



สรุปแบบสอบถาม  
คุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน  
สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน  
(Support Staff Quality , Facilities and Infrastructure)  
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
เดือน. มิถุนายน พ.ศ. 2560

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 54 คน

1. เพศ	1) ชาย	จำนวน 14 คน
	2) หญิง	จำนวน 39 คน
	3) ไม่ระบุ	จำนวน 1 คน

**2. หลักสูตร/สาขาวิชา**

ELT Weekday	จำนวน	7 คน
ELT Weekend	จำนวน	14 คน
EPIC	จำนวน	20 คน
ESS	จำนวน	3 คน
Ph.D.	จำนวน	10 คน

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน สิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน**

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน .. *เฉพาะ*.. งานในด้านที่ท่านมาใช้บริการเท่านั้น

● **ระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุน**

เกณฑ์การกำหนดช่วงของระดับคะแนน	เกณฑ์การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ย
ระดับคะแนน 5 = มากที่สุด	ระดับผลคะแนนระหว่าง 4.21 – 5.00 = มากที่สุด
ระดับคะแนน 4 = มาก	ระดับผลคะแนนระหว่าง 3.41– 4.20 = มาก
ระดับคะแนน 3 = ปานกลาง	ระดับผลคะแนนระหว่าง 2.61 – 3.40 = ปานกลาง
ระดับคะแนน 2 = น้อย	ระดับผลคะแนนระหว่าง 1.81 – 2.60 = น้อย
ระดับคะแนน 1 = น้อยที่สุด	ระดับผลคะแนนระหว่าง 1.00 – 1.80 = น้อยที่สุด

### 1. งานบริการการศึกษา

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	Rate opinions
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามการให้คำแนะนำ	4.33	มากที่สุด
2. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการ	4.51	มากที่สุด
3. ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	4.41	มากที่สุด
4. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	มากที่สุด
5. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.39	มากที่สุด
6. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.45	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

### 2. งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	Rate opinions
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามการให้คำแนะนำ	4.09	มาก
2. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการ	4.18	มาก
3. ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	4.18	มาก
4. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.06	มาก
5. การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.29	มากที่สุด
6. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.09	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>มาก</b>

### 3. งานห้องสมุด (Resource Center)

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	Rate opinions
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามการให้คำแนะนำ	4.32	มากที่สุด
2. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการ	4.38	มากที่สุด
3. ความพร้อมและเพียงพอของหนังสือและวารสารวิชาการ	4.31	มากที่สุด
4. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.40	มากที่สุด
5. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.42	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>มากที่สุด</b>

### 4. งานการเงินและบัญชี (เฉพาะนักศึกษาทุน และนักศึกษา TA, RA)

ข้อคำถาม	$\bar{x}$	Rate opinions
1. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามการให้คำแนะนำ	4.30	มากที่สุด
2. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการ	4.25	มากที่สุด
3. ความถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ	4.40	มากที่สุด
4. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.25	มากที่สุด
5. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.30	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

5. งานพัสดุ ( ดูแลการเบิกจ่ายยืม-คืนพัสดุ / การขอใช้พื้นที่ / จัดซื้อจัดจ้าง / ซ่อมบำรุงสาธารณูปโภค )

ข้อความ	$\bar{x}$	Rate opinions
1. ความเต็มใจ และอึดยาศัยในการให้บริการ	4.47	มากที่สุด
2. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์	4.31	มากที่สุด
3. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.41	มากที่สุด
4. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.44	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.41</b>	<b>มากที่สุด</b>

6. งานโสตทัศนศึกษา ( ดูแลสื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน )

ข้อความ	$\bar{x}$	Rate opinions
1. ความเต็มใจ และอึดยาศัยในการให้บริการ	4.18	มาก
2. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์	4.00	มาก
3. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.10	มาก
4. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	4.17	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.11</b>	<b>มาก</b>

7. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และโครงสร้างพื้นฐาน

ข้อความ	$\bar{x}$	Rate opinions
<b>7.1 ห้องเรียน (ชั้น 9)</b>		
- จำนวนห้องเรียน และโต๊ะเก้าอี้มีสภาพสมบูรณ์และปริมาณเพียงพอ	4.49	มากที่สุด
- ห้องเรียนมีความเหมาะสมกับการเรียนการสอน	4.41	มากที่สุด
- ห้องเรียนมีความสะอาด ปลอดภัยได้มาตรฐาน	4.55	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.48</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>7.2 อุปกรณ์ในห้องเรียน</b>		
- มีอุปกรณ์เพียงพอ และเหมาะสมกับการเรียนการสอน	4.25	มากที่สุด
- อุปกรณ์ในห้องมีความทันสมัย และมีมาตรฐานใช้งานได้จริง	4.24	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>7.3 ห้องสมุด</b>		
- จำนวนวารสารวิชาการ และหนังสือที่เกี่ยวข้องมีความหลากหลายทันสมัย ปริมาณเพียงพอและเหมาะสมกับการเรียนการสอน	4.28	มากที่สุด
- จำนวนโต๊ะเก้าอี้เพียงพอ	4.28	มากที่สุด
- มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า	4.32	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>มากที่สุด</b>

<b>7.4 ห้องคอมพิวเตอร์</b>		
- เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานได้จริง และเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	3.88	มาก
- เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัย	3.72	มาก
- โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมกับการเรียนการสอนและการวิจัย	3.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>
<b>7.5 ห้อง Common Room</b>		
- สถานที่มีความสะอาดถูกหลักอนามัย	4.10	มาก
- สถานที่มีความเหมาะสมเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา	3.84	มาก
- มีความปลอดภัย และได้มาตรฐาน	4.16	มาก
- มีเครื่องอำนวยความสะดวกเพียงพอ	3.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>มาก</b>
<b>7.6 สิ่งแวดล้อม/สภาพแวดล้อมโดยรวม</b>		
- สถานที่มีความสะอาดถูกหลักอนามัย	4.23	มากที่สุด
- มีระบบรักษาความปลอดภัย และมีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยที่พร้อมใช้งาน	4.23	มากที่สุด
- มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนการสอนและการวิจัย	4.19	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ

#### ปัญหาที่พบ

1. คอมพิวเตอร์บางตัวในห้อง common room ใช้งานไม่ได้และมีไวรัสในเครื่อง  
(มีผู้ตอบ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7)
2. ขนาดห้อง common room เล็กเกินไปสำหรับการรับรองนักศึกษาที่มีอยู่ในปัจจุบัน  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
3. ระยะเวลาการให้บริการของอาคารน้อยเกินไป (ปิดตามเวลาทำการ 17:30 น.)  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
4. อุปกรณ์ในการสอนค่อนข้างล้าสมัย เช่น กระดานขาว จอแสดงภาพ  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
5. การวางตำแหน่งโต๊ะและเก้าอี้ ควรมีการจัดห้องที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อรับรองการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสม  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
6. ห้องชั้น 9 ไม่เพียงพอสำหรับให้นักศึกษา ป.โท และ ป.เอก ใช้ในการทำปริญญานิพนธ์หรือกิจกรรมกลุ่มย่อย  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. เจ้าหน้าที่ควรตรวจเช็คคอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลคอมพิวเตอร์  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
2. กรณีหมึก printer ห้อง common room/ห้อง computer (ชั้น5) หมด นักศึกษาสามารถแจ้งได้ที่หน่วยงานใด อยากให้ติดป้ายบอกที่ printer เพื่อผู้ใช้งานจะได้ทราบและแจ้งได้ถูกต้อง  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
3. ควรขยายระยะเวลาการให้บริการของอาคารให้มากกว่านี้ เช่นเวลาหลังเวลาทำการ จนถึง 19:00 น.  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
4. ควรเปลี่ยนอุปกรณ์การสอนให้ทันสมัยมากขึ้น เช่น บอร์ดอัจฉริยะ ที่สามารถใช้แสดงผลจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ และใช้เป็นกระดานในการเขียนได้ด้วย  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
5. ควรจัดวางโต๊ะ และเก้าอี้ให้อยู่ในรูปแบบของการเรียนการสอนที่หลากหลายมากขึ้น นอกเหนือจากการจัดวางโต๊ะเพื่อการอภิปราย  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)
6. ควรเพิ่มพื้นที่/ห้องประชุมส่วนตัวให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับการใช้งานของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา  
(มีผู้ตอบ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9)