

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีการศึกษา 2561

- งานบริหารและพัฒนาระบบ
- งานวิทยบริการ
- งานเทคโนโลยีการศึกษา
- งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำนำ

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 ฉบับนี้ เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือเป็นผู้ให้บริการตามหลักกัลยาณมิตร และ จรรยาบรรณ ซึ่งทำให้ได้ผลการประเมิน หรือ สารสนเทศที่มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้หรือผู้สนใจทั่วไป

คณะผู้จัดทำ หวังว่า รายงานฉบับนี้ จะเกิดประโยชน์กับคณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และผู้สนใจทางการประเมิน และสามารถประยุกต์ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ หรือความคิดเห็น ต่อการพัฒนางานบริการได้ และหากพบว่ามีข้อบกพร่องประการใด ก็ขอภัยไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมษายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทนำ	1
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561	2
ผลการประเมินความพึงพอใจของงานบริหารและพัฒนาระบบ	7
ผลการประเมินความพึงพอใจของงานวิทยบริการ	11
ผลการประเมินความพึงพอใจของงานเทคโนโลยีการศึกษา	15
ผลการประเมินความพึงพอใจของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	19
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ	23
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ทรัพยากร การเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ภาคการศึกษาที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2561	28
ภาคการศึกษาที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2561	29
ภาคผนวก	

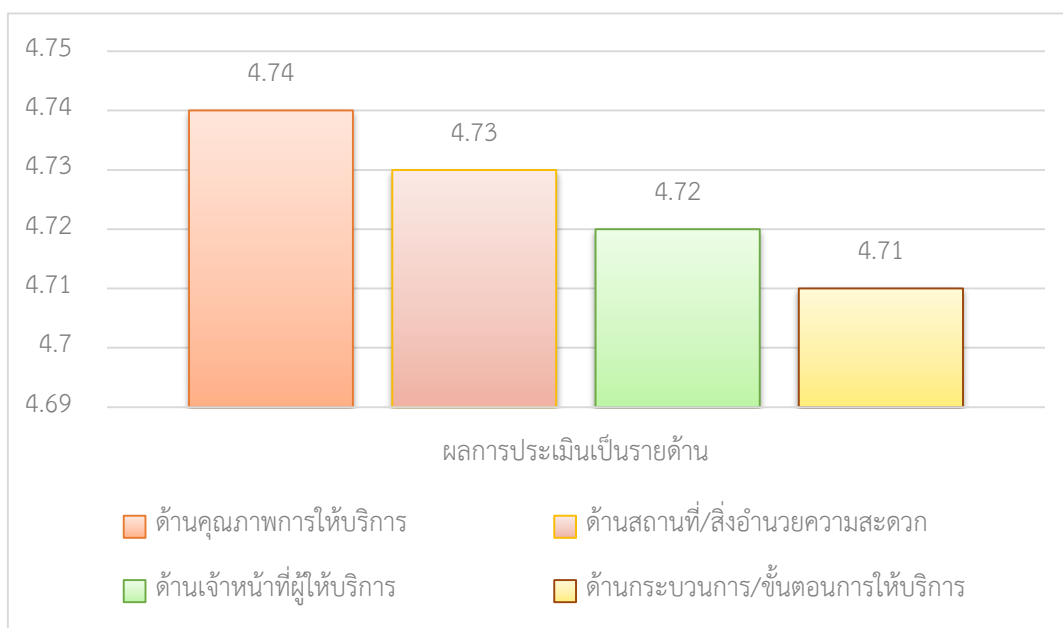
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการปี การศึกษาละ 1 ครั้ง โดยในปีการศึกษา 2561 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน รวม 18 หัวข้อ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และตอนที่ 4 ความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 691 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิด เป็นร้อยละ 94.40 และได้ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผล สรุปได้ดังนี้

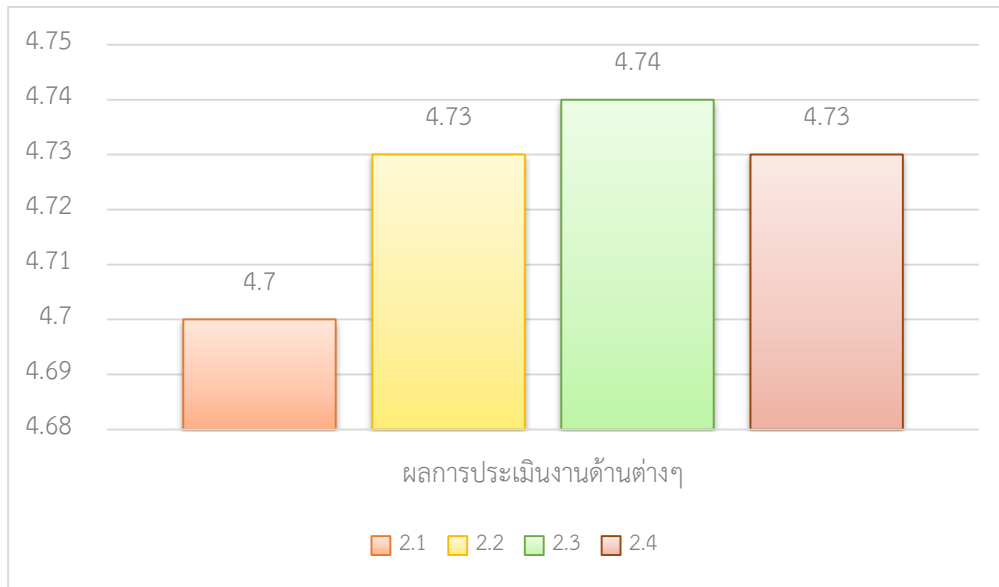
1. ผลการประเมินเป็นรายด้าน ประจำปีการศึกษา 2561

- 1.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74)
- 1.2 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73)
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72)
- 1.4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71)



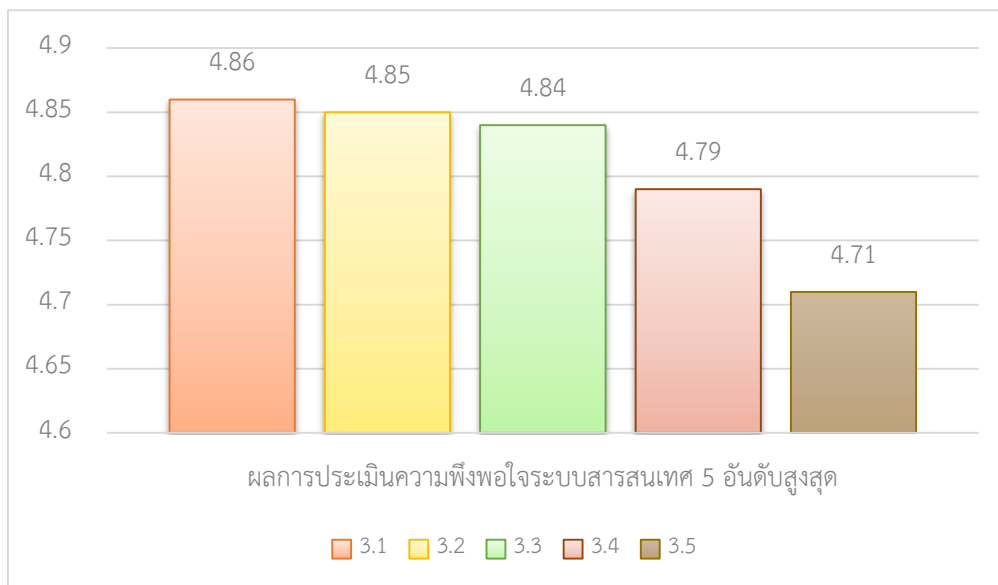
2. ผลการประเมินงานด้านต่างๆ ประจำปีการศึกษา 2561

- 2.1 งานบริหารและพัฒนาระบบ ผู้ตอบแบบสอบถาม 152 คน (ค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00)
- 2.2 งานวิทยบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม 299 คน (ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60)
- 2.3 งานเทคโนโลยีการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม 177 คน (ค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80)
- 2.4 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถาม 502 คน (ค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60)



3. ผลการประเมินความพึงพอใจระบบสารสนเทศ 5 อันดับสูงสุด ประจำปีการศึกษา 2561

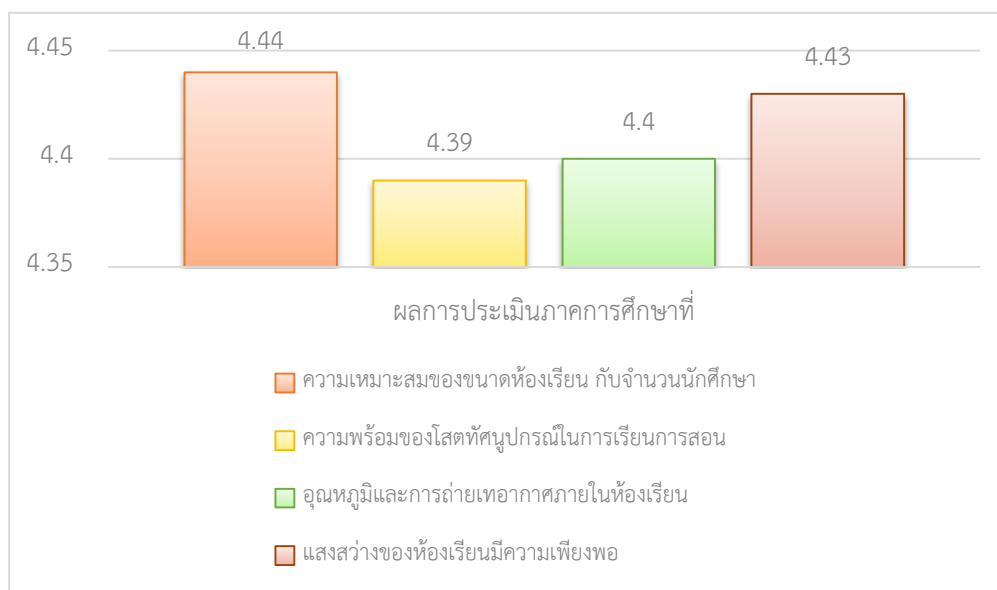
- 3.1 ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ (มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20)
- 3.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00)
- 3.3 ระบบขอใช้บริการห้องประชุม (มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80)
- 3.4 ระบบทะเบียนและประมวลผล (มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80)
- 3.5 ระบบเว็บไซต์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น (มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20)



**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ
ทรัพยากรการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการทรัพยากรการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 แบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษา พบว่า ภาคการศึกษาที่ 1/2561 มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และภาคการศึกษาที่ 2/2561 มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40

โดยสรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการทรัพยากรการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามรายละเอียดดังนี้



บทนำ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ คณะ สถานภาพ ศูนย์พื้นที่ การใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน รวม 18 หัวข้อ ได้แก่ **ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** จำนวน 5 หัวข้อ คือ 1. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ 2. ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน 3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม 4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม 5. กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** จำนวน 5 หัวข้อ คือ 1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม 2. มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ 3. สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นที่ปรึกษาที่ดี ของผู้รับบริการ 4. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ 5.สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม **ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก** จำนวน 5 หัวข้อ คือ 1. มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ 2. คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ 3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 4. สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ 5. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง **ด้านคุณภาพการให้บริการ** จำนวน 3 หัวข้อ คือ 1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ 2. ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ 3. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และตอนที่ 4 ความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ

ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งเป็นภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งแสดงผลการประเมินในรูปแบบของ จำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า พึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า พึงพอใจระดับน้อย
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า พึงพอใจระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า พึงพอใจระดับมาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นว่า พึงพอใจระดับมากที่สุด

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็นปีการศึกษาละ 1 ครั้ง โดยปีการศึกษา 2561 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 691 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ศูนย์พื้นที่ หน่วยงาน ความถี่ในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 - 2

ตารางที่ 1 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	691	100.00
ชาย	266	38.49
หญิง	425	61.51
สถานภาพ	691	100.00
อาจารย์	213	30.82
เจ้าหน้าที่	225	32.56
นักศึกษา	253	36.61
คณะ/หน่วยงาน	691	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	73	10.56
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	52	7.53
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	190	27.5
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	48	6.95
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	107	15.48
คณะศิลปศาสตร์	60	8.68
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	19	2.75
สำนักงานอธิการบดี	142	20.55
ศูนย์พื้นที่	691	100.00
นนทบุรี	167	24.17
พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	78	11.29

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	222	32.13
สุพรรณบุรี	224	32.42
ความถี่ในการใช้บริการโดยรวม	691	100.00
1 ครั้งต่อสัปดาห์	127	18.38
1 ครั้งต่อเดือน	195	28.22
5 – 10 ครั้งต่อเดือน	112	16.21
เป็นประจำ	257	37.19

จากตารางที่ 1 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 691 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.51 รองลงมา คือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 38.49 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 36.61 เป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 32.56 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 30.82 จากคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 27.50 สำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 20.55 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ร้อยละ 15.48 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ร้อยละ 10.56 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 8.68 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร ร้อยละ 7.53 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 6.95 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 2.75 ศูนย์สุพรรณบุรี ร้อยละ 32.42 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ร้อยละ 32.13 ศูนย์นนทบุรี 24.17 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี ร้อยละ 11.29 มีความถี่ในการใช้งานเป็นประจำ ร้อยละ 37.19 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 28.22 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 18.38 และ 5 – 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 16.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของการใช้บริการงานด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งาน	N = 691		
	ใช้บริการ (ร้อยละ)	ไม่ได้ใช้บริการ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)
1. งานบริหารและพัฒนาระบบ	152 (22.00)	539 (78.00)	691 (100.00)
2. งานวิทยบริการ	299 (43.27)	392 (56.73)	691 (100.00)
3. งานเทคโนโลยีการศึกษา	177 (25.62)	514 (74.38)	691 (100.00)
4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	502 (72.65)	189 (27.35)	691 (100.00)

จากตารางที่ 2 ปรากฏว่า ผู้รับบริการที่เคยมาใช้บริการงานด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 72.65 รองลงมา คือ งานวิทยบริการ ร้อยละ 43.27 งานเทคโนโลยีการศึกษา 25.62 และงานบริหารและพัฒนาระบบ ร้อยละ 22.00

ตอนที่ 2 ผลการประเมินแสดงในรูปผลรวมค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเฉลี่ย

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	94.20	มากที่สุด
มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.66	93.20	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.73	94.60	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.73	94.60	มากที่สุด
กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส	4.74	94.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.66	93.20	มากที่สุด
มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ	4.78	95.60	มากที่สุด
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ	4.75	95.00	มากที่สุด
สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม	4.74	94.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	94.60	มากที่สุด
มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ	4.77	95.40	มากที่สุด
คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.68	93.60	มากที่สุด
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.73	94.60	มากที่สุด
สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษด้วยตนเอง	4.75	95.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.74	94.80	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.79	95.80	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า	4.75	95.00	มากที่สุด
รวม	4.72	94.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.601 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน จึงพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการ มีความเหมาะสม เท่ากับ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นที่ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสีย มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.10

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความสะดวกในการขอรับบริการ ในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

การอภิปรายผล การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 ส่วนใหญ่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ การได้รับการที่ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรพิจารณาการพัฒนา ปรับปรุงในด้านหรือหัวข้อที่มีผลประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ให้มีขั้นตอนในการขอรับบริการที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึง มีการสื่อสารและเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงหมายเลข VOIP ให้เป็นปัจจุบัน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ของงานบริหารและพัฒนาระบบ ประจำปีการศึกษา 2561

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ศูนย์พื้นที่ หน่วยงาน ความถี่ในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	152	100.00
ชาย	45	29.61
หญิง	107	70.39
สถานภาพ	152	100.00
อาจารย์	50	32.89
เจ้าหน้าที่	67	44.08
นักศึกษา	35	23.03
คณะ/หน่วยงาน	152	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	15	9.87
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	11	7.24
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	45	29.61
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	1.32
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	14	9.21
คณะศิลปศาสตร์	16	10.53
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	1.32
สำนักงานอธิการบดี	47	30.92
ศูนย์พื้นที่	152	100.00
นนทบุรี	7	4.61
พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	19	12.5
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	67	44.08
สุพรรณบุรี	59	38.82
ความถี่ในการใช้บริการโดยรวม	152	100.00
1 ครั้งต่อสัปดาห์	7	4.61

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	19	12.5
5 – 10 ครั้งต่อเดือน	67	44.08
เป็นประจำ	59	38.82

จากตารางที่ 4 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 152 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.39 รองลงมา คือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 29.61 มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 44.08 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 32.89 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 23.03 จากสำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 30.92 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 29.61 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 10.53 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ร้อยละ 9.87 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ร้อยละ 9.21 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร ร้อยละ 7.24 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เท่ากับ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 1.32 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ร้อยละ 44.08 ศูนย์สุพรรณบุรี ร้อยละ 38.82 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี ร้อยละ 12.50 และศูนย์นนทบุรี 4.61 มีความถี่ในการใช้งานเป็นประจำ ร้อยละ 32.89 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 27.63 และ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เท่ากับ 5 – 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 19.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินแสดงในรูปผลรวมค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยรวม จำแนกตามค่าเฉลี่ย

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.65	93.00	มากที่สุด
ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.63	92.60	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	94.40	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.70	94.00	มากที่สุด
กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส	4.73	94.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.64	92.80	มากที่สุด
มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.64	92.80	มากที่สุด
สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นที่ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ	4.74	94.80	มากที่สุด

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม	4.71	94.20	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	94.00	มากที่สุด
มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ	4.72	94.40	มากที่สุด
คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.66	93.20	มากที่สุด
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.68	93.60	มากที่สุด
สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง	4.72	94.40	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.77	95.40	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.67	93.40	มากที่สุด
ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า	4.74	94.80	มากที่สุด
รวม	4.70	94.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน จึงพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94. มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 และขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นทีปรักษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ

94.40 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม เท่ากับ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความสะดวกในการขอรับบริการ ในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ เท่ากับ สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ

การอภิปรายผล การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของงานบริหารและพัฒนาระบบ ประจำปีการศึกษา 2561 ส่วนใหญ่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรพิจารณาการพัฒนา ปรับปรุงในด้านหรือหัวข้อที่มีผลประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ลดความซับซ้อนในขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของงานวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2561**

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ศูนย์พื้นที่ หน่วยงาน ความถี่ในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	299	100.00
ชาย	116	38.80
หญิง	183	61.20
สถานภาพ	299	100.00
อาจารย์	88	29.43
เจ้าหน้าที่	38	12.71
นักศึกษา	173	57.86
คณะ/หน่วยงาน	299	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	29	9.70
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	23	7.69
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	122	40.80
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	23	7.69
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	46	15.38
คณะศิลปศาสตร์	37	12.37
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	1.00
สำนักงานอธิการบดี	16	5.35
ศูนย์พื้นที่	299	100.00
นนทบุรี	60	20.07
พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	35	11.71
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	81	27.09
สุพรรณบุรี	123	41.14
ความถี่ในการใช้บริการโดยรวม	299	100.00
1 ครั้งต่อสัปดาห์	73	24.41

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	84	28.09
5 – 10 ครั้งต่อเดือน	57	19.06
เป็นประจำ	85	28.43

จากตารางที่ 6 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 299 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.20 รองลงมา คือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 38.80 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 57.86 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 29.43 เป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 12.71 จากคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 40.80 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ร้อยละ 15.38 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 12.37 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ร้อยละ 9.70 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร เท่ากับ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 7.69 สำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 5.35 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 1.00 ศูนย์สุพรรณบุรี ร้อยละ 41.14 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ร้อยละ 27.09 ศูนย์นันทบุรี 20.07 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี ร้อยละ 11.71 มีความถี่ในการใช้งานเป็นประจำ ร้อยละ 28.43 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 28.09 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 24.41 และ 5 – 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 19.06 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินแสดงในรูปผลรวมค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยรวม จำแนกตามค่าเฉลี่ย

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	94.20	มากที่สุด
มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.67	93.40	มากที่สุด
ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.68	93.60	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	95.20	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.74	94.80	มากที่สุด
กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส	4.73	94.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	95.00	มากที่สุด
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.71	94.20	มากที่สุด
มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.75	95.00	มากที่สุด
สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นที่ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ	4.79	95.80	มากที่สุด
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ	4.73	94.60	มากที่สุด

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม	4.75	95.00	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.80	มากที่สุด
มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ	4.77	95.40	มากที่สุด
คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.71	94.20	มากที่สุด
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.72	94.40	มากที่สุด
สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง	4.75	95.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.76	95.20	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า	4.73	94.60	มากที่สุด
รวม	4.73	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของแต่ละด้าน จึงพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ขั้นตอนในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรงและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นที่ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากับ สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์

และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความสะดวกในการขอรับบริการ ในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.000 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เท่ากับ สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 94.20

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

การอภิปรายผล การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2561 ส่วนใหญ่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรีชาที่ดีของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรพิจารณาการพัฒนา ปรับปรุงในด้านหรือหัวข้อที่มีผลประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของงานเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2561**

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ศูนย์พื้นที่ หน่วยงาน ความถี่ในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	177	100.00
ชาย	66	37.29
หญิง	111	62.71
สถานภาพ	177	100.00
อาจารย์	62	35.03
เจ้าหน้าที่	95	53.67
นักศึกษา	20	11.30
คณะ/หน่วยงาน	177	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	13	7.34
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	11	6.21
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	46	25.99
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	10	5.65
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	9	5.08
คณะศิลปศาสตร์	21	11.86
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	13	7.34
สำนักงานอธิการบดี	54	30.51
ศูนย์พื้นที่	177	100.00
นนทบุรี	27	15.25
พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	12	6.78
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	86	48.59
สุพรรณบุรี	52	29.38
ความถี่ในการใช้บริการโดยรวม	177	100.00
1 ครั้งต่อสัปดาห์	19	10.73

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	59	33.33
5 – 10 ครั้งต่อเดือน	41	23.16
เป็นประจำ	58	32.77

จากตารางที่ 8 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 177 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.71 รองลงมา คือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.29 มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 53.67 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 35.03 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 11.30 จากสำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 30.51 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 25.99 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 11.86 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เท่ากับ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 7.34 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร ร้อยละ 6.21 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 5.65 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ร้อยละ 5.08 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ร้อยละ 48.59 ศูนย์สุพรรณบุรี ร้อยละ 29.38 ศูนย์นนทบุรี 15.25 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี ร้อยละ 6.78 มีความถี่ในการใช้งานเป็นประจำ ร้อยละ 32.89 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 27.63 และ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เท่ากับ 5 – 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 19.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินแสดงในรูปผลรวมค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยรวม จำแนกตามค่าเฉลี่ย

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.70	94.00	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.72	94.40	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.74	94.80	มากที่สุด
กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส	4.76	95.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.66	93.20	มากที่สุด
มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นที่ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ	4.80	96.00	มากที่สุด
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ	4.77	95.40	มากที่สุด

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม	4.75	95.00	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	94.80	มากที่สุด
มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ	4.79	95.80	มากที่สุด
คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.67	93.40	มากที่สุด
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.75	95.00	มากที่สุด
สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง	4.76	95.20	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.76	95.20	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.82	96.40	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.70	94.00	มากที่สุด
ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า	4.77	95.40	มากที่สุด
รวม	4.74	94.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน จึงพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ

รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 และควมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความสะดวกในการขอรับบริการ ในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 และความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

การอภิปรายผล การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2561 ส่วนใหญ่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรพิจารณาการพัฒนา ปรับปรุงในด้านหรือหัวข้อที่มีผลประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการให้มีความเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561**

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ศูนย์พื้นที่ หน่วยงาน ความถี่ในการใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	502	100.00
ชาย	198	39.44
หญิง	304	60.56
สถานภาพ	502	100.00
อาจารย์	157	31.27
เจ้าหน้าที่	178	35.46
นักศึกษา	167	33.27
คณะ/หน่วยงาน	502	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	51	10.16
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	39	7.77
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	127	25.3
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	40	7.97
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	81	16.14
คณะศิลปศาสตร์	36	7.17
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11	2.19
สำนักงานอธิการบดี	117	23.31
ศูนย์พื้นที่	502	100.00
นนทบุรี	131	26.1
พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	50	9.96
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	173	34.46
สุพรรณบุรี	148	29.48
ความถี่ในการใช้บริการโดยรวม	502	100.00
1 ครั้งต่อสัปดาห์	74	14.74

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	134	26.69
5 – 10 ครั้งต่อเดือน	82	16.33
เป็นประจำ	212	42.23

จากตารางที่ 10 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 502 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.56 รองลงมา คือ เป็นเพศชาย ร้อยละ 39.44 มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 35.46 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 33.27 เป็นอาจารย์ ร้อยละ 31.89 จากคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 25.30 สำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 23.31 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ร้อยละ 16.14 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ร้อยละ 10.16 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 7.97 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร ร้อยละ 7.77 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 7.17 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ร้อยละ 2.19 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ร้อยละ 34.46 ศูนย์สุพรรณบุรี ร้อยละ 29.48 ศูนย์นนทบุรี ร้อยละ 26.10 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี ร้อยละ 9.96 มีความถี่ในการใช้งานเป็นประจำ ร้อยละ 42.23 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 26.69 5 – 10 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 16.33 และ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 14.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประเมินแสดงในรูปผลรวมค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยรวม จำแนกตามค่าเฉลี่ย

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.71	94.20	มากที่สุด
มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.64	92.80	มากที่สุด
ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.73	94.60	มากที่สุด
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.73	94.60	มากที่สุด
กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส	4.72	94.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	94.40	มากที่สุด
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.64	92.80	มากที่สุด
มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.68	93.60	มากที่สุด
สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นที่ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ	4.79	95.80	มากที่สุด
รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่	4.74	94.80	มากที่สุด

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม	4.74	94.80	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	95.00	มากที่สุด
มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ	4.79	95.80	มากที่สุด
คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.69	93.80	มากที่สุด
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.76	95.20	มากที่สุด
สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	4.73	94.60	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง	4.77	95.40	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.74	94.80	มากที่สุด
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.79	95.80	มากที่สุด
ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.69	93.80	มากที่สุด
ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า	4.75	95.00	มากที่สุด
รวม	4.73	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน จึงพบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม เท่ากับ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ เท่ากับ กระบวนการในการให้บริการ มีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 และขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่ เท่ากับ สามารถให้คำแนะนำใน

ประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เลื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 และความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ มีความสะดวกในการขอรับบริการ ในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 และคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 และความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ตามลำดับ

การอภิปรายผล การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561 ส่วนใหญ่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรพิจารณาการพัฒนา ปรับปรุงในด้านหรือหัวข้อที่มีผลประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่น ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (มิติการให้บริการระบบสารสนเทศ)

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล
1	เว็บไซต์มหาวิทยาลัย	4.59	91.80	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.54	90.80	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.60	92.00	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.63	92.60	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.66	93.20	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.53	90.60	มากที่สุด
2	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น	4.71	94.20	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.69	93.80	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.68	93.60	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.75	95.00	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.77	95.40	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.64	92.80	มากที่สุด
3	ห้องสมุดออนไลน์	4.64	92.80	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.59	91.80	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.63	92.60	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.64	92.80	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.64	92.80	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.69	93.80	มากที่สุด
4	ระบบบริหารจัดการเรียนการสอน	4.65	93.00	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.56	91.20	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.64	92.80	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.67	93.40	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.67	93.40	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.69	93.80	มากที่สุด
5	ระบบทะเบียนและประมวลผล	4.79	95.80	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.74	94.80	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.79	95.80	มากที่สุด

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.75	95.00	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.85	97.00	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.80	96.00	มากที่สุด
6	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Intranet)	4.62	92.40	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.61	92.20	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.58	91.60	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.61	92.20	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.64	92.80	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.66	93.20	มากที่สุด
7	ระบบสารสนเทศหนังสือ (Internet)	4.65	93.00	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.54	90.80	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.74	94.80	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.66	93.20	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.67	93.40	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.66	93.20	มากที่สุด
8	ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา	4.62	92.40	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.59	91.80	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.66	93.20	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.61	92.20	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.58	91.60	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.68	93.60	มากที่สุด
9	ระบบเรียนรู้ภาษาอังกฤษ	4.65	93.00	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.59	91.80	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.70	94.00	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.68	93.60	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.60	92.00	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.66	93.20	มากที่สุด
10	ระบบเว็บเมลล์	4.71	94.20	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.71	94.20	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.67	93.40	มากที่สุด

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.79	95.80	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.59	91.80	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.79	95.80	มากที่สุด
11	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.85	97.00	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.85	97.00	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.87	97.40	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.80	96.00	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.88	97.60	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.83	96.60	มากที่สุด
12	ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	4.86	97.20	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.84	96.80	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.86	97.20	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.85	97.00	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.88	97.60	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.86	97.20	มากที่สุด
13	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล	4.56	91.20	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.56	91.20	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.55	91.00	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.53	90.60	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.49	89.80	มาก
	ความเสถียรของระบบ	4.66	93.20	มากที่สุด
14	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 2	4.62	92.40	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.60	92.00	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.62	92.40	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.63	92.60	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.59	91.80	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.64	92.80	มากที่สุด
15	ระบบประเมินภาระงาน(สายวิชาการ)	4.64	92.80	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.57	91.40	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.63	92.60	มากที่สุด

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.61	92.20	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.70	94.00	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.70	94.00	มากที่สุด
15	ระบบบริหารจัดการความรู้	4.51	90.20	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.63	92.60	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.55	91.00	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.53	90.60	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.34	86.80	มาก
	ความเสถียรของระบบ	4.48	89.60	มาก
16	ระบบขอใช้บริการห้องประชุม	4.84	96.80	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.82	96.40	มากที่สุด
	ระบบมีความเร็ว	4.84	96.80	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.91	98.20	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.82	96.40	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.82	96.40	มากที่สุด
17	ระบบรับสมัครนักศึกษา	4.63	92.60	ระดับมากที่สุด
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.46	89.20	มาก
	ระบบมีความเร็ว	4.64	92.80	มากที่สุด
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.75	95.00	มากที่สุด
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.66	93.20	มากที่สุด
	ความเสถียรของระบบ	4.62	92.40	มากที่สุด
	ภาพรวม	4.67	93.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 92.94 และเรียงลำดับความพึงพอใจของระบบสารสนเทศจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ระบบขอใช้บริการห้องประชุม มีค่าเฉลี่ย 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.80 ระบบทะเบียนและประมวลผล มีค่าเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระบบเว็บเมล และ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ระบบบริหารจัดการเรียนการสอน ระบบสารสนเทศหนังสือ (Internet) และ ระบบเรียนรู้ภาษาอังกฤษ มี

ค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.08 ระบบห้องสมุดออนไลน์ และ ระบบประเมินภาระงาน(สายวิชาการ) มีค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ระบบรับสมัครนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระบบสารสนเทศหนังสือ (Intranet) ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา และ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 2 มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เว็บไซต์มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และระบบที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ระบบบริหารจัดการความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.12

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ

ทรัพยากรการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคการศึกษาที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีการศึกษา 1/2561 จำแนกตามค่าเฉลี่ย

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
ความเหมาะสมของขนาดห้องเรียน กับจำนวนนักศึกษา	4.44	88.80	มาก
ความพร้อมของสื่อทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน	4.39	87.80	มาก
อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน	4.40	88.00	มาก
แสงสว่างของห้องเรียนมีความเพียงพอ	4.43	88.60	มาก
รวม	4.41	88.20	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของขนาดห้องเรียน กับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 รองลงมา คือ แสงสว่างของห้องเรียนมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.60 อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 และความพร้อมของสื่อทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ตามลำดับ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ

ทรัพยากรการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคการศึกษาที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2561

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีการศึกษา 2/2561 จำแนกตามค่าเฉลี่ย

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลผล
ความเหมาะสมของขนาดห้องเรียน กับจำนวนนักศึกษา	4.45	89.00	มาก
ความพร้อมของสื่อทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน	4.40	88.00	มาก
อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน	4.40	88.00	มาก
แสงสว่างของห้องเรียนมีความเพียงพอ	4.44	88.80	มาก
รวม	4.42	88.40	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของขนาดห้องเรียน กับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.80 รองลงมา คือ แสงสว่างของห้องเรียนมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน เท่ากับ ความพร้อมของสื่อทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ กย/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์และประเมินผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑

เพื่อให้การจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการและ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความถูกต้อง ตรวจสอบได้
 อีกทั้งสามารถเผยแพร่ข้อมูลแก่สาธารณชน ดังนั้น จึงขอยกเลิกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์และประเมินผล
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ ที่ ๒๔๘/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑ และขอแต่งตั้งผู้มีรายนามต่อไปนี้เป็น
คณะกรรมการวิเคราะห์และประเมินผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|--|---------------------|
| ๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ รองผู้อำนวยการ (นายสุทิน เกษตรรัตน์ชัย) | กรรมการ |
| ๑.๓ รองผู้อำนวยการ (ผศ.วารุณี กรุดพันธ์) | กรรมการ |
| ๑.๔ รองผู้อำนวยการ (นางสาวภิญญาพัชญ์ ทาสาธน์ตย์ตระกูล) | กรรมการ |
| ๑.๕ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ | กรรมการ |
| ๑.๖ หัวหน้างานบริหารและพัฒนาระบบ | กรรมการ |
| ๑.๗ หัวหน้างานวิทยบริการ | กรรมการ |
| ๑.๘ หัวหน้างานเทคโนโลยีการศึกษา | กรรมการ |
| ๑.๙ หัวหน้าสำนักงานของศูนย์นันทบุรี | กรรมการ |
| ๑.๑๐ หัวหน้าสำนักงานของศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี | กรรมการ |
| ๑.๑๑ หัวหน้าสำนักงานของศูนย์สุพรรณบุรี | กรรมการ |
| ๑.๑๒ หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่ ควบคุม ให้คำแนะนำและปรึกษาแก่คณะกรรมการดำเนินงาน

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| ๒.๑ นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ นายจิรวุฒน์ พงษ์วิเชียร | กรรมการ |
| ๒.๓ นายสุวิชัย แซ่มชื่น | กรรมการ |
| ๒.๔ นางสาววิภาพร ไกรศรี | กรรมการ |
| ๒.๕ นายพงษ์พันธ์ เพ็ญพุ่ม | กรรมการ |
| ๒.๖ นายวรพันธ์ ยวงจันทร์ | กรรมการ |
| ๒.๗ นางสาวกชพัศ บัวลอย | กรรมการ |
| ๒.๘ นายชาติรี ปฏิทัศน์ | กรรมการ |
| ๒.๙ นางสาวเบญจวรรณ วรรณะบุรณ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๐ นายบุรินทร์ สุภีวี | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่...

- มีหน้าที่
๑. สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบประเมินความพึงพอใจต่างๆ
 ๒. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
 ๓. จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์และประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะอื่นๆ
เสนอผู้บริหาร

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายเอกชัย เนาวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ	5	4	3	2	1
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ					
3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์					
3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ					
3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษด้วยตนเอง					
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ					
4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า					

ข้อเสนอแนะ

หากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดอบรม ท่านมีความสนใจในหัวข้อใด

ประเมินความพึงพอใจ การใช้งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ตาม QR Code
เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัยให้ดียิ่งขึ้น



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสารสนเทศ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สำหรับบุคลากร

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ					
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
5. สามารถให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ					

ด้านคุณภาพการให้บริการ (มิติการให้บริการระบบสารสนเทศ) (เลือกระบบสารสนเทศที่ท่านเคยใช้งาน)																														
ระบบสารสนเทศ	มิติการประเมิน/ เกณฑ์การประเมิน					ง่ายต่อการใช้งาน					ระบบมีความเร็ว					ประหยัดเวลา/ ทรัพยากร					สืบค้นข้อมูลได้ง่าย					ความเสถียร ของระบบ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1					
1. เว็บไซต์มหาวิทยาลัย																														
2. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น																														
3. ห้องสมุดออนไลน์																														
4. ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย																														
5. ระบบทะเบียนและประมวลผล																														
6. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มทร.ส. (Intranet)																														
7. ระบบสารสนเทศหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)																														
8. ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา																														
9. ระบบการเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง																														
10. ระบบเว็บเมล																														
11. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์																														
12. ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์																														
13. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล																														
14. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (รายงานการลงเวลาปฏิบัติงาน)																														
15. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (ระบบประเมินภาระงานสอน)																														
16. ระบบบริหารจัดการความรู้																														
17. ระบบขอใช้บริการห้องประชุม																														
18. ระบบรับสมัครนักศึกษา																														

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่องานบริการสารสนเทศ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ					
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
5. สามารถให้คำแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ					

ด้านคุณภาพการให้บริการ (มิติการให้บริการระบบสารสนเทศ) (เลือกระบบสารสนเทศที่ท่านเคยใช้งาน)																									
มิติการประเมิน/ เกณฑ์การประเมิน ระบบสารสนเทศ	ง่ายต่อการใช้งาน					ระบบมีความเร็ว					ประหยัดเวลา/ ทรัพยากร					สืบค้นข้อมูลได้ง่าย					ความเสถียร ของระบบ				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น																									
2. ห้องสมุดออนไลน์																									
3. ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย																									
4. ระบบทะเบียนและประมวลผล																									
5. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มทร.ส. (Intranet)																									
6. ระบบสารสนเทศหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)																									
7. ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา																									
8. ระบบการเรียนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง																									
9. ระบบเว็บเมลล์																									

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
WWW.ARIT.RMUTSB.AC.TH