

การปรับปรุงการให้บริการปีการศึกษา 2565

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ได้ดังนี้

1. มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 169 คน
2. มีผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

การให้บริการด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การประชุม	เฉลี่ย (ระดับ)
1. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	4.4 (มาก)
2. ความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่	4.4 (มาก)
3. การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	4.4 (มาก)
4. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการ	4.4 (มาก)
การให้บริการซ่อมบำรุงของเจ้าหน้าที่	เฉลี่ย (ระดับ)
1. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	4.3 (มาก)
2. ความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่	4.4 (มาก)
3. การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	4.4 (มาก)
4. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการ	4.4 (มาก)
การให้บริการด้านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยฯ	เฉลี่ย (ระดับ)
1. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	4.0 (มาก)
2. ความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่	4.0 (มาก)
3. การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	3.9 (มาก)
4. ความพึงพอใจในภาพรวมในการให้บริการ	4.0 (มาก)
การให้บริการตอบคำถามในช่องทางต่าง ๆ	เฉลี่ย (ระดับ)
1. ความรวดเร็วในการตอบคำถาม	4.3 (มาก)
2. การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	4.4 (มาก)
3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการตอบคำถาม	4.3 (มาก)

3. มีข้อเสนอแนะ และมีดำเนินการ ดังนี้

รายการข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
1. สัญญาณอินเทอร์เน็ต - ขยายสัญญาณ - สัญญาณไม่ค่อยเสถียร - อินเทอร์เน็ตต่อยาก - ที่หอพักนักศึกษา มฉก. 1 อาคาร 3 ไม่สามารถใช้งานได้เลย และบางพื้นที่ก็ช้ามากถึงขั้นใช้งานไม่ได้ - ขอให้อินเทอร์เน็ตในหอพักบุคลากรกระจายเพียงพอและรวดเร็วขึ้น	1. มีบรรจไว้ในแผนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และอยู่ระหว่างการดำเนินการในแต่ละเฟส
2. ความรวดเร็วในการมาตรวจสอบ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่แจ้งซ่อม เพื่อจะได้ดำเนินการต่อ ไม่ว่า จะส่งซ่อมภายนอก หรือการซื้อทดแทน	2. รับมาพิจารณาดำเนินการปรับปรุง
3. การจัดอบรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ/Zoom meeting/MS Team และอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการใช้งาน ทั้งการเรียนการสอน (งานวิจัยและอื่นๆ)	3. จัดหลักสูตรอบรม  จัดทำคลิปเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง



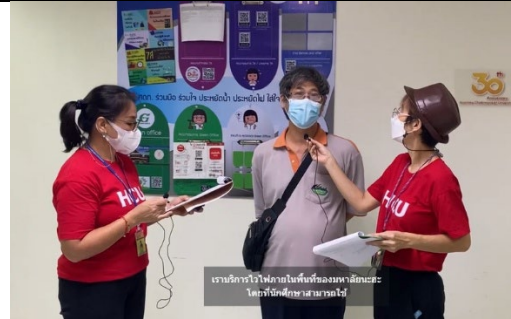
การให้คำปรึกษา แนะนำ การใช้โปรแกรม/ระบบต่างๆ



4. เพิ่มช่องทางการติดต่อ และประชาสัมพันธ์เพิ่ม
เนื่องจากนักศึกษาไม่ค่อยรู้จัก

4. ประสานงานกับสำนักพัฒนานักศึกษาเพื่อแนะนำ
บริการศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษา





แนะนำบริการและรับแจ้งปัญหาการใช้บริการต่าง ๆ
จากนักศึกษา และบุคลากรโดยตรงที่ศูนย์บรรณ-
สารสนเทศ ซึ่งเป็นสถานที่ที่นักศึกษาใช้บริการ
จำนวนมาก





จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์



