับสนุนการใช้บริการมีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์, iPad, Scanner ฯลฯ	4.14	0.91	มาก
ภาพรวม		4.08	0.93	มาก

3. ระดับความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุด จำแนกตามสำนักวิชา

ที่	สำนักวิชา	จำนวนผู้ตอบ	บริการสารสนเทศ			ทรัพยากรสารสนเทศ			สิ่งอำนวยความสะดวก		
			\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1.	สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร	81	4.23	0.81	มาก	4.10	0.83	มาก	4.10	0.99	มาก
2.	สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม	60	4.30	0.71	มาก	4.08	0.74	มาก	4.25	0.78	มาก
3.	สำนักวิชาวิทยาศาสตร์	66	4.40	0.64	มาก	4.12	0.75	มาก	4.29	0.83	มาก
4.	สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์	780	4.19	0.78	มาก	3.98	0.85	มาก	4.04	0.93	มาก
5.	สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์	53	4.36	0.67	มาก	4.23	0.70	มาก	4.40	0.67	มาก
6.	สำนักวิชาแพทยศาสตร์	67	4.29	0.81	มาก	4.07	0.81	มาก	4.18	0.83	มาก
7.	สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์	26	4.22	0.76	มาก	3.62	0.94	มาก	3.95	0.78	มาก
8.	สำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์	118	3.97	0.89	มาก	4.00	0.81	มาก	3.93	1.06	มาก
9.	โครงการจัดรูปแบบการบริหารวิชาการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบใหม่	4	4.38	0.54	มาก	4.50	0.58	มาก	4.50	0.58	มาก
ภาพรวม		1,263	4.21	0.79	มาก	4.01	0.84	มาก	4.08	0.93	มาก

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่สอบถามถึงสิ่งที่ประทับใจหรือสิ่งที่เห็นควรให้ปรับปรุง เมื่อมาใช้บริการ

ลำดับ	สิ่งที่ประทับใจ	จำนวน (คน)
1	บรรยากาศดีเหมาะกับการค้นคว้าทบทวน อ่านหนังสือ	84
2	เงียบสงบเหมาะแก่การอ่านหนังสือ	63
3	การบริการของเจ้าหน้าที่	59
4	แอร์เย็นสบาย	43
5	ความสะอาดพื้นที่ห้องสมุด	41
6	สิ่งอำนวยความสะดวก	33
7	พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	31
8	ห้องค้นคว้า	26
9	ความสะดวกในการใช้บริการ	23
10	ห้องน้ำสะอาด	16
11	คอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	14
12	Netflix	12
13	มีทรัพยากรหลากหลาย	11
14	สถานที่ให้บริการมีหลากหลายโซน	6
15	มีที่พักผ่อนคลายจากการเรียน	4
16	มีบริการยืม ipad	4
17	พนักงานทำความสะอาด แม่บ้าน รปภ.น่ารักเป็นกันเอง	3
18	อบอุ่นเหมือนบ้านหลังที่สอง	2
19	มีความเป็นส่วนตัว	2
20	ไฟแสงสว่าง	2
21	ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	2
22	ฐานข้อมูลออนไลน์	2
23	ตู้ขายของ 7-11	1
24	ช่วงเปิดบริการถึงเที่ยงคืน	1
25	มีห้องสำหรับการประชุมที่ดี	1
26	ทันสมัย	1
27	จำนวนโต๊ะนั่งทำงาน	1

ลำดับ	สิ่งที่เห็นควรปรับปรุง	จำนวน (คน)
1	อยากให้ขยายเวลาเปิดบริการ	72
2	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตช้า ไม่เสถียร	19
3	เพิ่มจำนวนห้องค้นคว้า	17
4	เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือ	15
5	หูฟังสำหรับคุณภาพดนตรีขำรุด	13
6	อุณหภูมิบางจุดเย็นเกินไป	11
7	เครื่องปรับอากาศห้องค้นคว้าไม่เย็น	11
8	เครื่องปรับอากาศไม่เย็น	10
9	บางจุดเสียงดัง	10
10	เพิ่มปลั๊กไฟ	8
11	ทำความสะอาดมุสนกโดยรอบอาคาร	8
12	พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ	5
13	การจัดเรียงหนังสือหายาก	5
14	ห้องน้ำไม่สะอาด และมีกลิ่น	5
15	อยากมีห้องละหมาด	5
16	ปลั๊กไฟบางจุดขำรุด	4
17	เก้าอี้บางตัวพัง	4
18	อยากให้มื้ตู้กดน้ำบรรจุขวดอัตโนมัติขาย	3
19	ระบบสแกนเข้า-ออกห้องสมุด ชัดข้องบ่อย	3
20	ไฟห้องน้ำดับเร็วเกินไป	3
21	อยากให้มื้เครื่องถ่ายเอกสาร	3
22	ห้องค้นคว้ามื้กลิ่นอับ	3
23	ควรมิมุม relax มากกว่านี้	3
24	อยากให้ห้องค้นคว้ามื้เก็บเสียง	3
25	ควรมื้หูฟังสำหรับเสียบกับเครื่องคอมพิวเตอร์	2
26	หนังสือเกี่ยวกับสาขาปิโตรเลียมและเทคโนโลยีธรณี	2
27	โต๊ะทำงาน	2
28	กลิ่นอับในจุดต่างๆ	2
29	iPad ตก รุ่น	2
30	ผ้าเพดาน น้ำหยด เวลาฝนตก	2
31	อยากให้เปิดไฟบริเวณทางเดินรอบอาคารบรรณสาร	1
32	ควรมื้แอฟทิเคชั่นห้องสมุด แจ้งเตือน	1

ลำดับ	สิ่งที่เห็นควรปรับปรุง	จำนวน (คน)
33	อยากให้เพิ่มโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ เช่น Solid work AutoCAD ฯลฯ	1
34	ควรเห็นใจสำนักแพทย์ที่มีการสอบตลอด ควรเปิดบรรณสารให้ สำนักแพทย์ที่จะสอบด้วย	1
35	อยากให้ไอแพดโหลดแอปได้	1
36	มีห้องรับประทานอาหารได้	1
37	น่าจะมีร้านค้าใกล้ห้องสมุด	1
38	หนังสือนวนิยาย ควรมีมากกว่านี้	1
39	ควรมีเก้าอี้ที่นั่งสบายแทนเก้าอี้ไม้	1
40	คลังข้อสอบเก่าเปิดจากที่อื่นไม่ได้	1
41	หนังสือไม่ตรงตามความต้องการของสาขา	1
42	ห้องทำงานเดียวไม่ได้ทำความสะอาด	1

ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อการศึกษา

1. จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อบริการสื่อการศึกษา

จากการสอบถามความพึงพอใจ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 347 คน ดังตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภท	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
นักศึกษาปริญญาตรี	21
นักศึกษาปริญญาโท / นักศึกษาปริญญาเอก	19
พนักงาน	292
อาจารย์	15
รวมทั้งสิ้น	347

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักวิชา/หน่วยงาน

สำนักวิชา/หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
สำนักวิชาวิทยาศาสตร์	13
สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม	11
สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร	37
สำนักวิชาแพทยศาสตร์	13

สำนักวิชา/หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
สำนักวิชาทันตแพทยศาสตร์	22
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์	34
สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์	6
สำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์	13
ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	93
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	9
ศูนย์คอมพิวเตอร์	2
ศูนย์บริการการศึกษา	2
ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา	6
ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	2
สถานพัฒนาคณาจารย์	4
สถานกีฬาและสุขภาพ	1
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1
ส่วนการเงินและบัญชี	2
ส่วนกิจการนักศึกษา	7
ส่วนทรัพยากรบุคคล	6
ส่วนบริหารสินทรัพย์	2
ส่วนประชาสัมพันธ์	1
ส่วนแผนงาน	5
ส่วนส่งเสริมวิชาการ	3
ส่วนอาคารสถานที่	34
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	3
หน่วยตรวจสอบภายใน	1
เทคโนโลยีธานี	3
ฟาร์มมหาวิทยาลัย	2
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	2
โรงเรียนสุรนารีวิวัฒน์	2
SEDA	3
อื่น (ไม่ระบุ)	2
	347

2. ระดับความพึงพอใจต่อบริการสื่อการศึกษา

ที่	หัวข้อ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1	ด้านผู้ใช้บริการ	4.90	0.37	มากที่สุด
1.1	ให้คำแนะนำการใช้งานโสตทัศนอุปกรณ์	4.88	0.38	มากที่สุด
1.2	ให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ	4.90	0.38	มากที่สุด
1.3	ให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ น่าเชื่อถือ	4.91	0.34	มากที่สุด
2.	ด้านสื่อโสตทัศนอุปกรณ์	4.76	0.66	มากที่สุด
2.1	ความพร้อมใช้ของโสตทัศนอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.76	0.66	มากที่สุด
2.2	ได้รับโสตทัศนอุปกรณ์ตรงตามความต้องการ	4.79	0.64	มากที่สุด
2.3	จำนวนโสตทัศนอุปกรณ์มีเพียงพอให้บริการ	4.75	0.68	มากที่สุด
3.	ด้านการบริการ	4.87	0.38	มากที่สุด
3.1	มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.86	0.39	มากที่สุด
3.2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ ทันตามความต้องการ	4.87	0.37	มากที่สุด
	ภาพรวม	4.87	0.37	มากที่สุด

สิ่งที่ท่านประทับใจ

- | | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| - พนักงานบริการด้วยความเต็มใจ | 32 |
| - พนักงานให้คำแนะนำ บริการรวดเร็วมาก ตรงความต้องการ | 28 |

สิ่งที่เห็นควรปรับปรุง

- | | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| - เครื่องชำรุดแต่ไม่สามารถเปลี่ยนให้ได้ | 6 |
| - ห้องประชุมบางห้องไม่มีสาย HDMI | 3 |
| - อุปกรณ์บางอย่างมีไม่เพียงพอต่อการบริการในกรณีที่มีงานชนกัน | 2 |
| - ครูภัณฑ์ บางอย่าง มีจำกัดด้านความทันสมัยของเทคโนโลยี ทำให้ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ | 2 |
| - ควรเช็คอุปกรณ์โสตทัศนว่าสามารถใช้งานได้หรือไม่ | 1 |
| - อุปกรณ์ที่ห้องประชุมประสาท สีบค่า ใช้งานยาก ไม่มี เจ้าหน้าที่ประจำ อยากให้ มีเจ้าหน้าที่ประจำ | 1 |
| - เสียงก้อง F12107A | 1 |
| - ควรเพิ่มการสร้างความตระหนัก ในการใช้สื่อซึ่งเป็นของสาธารณะให้ผู้ใช้ด้วย เพราะเนื่องจากบางครั้งผู้ใช้อ่อนหน้าทิ้งสายเรียบร้อย หาไม่เจอ | 1 |