

# ผลการประเมิน ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีการศึกษา

# 2564

งานบริหารและพัฒนาระบบ

งานวิทยบริการ

งานเทคโนโลยีการศึกษา

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

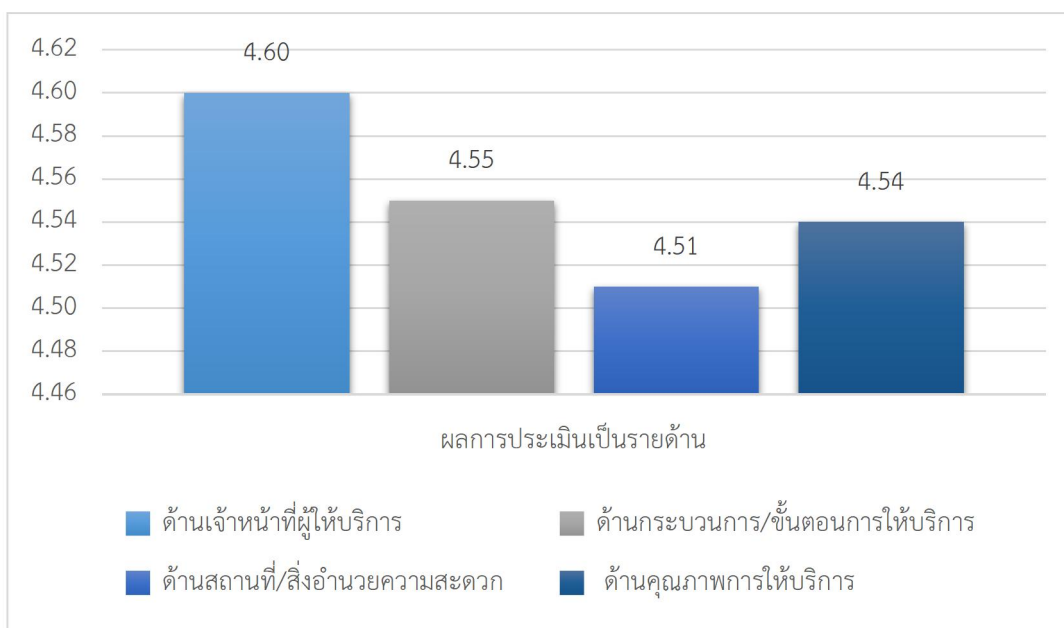
## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีการศึกษา 2564 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็นความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 2,251 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็น ร้อยละ 91.00 และได้ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผล สรุปได้ดังนี้

### 1. ผลการประเมินเป็นรายด้าน ประจำปีการศึกษา 2564

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60)
- 1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55)
- 1.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51)
- 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)



พบว่าด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.60) และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.51) จากการวิเคราะห์พบว่า งานวิทยบริการ ศูนย์นันทบุรี มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.15) ซึ่งมีความไม่พร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ เช่น การพิมพ์เอกสารสำหรับการยืมคืนหนังสือ ควรมีการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ หรือจัดหาอุปกรณ์ทดแทนที่ชำรุด เพื่อสามารถพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา

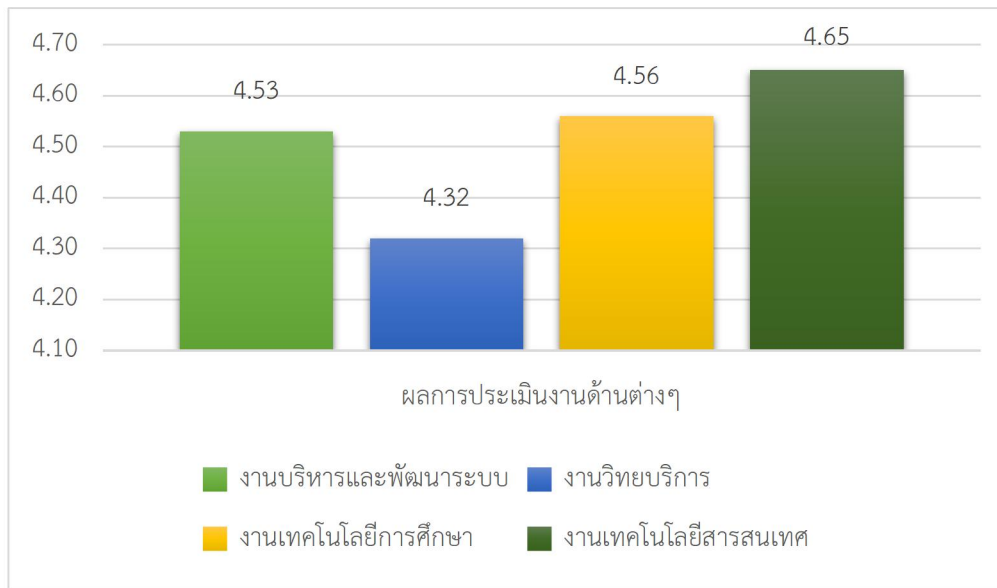
## 2. ผลการประเมินงานด้านต่างๆ ประจำปีการศึกษา 2563

2.1 งานบริหารและพัฒนาระบบ ผู้ตอบแบบสอบถาม 316 คน (ค่าเฉลี่ย 4.53)

2.2 งานวิทยบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม 458 คน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

2.3 งานเทคโนโลยีการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม 469 คน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

2.4 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถาม 1008 คน (ค่าเฉลี่ย 4.65)



เมื่อวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจตามโครงสร้างงาน พบว่า

งานบริหารและพัฒนาระบบ มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.56) และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.49) ในเรื่องของระยะในการให้บริการภายในศูนย์นันทบุรี เนื่องจากสำนักงานศูนย์นันทบุรี มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานของบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานแทนตำแหน่งเดิมที่เกษียณอายุราชการ ซึ่งบุคลากรอยู่ระหว่างศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงาน ของงานบริหารและพัฒนาระบบ

งานวิทยบริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.40) พบว่าด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.26) ในส่วนของศูนย์นันทบุรี มีความไม่พร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ขำรุดไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ เช่น การพิมพ์เอกสาร สำหรับการยืมคืนหนังสือ ควรมีการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ หรือจัดหาอุปกรณ์ทดแทนที่ชำรุด เพื่อสามารถพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา

งานเทคโนโลยีการศึกษา มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.61) และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.56) ในเรื่องของความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ และบรรยากาศภายในห้องประชุม ของศูนย์พระนครศรีอยุธยา

หันตรา ควรเพิ่มการดูแลอุปกรณ์ภายในห้องประชุมให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมให้บริการมากยิ่งขึ้น

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.70) และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.32) ในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ของมหาวิทยาลัย และให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ได้ครอบคลุมทั่วถึงภายในศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี ควรมีการสำรวจพื้นที่การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตให้บริการได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเรียนการสอนในปีการศึกษาถัดไป

## สารบัญ

บทนำ.....	2
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564.....	3
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและพัฒนาระบบ.....	9
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานวิทยบริการ.....	14
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีการศึกษา.....	19
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	55
ภาคผนวก.....	73

## บทนำ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564 โดยจำแนกตามกลุ่มผู้ให้บริการ คือ 1) อาจารย์ 2) นักศึกษา 3) บุคลากรสายสนับสนุน 4) บุคคลภายนอก และจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน/การบริการ ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการ และมีความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ พร้อมทั้งแสดงผลการประเมินในรูปของ จำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51–5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51–4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51–3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51–2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	0.00–1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็นปีการศึกษาละ 2 ครั้ง คือ ภาคการศึกษาที่ 1/2564 (เดือนกรกฎาคม 2564 ถึงเดือนตุลาคม 2564) และภาคการศึกษาที่ 2/2564 (เดือนพฤศจิกายน 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565) โดยปีการศึกษา 2563 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 2,251 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ศูนย์พื้นที่ หน่วยงาน**

ตารางที่ 1 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	2251	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	462	20.52
บุคลากรสายสนับสนุน	836	37.14
นักศึกษา	943	41.89
บุคคลทั่วไป	10	0.44
หน่วยงาน	2251	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	138	6.13
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	80	3.55
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	499	22.17
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	259	11.51
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	292	12.97
คณะศิลปศาสตร์	205	9.11
สถาบันวิจัยและพัฒนา	19	0.84
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	76	3.38
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	110	4.89
สำนักงานอธิการบดี	101	4.49
กองกลาง	77	3.42
กองคลัง	62	2.75
กองบริหารงานบุคคล	18	0.80

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
กองนโยบายและแผน	27	1.20
กองพัฒนานักศึกษา	32	1.42
กองบริหารทรัพยากร วาสุกี	44	1.95
กองบริหารทรัพยากร นนทบุรี	98	4.35
กองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี	92	4.09
กองส่งเสริมคุณภาพ	7	0.31
สำนักตรวจสอบภายใน	11	0.49
อื่นๆ	4	0.18
<b>ศูนย์พื้นที่</b>	<b>2251</b>	<b>100.00</b>
นนทบุรี	618	27.45
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	681	30.25
พระนครศรีอยุธยา วาสุกี	383	17.01
สุพรรณบุรี	569	25.28

จากตารางที่ 1 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 2,251 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 943 คน คิดเป็นร้อยละ 41.89 เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 836 คิดเป็นร้อยละ 37.14 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 462 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52 และบุคคลทั่วไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.44

สังกัดสำนักงานอธิการบดีและหน่วยงานในสังกัด จำนวน 569 คน คิดเป็นร้อยละ 25.28 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 499 คน คิดเป็นร้อยละ 22.17 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 12.97 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 11.51 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 9.11 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 6.13 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 4.89 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 3.38 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 19 คน คิดเป็น 0.84 และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.18

จากศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 681 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 618 คน คิดเป็นร้อยละ 27.45 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 569 คน คิดเป็นร้อยละ 25.28 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 ตามลำดับ



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2,251 คน ในภาพรวมของสำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 รายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ประจำปีการศึกษา 2564

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ	ผลรวม	
ภาพรวมของสำนักงานวิทยบริการ 2564	2251	4.60	4.55	4.51	4.54	4.55	
งานบริหารฯ	316	4.54	4.49	4.55	4.56	4.53	
งานวิทยบริการ	458	4.40	4.31	4.26	4.32	4.32	
งานเทคโนโลยีการศึกษา	469	4.61	4.57	4.51	4.56	4.56	
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1008	4.70	4.67	4.62	4.63	4.65	
ทันตรา	งานบริหารฯ	105	4.46	4.42	4.44	4.47	4.45
	งานวิทยบริการ	62	4.56	4.41	4.31	4.38	4.42
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	92	4.46	4.38	4.36	4.38	4.39
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	487	4.80	4.76	4.72	4.73	4.75
	เฉลี่ยรวม	746	4.71	4.66	4.63	4.65	4.66
นนทบุรี	งานบริหารฯ	65	4.45	4.41	4.46	4.46	4.45
	งานวิทยบริการ	239	4.23	4.17	4.15	4.13	4.17
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	66	4.63	4.42	4.38	4.51	4.49
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	213	4.69	4.65	4.60	4.54	4.62
	เฉลี่ยรวม	583	4.45	4.40	4.38	4.35	4.39
วาสุกรี	งานบริหารฯ	44	4.67	4.62	4.68	4.72	4.67
	งานวิทยบริการ	97	4.67	4.55	4.45	4.61	4.57
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	95	4.49	4.51	4.40	4.47	4.47
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	128	4.42	4.44	4.44	4.44	4.44
	เฉลี่ยรวม	364	4.57	4.53	4.50	4.57	4.55
สุพรรณบุรี	งานบริหารฯ	102	4.63	4.57	4.65	4.64	4.62
	งานวิทยบริการ	60	4.47	4.42	4.32	4.50	4.43
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	216	4.72	4.73	4.66	4.69	4.70
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	180	4.62	4.62	4.48	4.58	4.57
	เฉลี่ยรวม	558	4.62	4.60	4.53	4.60	4.59

จากตารางที่ 2 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คืองานเทคโนโลยีการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 งานบริหารและพัฒนาาระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 และงานวิทยบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ จึงพบว่า

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

ศูนย์นนทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.38 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสுகกรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.53 และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

**การอภิปรายผล** การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564 พบว่าด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.60) และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.51) จากการวิเคราะห์พบว่างานวิทยบริการ ศูนย์นันทบุรี มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.15) ซึ่งมีความไม่พร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ชำรุดไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ เช่น การพิมพ์เอกสารสำหรับการยืมคืนหนังสือ ควรมีการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ หรือจัดหาอุปกรณ์ทดแทนที่ชำรุด เพื่อสามารถพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา

เมื่อวิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจตามโครงสร้างงาน พบว่า

**งานบริหารและพัฒนาระบบ** มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.56) และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.49) ในเรื่องของระยะในการให้บริการภายในศูนย์นันทบุรี เนื่องจากสำนักงานศูนย์นันทบุรี มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานของบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานแทนตำแหน่งเดิมที่เกษียณอายุราชการ ซึ่งบุคลากรอยู่ระหว่างศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงานของงานบริหารและพัฒนาระบบ

**งานวิทยบริการ** มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.40) พบว่าด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.26) ในส่วนของศูนย์นันทบุรี มีความไม่พร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ชำรุดไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ เช่น การพิมพ์เอกสารสำหรับการยืมคืนหนังสือ ควรมีการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ หรือจัดหาอุปกรณ์ทดแทนที่ชำรุด เพื่อสามารถพร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลา

**งานเทคโนโลยีการศึกษา** มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.61) และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.56) ในเรื่องของความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่างๆ และบรรยากาศภายในห้องประชุม ของศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ควรมีการดูแลอุปกรณ์ภายในห้องประชุมให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมให้บริการมากยิ่งขึ้น

**งานเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีผลการประเมินความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.70) และด้านที่มีผลการประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (4.32) ในเรื่องของความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ของมหาวิทยาลัย และให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ได้ครอบคลุมทั่วถึงภายในศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกี ควรมีการสำรวจพื้นที่การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตให้บริการได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อรองรับการเรียนการสอนในปีการศึกษาถัดไป

## งานบริหารและพัฒนาระบบ

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและพัฒนาระบบ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564**

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและพัฒนาระบบ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564 มีผลประเมินความพึงพอใจของงานบริหารและพัฒนาระบบดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	316	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	43	13.61
บุคลากรสายสนับสนุน	245	77.53
นักศึกษา	22	6.96
บุคคลทั่วไป	6	1.90
หน่วยงาน	316	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	6	1.90
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	9	2.85
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	15	4.75
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	13	4.11
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	32	10.13
คณะศิลปศาสตร์	22	6.96
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5	1.58
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	21	6.65
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	30	9.49
สำนักงานอธิการบดี	5	1.58
กองกลาง	15	4.75
กองคลัง	12	3.80
กองบริหารงานบุคคล	9	2.85
กองนโยบายและแผน	8	2.53

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
กองพัฒนานักศึกษา	3	0.95
กองบริหารทรัพยากร วาสุกกรี	24	7.59
กองบริหารทรัพยากร นนทบุรี	33	10.44
กองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี	45	14.24
กองส่งเสริมคุณภาพ	6	1.90
สำนักตรวจสอบภายใน	3	0.95
<b>ศูนย์พื้นที่</b>	<b>316</b>	<b>100.00</b>
นนทบุรี	64	20.25
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	105	33.23
พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี	45	14.24
สุพรรณบุรี	102	32.28

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 77.53 รองลงมา คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.61 นักศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.96 และบุคคลทั่วไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 รองลงมา คือ กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี จำนวน 33 คิดเป็นร้อยละ 10.44 และน้อยที่สุด คือ กองพัฒนานักศึกษา และสำนักงานตรวจสอบภายใน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.23 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 32.28 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.24 ตามลำดับ

ในปีการศึกษา 2564 งานบริหารและพัฒนาระบบ ได้ดำเนินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการ ในงานด้านต่างๆ อาทิ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้วิธีการประเมินผ่านช่องทางออนไลน์ และการให้บริการ ทันที ซึ่งได้นำ ข้อมูลมาวิเคราะห์ผล แบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษา คือ ภาคการศึกษาที่ 1/2564 (เดือนกรกฎาคม 2564 ถึง เดือนตุลาคม 2564) และภาคการศึกษาที่ 2/2564 (เดือนพฤศจิกายน 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565) มีผลการ ประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริหารและพัฒนาระบบ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	316	4.51	4.49	4.52	4.53	4.51	มากที่สุด
หัตตรา	105	4.39	4.39	4.36	4.40	4.38	มาก
นนทบุรี	64	4.36	4.37	4.40	4.36	4.37	มาก
วาสุกรี	45	4.63	4.57	4.65	4.68	4.63	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	102	4.67	4.61	4.68	4.68	4.66	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	4.53	4.50	4.52	4.55	4.53	4.53	มากที่สุด
หัตตรา	4.21	4.29	4.29	4.18	4.24	4.21	มาก
นนทบุรี	4.55	4.44	4.56	4.60	4.54	4.55	มากที่สุด
วาสุกรี	4.27	4.33	4.23	4.27	4.28	4.27	มาก
สุพรรณบุรี	4.77	4.73	4.77	4.78	4.76	4.77	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	4.60	4.55	4.68	4.61	4.59	4.60	มากที่สุด
หัตตรา	4.52	4.45	4.56	4.51	4.51	4.52	มากที่สุด
นนทบุรี	4.72	4.70	4.87	4.74	4.73	4.72	มากที่สุด
วาสุกรี	4.51	4.45	4.54	4.49	4.49	4.51	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	4.56	4.49	4.64	4.60	4.55	4.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานบริหารและพัฒนาระบบในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีค่าเฉลี่ย 4.63 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.38 และศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.37



## งานวิทยบริการ

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานวิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564**

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564 มีผลประเมินความพึงพอใจของงานวิทยบริการ ดังต่อไปนี้  
ตารางที่ 5 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	458	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	82	17.90
บุคลากรสายสนับสนุน	89	19.44
นักศึกษา	287	62.66
หน่วยงาน	458	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	46	10.04
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	13	2.84
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	118	25.77
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	60	13.10
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	81	17.68
คณะศิลปศาสตร์	69	15.07
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8	1.75
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	6.33
สำนักงานอธิการบดี	30	6.55
สำนักตรวจสอบภายใน	4	0.87
ศูนย์พื้นที่	458	100.00
นนทบุรี	239	52.18
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	62	13.54
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	97	21.18
สุพรรณบุรี	60	13.10

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 62.66 รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 25.77 รองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 17.68 และน้อยที่สุด คือ สำนักตรวจสอบภายใน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์นนทบุรี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 52.18 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสுகกรี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 21.18 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 13.54 และ ศูนย์สุพรรณบุรีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 ตามลำดับ

ในปีการศึกษา 2564 งานวิทยบริการ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการ ซึ่งได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล แบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษา คือ ภาคการศึกษาที่ 1/2564 (เดือนกรกฎาคม 2564 ถึงเดือนตุลาคม 2564) และภาคการศึกษาที่ 2/2564 (เดือนพฤศจิกายน 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก สะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	458	4.40	4.32	4.26	4.32	4.32	มาก
ทันตรา	62	4.55	4.41	4.31	4.38	4.42	มาก
นนทบุรี	239	4.24	4.17	4.15	4.14	4.17	มาก
วาสุกรี	97	4.67	4.56	4.45	4.61	4.57	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	60	4.47	4.41	4.32	4.49	4.43	มาก
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	38	4.65	4.58	4.49	4.63	4.59	มากที่สุด
ทันตรา	10	4.76	4.68	4.56	4.44	4.49	มาก
นนทบุรี	9	4.57	4.57	4.40	4.73	4.80	มากที่สุด
วาสุกรี	8	4.67	4.47	4.35	4.62	4.53	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	11	4.59	4.58	4.61	4.66	4.61	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	420	4.38	4.29	4.24	4.29	4.30	มาก
ทันตรา	52	4.52	4.36	4.26	4.31	4.36	มาก
นนทบุรี	230	4.22	4.15	4.14	4.12	4.16	มาก
วาสุกรี	89	4.67	4.56	4.46	4.61	4.58	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	49	4.44	4.38	4.26	4.46	4.39	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานวิทยบริการในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.32 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสுகีร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.43 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.42 และศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

### **ข้อเสนอแนะงานวิทยบริการ**

#### **ศูนย์นนทบุรี**

- หนังสือ บางศาสตร์ หรือ วิชา ไม่ครบ ไม่มีเพียงพอ เช่น การบริการ การโรงแรม การท่องเที่ยว เป็นต้น
- บรรยากาศดีอัดไปบ้าง อาจเพราะจากการออกแบบ ไม่มีพื้นที่ public space แบบมีธรรมชาติสีเขียว พักสายตา
- ควรเพิ่มเติมหนังสือคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ

#### **ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา**

- ควรปรับปรุงทัศนียภาพ ทั้งภายนอกและภายใน ให้เหมาะสมแก่การหาความรู้

## งานเทคโนโลยีการศึกษา

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564 โดยงานเทคโนโลยีการศึกษา ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 11 บริการ คือ 1) ห้องประชุม 2) ห้องประชุมออนไลน์ 3) ห้องประชุมทางไกล (VDO Conference) 4) โสตทัศนูปกรณ์ 5) ซ่อมโสตทัศนูปกรณ์ 6) ผลิตสื่อ 7) ถ่ายภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว 8) เคาน์เตอร์บริการ 9) ห้อง Self access 10) ห้อง E-Learning และ 11) ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีผลประเมินความพึงพอใจของงานเทคโนโลยีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	469	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	102	21.75
บุคลากรสายสนับสนุน	142	30.28
นักศึกษา	221	47.12
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	4	0.85
หน่วยงาน	469	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	33	7.04
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	20	4.26
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	122	26.01
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	45	9.59
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	95	20.26
คณะศิลปศาสตร์	50	10.66
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4	0.85
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	17	3.62
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	31	6.61
สำนักตรวจสอบภายใน	1	0.21
สำนักอธิการบดี	1	0.21
กองบริหารงานบุคคล	14	2.99

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
กองพัฒนานักศึกษา	2	0.43
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	15	3.20
กองบริหารทรัพยากรวาสุกีรี	1	0.21
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	14	2.99
อบต.ย่านยาว	1	0.21
อำเภอสามชุก	2	0.43
โรงเรียนสามชุกรัตนโกคาราม	1	0.21
ศูนย์พื้นที่	469	100.00
นนทบุรี	64	13.65
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	93	19.83
พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี	98	20.90
สุพรรณบุรี	214	45.63

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 47.12 รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 23.31 และ บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 26.01 รองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 95 คิดเป็นร้อยละ 20.26 และน้อยที่สุด คือ สำนักตรวจสอบภายใน สำนักอธิการบดี กองบริหารทรัพยากรวาสุกีรี อบต.ย่านยาว และโรงเรียนสามชุกรัตนโกคาราม จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.21 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 45.63 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 19.83 และศูนย์นนทบุรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 13.65 ตามลำดับ



ในปีการศึกษา 2564 งานเทคโนโลยีการศึกษาได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการในบริการ ด้านต่าง ๆ อาทิ ห้องประชุม ห้องประชุมออนไลน์ ห้องประชุมทางไกล (VDO Conference) โสตทัศนูปกรณ์ ซ่อมโสตทัศนูปกรณ์ ถ่ายภาพนิ่งภาพเคลื่อนไหว ผลิตสื่อ แคนเตอร์บริการ ห้อง Self access ห้อง E-Learning ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้วิธีการประเมินผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล แบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษา คือ ภาคการศึกษาที่ 1/2564 (เดือนกรกฎาคม 2564 ถึง เดือนตุลาคม 2564) และภาคการศึกษาที่ 2/2564 (เดือนพฤศจิกายน 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของงานเทคโนโลยีการศึกษา

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	469	4.61	4.56	4.54	4.55	4.57	มากที่สุด
ทันตรา	92	4.46	4.38	4.36	4.36	4.39	มาก
นนทบุรี	66	4.63	4.42	4.61	4.51	4.54	มากที่สุด
วาสุกรี	95	4.49	4.51	4.40	4.46	4.46	มาก
สุพรรณบุรี	216	4.73	4.71	4.66	4.69	4.70	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	140	4.70	4.67	4.59	4.65	4.65	มากที่สุด
ทันตรา	30	4.48	4.48	4.38	4.44	4.44	มาก
นนทบุรี	12	4.63	4.44	4.44	4.53	4.51	มากที่สุด
วาสุกรี	24	4.83	4.80	4.73	4.83	4.80	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	74	4.76	4.75	4.65	4.69	4.71	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	329	4.57	4.53	4.48	4.52	4.52	มากที่สุด
ทันตรา	62	4.45	4.33	4.35	4.35	4.37	มาก
นนทบุรี	54	4.63	4.41	4.37	4.51	4.48	มาก
วาสุกรี	71	4.37	4.41	4.29	4.34	4.35	มาก
สุพรรณบุรี	142	4.70	4.72	4.66	4.68	4.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.66ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.54 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีค่าเฉลี่ย 4.46 และ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.39 ตามลำดับ

## 1. บริการห้องประชุม

ตารางที่ 9 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	53	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	20	37.74
บุคลากรสายสนับสนุน	30	56.60
นักศึกษา	3	5.66
หน่วยงาน	53	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2	3.77
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	5.66
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	15	28.30
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	7	13.21
คณะศิลปศาสตร์	3	5.66
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7	13.21
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	5.66
กองบริหารงานบุคคล	5	9.43
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	5	9.43
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	3	5.66
ศูนย์พื้นที่	53	100.00
นนทบุรี	14	26.42
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	11	20.75
พระนครศรีอยุธยา วาสุกี	3	5.66
สุพรรณบุรี	25	47.17
ศูนย์พื้นที่ให้บริการ(สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ)	53	100.00
นนทบุรี	14	26.42
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	11	20.75
พระนครศรีอยุธยา วาสุกี	3	5.66
สุพรรณบุรี	25	47.17

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 56.60 รองลงมา คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.74 และนักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมา คือ กองคลัง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61 และน้อยที่สุด คือ สำนักตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 47.17 รองลงมา คือ ศูนย์นันทบุรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.42 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสுகีรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องประชุม การให้บริการห้องประชุมได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	53	4.62	4.52	4.80	4.65	4.65	มากที่สุด
หันตรา	11	4.91	4.18	4.58	4.91	4.65	มากที่สุด
นันทบุรี	15	4.59	4.53	5.50	4.58	4.80	มากที่สุด
वासูกีรี	2	5.00	5.00	4.07	4.50	4.64	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	25	4.49	4.63	4.54	4.60	4.57	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	9	4.55	4.37	4.62	4.78	4.58	มากที่สุด
หันตรา	4	5.00	4.25	4.79	5.00	4.76	มากที่สุด
นันทบุรี	3	4.33	4.33	4.33	4.33	4.33	มากที่สุด
वासูกีรี							
สุพรรณบุรี	2	4.00	4.67	4.71	5.00	4.60	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	44	4.64	4.55	4.50	4.65	4.59	มากที่สุด

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
หันตรา	7	4.86	4.14	4.47	4.86	4.58	มากที่สุด
นนทบุรี	12	4.66	4.58	4.55	4.64	4.61	มากที่สุด
วาสุกรี	2	5.00	5.00	4.07	5.00	4.77	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	23	4.53	4.62	4.52	4.57	4.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.54 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.49 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์นนทบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.65 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี มีค่าเฉลี่ย 4.64 และศูนย์สุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะด้านบริการห้องประชุม

- บริการดี 1 ท่าน
- ประทับใจทุกด้าน 1 ท่าน
- สภาพแวดล้อมสะอาด พนักงานยิ้มแย้ม 1 ท่าน
- ได้รับการบริการอย่างดี 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญดีมาก ตอบสนองต่อการบริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความจริงใจ 1 ท่าน

## 2. ห้องประชุมออนไลน์

ตารางที่ 11 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	53	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	13	24.53
บุคลากรสายสนับสนุน	27	50.94
นักศึกษา	13	24.53
หน่วยงาน	53	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	10	18.87
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	1	1.89
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	18.87
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	3.77
คณะศิลปศาสตร์	15	28.30
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	3.77
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	5.66
กองบริหารงานบุคคล	2	3.77
กองพัฒนานักศึกษา	2	3.77
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	3	5.66
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	3	5.66
ศูนย์พื้นที่	53	100.00
นนทบุรี	9	16.98
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	8	15.09
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	10	18.87
สุพรรณบุรี	26	49.06

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 รองลงมา คือ เป็นบุคลากรสายวิชาการ และนักศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87 และน้อยที่สุด คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสังกัดศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 49.06 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.87 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 16.96 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องประชุมออนไลน์ งานด้านห้องประชุมออนไลน์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	53	4.58	4.56	4.45	4.46	4.51	มากที่สุด
หันตรา	6	4.58	4.56	4.52	4.50	4.54	มากที่สุด
นนทบุรี	11	4.50	4.36	4.35	4.27	4.37	มาก
वासกรี	10	4.48	4.67	4.37	4.40	4.48	มาก
สุพรรณบุรี	26	4.66	4.60	4.50	4.56	4.58	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	17	4.76	4.74	4.58	4.70	4.70	มากที่สุด
หันตรา	3	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67	มากที่สุด
นนทบุรี	3	4.33	4.33	4.24	4.22	4.28	มาก
वासกรี	2	4.75	5.00	4.21	5.00	4.74	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	9	4.94	4.85	4.75	4.81	4.84	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	36	4.50	4.47	4.38	4.35	4.43	มาก
หันตรา	3	4.50	4.44	4.38	4.33	4.41	มาก
นนทบุรี	8	4.56	4.38	4.39	4.29	4.41	มาก

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
วาสูกรี	8	4.41	4.58	4.41	4.25	4.41	มาก
สุพรรณบุรี	17	4.51	4.47	4.37	4.43	4.45	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษา ในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.46 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.54 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกรี มีค่าเฉลี่ย 4.48 และศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะด้านบริการห้องประชุมออนไลน์

- ให้บริการที่ดี 4 ท่าน
- บริการดีมาก 5 ท่าน
- พนักงานบริการดีมาก 1 ท่าน
- บริการดี อธิยาศัยดี 1 ท่าน
- ทำงานเร็วรวดเร็ว ติดต่อประสานงานง่าย 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง 1 ท่าน
- บริการดีมากสำเร็จลุล่วงเป็นไปด้วยความเรียบร้อย 1 ท่าน
- อยากได้เครื่องมืออุปกรณ์ดีกว่านี้จะดียิ่งขึ้น 1 ท่าน
- อยากให้อุปกรณ์หลาย ๆ ชุดจะได้เพียงพอ 1 ท่าน
- ทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งน้อยเวลามีจัดงาน 1 ท่าน



### 3. ห้องประชุมทางไกล (VDO Conference)

ตารางที่ 13 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	13	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	4	30.77
บุคลากรสายสนับสนุน	9	69.23
หน่วยงาน	13	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2	15.38
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	7.69
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	15.38
คณะศิลปศาสตร์	1	7.69
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	23.08
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	15.38
สำนักอธิการบดี	1	7.69
กองบริหารทรัพยากรवासกรี	1	7.69
ศูนย์พื้นที่	13	100.00
นนทบุรี	3	23.08
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	6	46.15
พระนครศรีอยุธยา वासกรี	2	15.38
สุพรรณบุรี	2	15.38

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกองสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 รองลงมา คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และน้อยที่สุด คือ กองบริหารทรัพยากรवासกรี สำนักอธิการบดี คณะศิลปศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23.05 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกี ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวนศูนย์ละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านห้องประชุมทางไกล (VDO Conference)

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	13	4.23	4.33	4.13	4.08	4.19	มาก
หันตรา	6	4.08	4.17	3.99	4.00	4.06	มาก
นนทบุรี	3	4.17	4.22	4.33	4.00	4.18	มาก
वासุกี	2	4.00	4.33	4.00	4.00	4.08	มาก
สุพรรณบุรี	2	5.00	5.00	4.36	4.50	4.72	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	4	4.63	4.75	4.31	4.25	4.48	มาก
หันตรา	2	4.25	4.50	4.25	4.00	4.25	มาก
นนทบุรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
वासุกี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
สุพรรณบุรี	2	5.00	5.00	4.36	4.50	4.72	มาก
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	9	4.06	4.15	4.05	4.00	4.06	มาก
หันตรา	4	4.00	4.00	3.86	4.00	3.97	มาก
นนทบุรี	3	4.17	4.22	4.33	4.00	4.18	มาก
वासุกี	2	4.00	4.33	4.00	4.00	4.08	มาก
สุพรรณบุรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.13 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.18 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีค่าเฉลี่ย 4.08 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านบริการห้องประชุมทางไกล (VDO Conference)

- ให้บริการดีมาก 2 ท่าน
- ให้บริการดี 2 ท่าน
- ปรับปรุงระบบสัญญาณ

#### 4. บริการโสตทัศนูปกรณ์

ตารางที่ 15 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	32	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	12	37.50
บุคลากรสายสนับสนุน	18	56.25
บุคคลนอกมหาวิทยาลัย	2	6.25
หน่วยงาน	32	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	2	6.25
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	12.50
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	12.50
คณะศิลปศาสตร์	4	12.50
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	6.25
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	6.25
กองบริหารงานบุคคล	7	21.88
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	2	6.25
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	3	9.38
อำเภอสามชุก	2	6.25
ศูนย์พื้นที่	32	100.00
นนทบุรี	7	21.88
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	11	34.38
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	5	15.63
สุพรรณบุรี	9	28.13

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และบุคคลนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกองบริหารงานบุคคล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และน้อยที่สุด คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กองบริหารทรัพยากรมนุษย์ และอำเภอสามชุก จำนวนหน่วยงานละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 34.38 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการโสตทัศนูปกรณ์

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	32	4.83	4.67	4.56	4.60	4.66	มากที่สุด
หันตรา	11	4.91	4.76	4.57	4.61	4.71	มากที่สุด
นนทบุรี	7	4.75	4.43	4.21	4.14	4.38	มาก
वासุกี	5	4.60	4.60	4.60	4.60	4.60	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	9	4.93	4.77	4.79	4.96	4.86	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	14	4.88	4.74	4.55	4.71	4.72	มากที่สุด
หันตรา	4	4.94	4.92	4.25	4.40	4.63	มากที่สุด
นนทบุรี	2	4.88	4.50	4.50	4.67	4.64	มากที่สุด
वासุกี	2	4.50	4.50	4.50	4.50	4.50	มาก
สุพรรณบุรี	6	4.96	4.78	4.79	5.00	4.88	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	18	4.80	4.61	4.56	4.61	4.64	มากที่สุด
หันตรา	7	4.89	4.67	4.75	4.95	4.82	มากที่สุด
นนทบุรี	5	4.70	4.40	4.10	3.93	4.28	มาก
वासุกี	3	4.67	4.67	4.67	4.67	4.67	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	3	4.89	4.76	4.77	4.88	4.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.71 ศูนย์พระนครศรีอยุธยาสุกรี มีค่าเฉลี่ย 4.60 และศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะด้านบริการโสตทัศนูปกรณ์

- ได้รับบริการดีมาก 2 ท่าน
- ให้บริการดี แก้ไขสถานการณ์ได้ดี 1 ท่าน
- ให้บริการดีมาก ใส่ใจในงานช่วยแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี 1 ท่าน
- ผู้ปฏิบัติงานบริการดีมาก เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส 1 ท่าน
- ระบบชัดเจน 1 ท่าน
- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ และไม่ทันสมัยต่อการใช้งานในปัจจุบัน 1 ท่าน
- อุปกรณ์บางอย่างไม่เพียงพอ ขอให้มหาวิทยาลัยพิจารณางบประมาณเพิ่มเติม เพื่อความพร้อมใน การทำงานมากยิ่งขึ้น 1 ท่าน

## 5. บริการซ่อมโสตทัศนอุปกรณ์

ตารางที่ 17 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	18	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	13	72.22
บุคลากรสายสนับสนุน	5	27.78
หน่วยงาน	18	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3	16.67
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	33.33
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4	22.22
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	1	5.56
คณะศิลปศาสตร์	3	16.67
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	1	5.56
ศูนย์พื้นที่	18	100.00
นนทบุรี	5	27.78
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	2	11.11
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	8	44.44
สุพรรณบุรี	3	16.67
ศูนย์พื้นที่ให้บริการ(สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ)	18	100.00
นนทบุรี	5	27.78
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	2	11.11
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	8	44.44
สุพรรณบุรี	3	16.67

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 72.22 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และน้อยที่สุด คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ กองบริหารทรัพยากรนทบุรี จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมา คือ ศูนย์นทบุรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการซ่อมใส่ตักอุปกรณ์

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	18	4.43	4.43	4.43	4.50	4.45	มาก
หันตรา	4	4.56	4.58	4.63	4.50	4.57	มากที่สุด
นทบุรี	5	4.50	4.40	4.40	4.60	4.48	มาก
वासุกกรี	6	4.29	4.28	4.33	4.33	4.31	มาก
สุพรรณบุรี	3	4.42	4.56	4.44	4.67	4.52	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	5	4.30	4.40	4.36	4.40	4.37	มาก
หันตรา	2	4.13	4.17	4.25	4.00	4.14	มาก
นทบุรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
वासุกกรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
สุพรรณบุรี	3	4.42	4.56	4.44	4.67	4.52	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	13	4.48	4.44	4.46	4.54	4.48	มาก
หันตรา	2	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	มากที่สุด
นทบุรี	5	4.50	4.40	4.40	4.60	4.48	มาก
वासุกกรี	6	4.29	4.28	4.33	4.33	4.31	มาก
สุพรรณบุรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					



จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.43 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคือ ศูนย์สุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.52 ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.48 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี มีค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะด้านบริการคอมพิวเตอร์ศูนย์

- บริการไวพุดจาดี 1 ท่าน
- ให้บริการดี แก้ไขสถานการณ์ได้ดี 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ อย่างดีเยี่ยม 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก เต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส 1 ท่าน
- แนะนำและซ่อมให้ หรือลงระบบให้ดี 1 ท่าน
- มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนให้มากกว่านี้ 1 ท่าน
- การบริการติดต่อในการแจ้งซ่อมในระบบต้องการให้เร็วขึ้นเพื่อจะได้ใช้งานได้ 1 ท่าน

## 6. บริการผลิตสื่อ

ตารางที่ 19 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	32	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	6	18.75
บุคลากรสายสนับสนุน	26	81.25
หน่วยงาน	32	100.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	4	12.50
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	3.13
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	3.13
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4	12.50
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	53.13
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	2	6.25
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	3	9.38
ศูนย์พื้นที่	32	100.00
นนทบุรี	11	34.38
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	14	43.75
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	2	6.25
สุพรรณบุรี	5	15.63

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 53.13 รองลงมา คือ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวนหน่วยงานละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และน้อยที่สุด คือ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการผลิตสื่อ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	32	4.82	4.50	4.44	4.60	4.59	มากที่สุด
ทันตรา	14	4.64	4.60	4.25	4.09	4.40	มาก
นนทบุรี	10	4.98	4.40	4.53	5.00	4.73	มากที่สุด
วาสุกรี	2	5.00	5.00	4.83	5.00	4.96	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	6	4.92	4.28	4.61	5.00	4.70	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	10	4.68	4.40	4.43	4.63	4.53	มากที่สุด
ทันตรา	5	4.40	4.33	4.25	4.25	4.31	มาก
นนทบุรี	2	4.88	4.67	4.67	5.00	4.81	มากที่สุด
วาสุกรี	ไม่ได้สำรวจการให้บริการ						
สุพรรณบุรี	3	5.00	4.33	4.56	5.00	4.72	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	22	4.89	4.54	4.45	4.59	4.62	มากที่สุด
ทันตรา	9	4.78	4.74	4.25	4.00	4.44	มาก
นนทบุรี	8	5.00	4.33	4.50	5.00	4.71	มากที่สุด
วาสุกรี	2	5.00	5.00	4.83	5.00	4.96	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	3	4.83	4.22	4.67	5.00	4.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.59 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากันคือค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสுகกรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมาคือ ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.73 ศูนย์สุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.70 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านบริการผลิตสื่อ

- บริการรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ 2 ท่าน
- ให้บริการที่รวดเร็ว 1 ท่าน
- ประสานงานง่ายและติดตามได้ตลอด 1 ท่าน
- ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ 1 ท่าน

## 7. บริการถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว

ตารางที่ 21 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	9	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	2	22.22
บุคลากรสายสนับสนุน	6	66.67
บุคคลนอกมหาวิทยาลัย	1	11.11
หน่วยงาน	9	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1	11.11
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	1	11.11
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	22.22
คณะศิลปศาสตร์	2	22.22
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	2	22.22
อบต.ย่านยาว	1	11.11
ศูนย์พื้นที่	9	100.00
พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี	2	22.22
สุพรรณบุรี	7	77.78

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และบุคคลนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ และกองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี จำนวนหน่วยงานละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 รองลงมา คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร และอบต.ย่านยาว จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี ศูนย์นนทบุรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	9	4.75	4.75	4.73	4.77	4.76	มากที่สุด
หัตถรา	ไม่ได้สำรวจการให้บริการ						
นนทบุรี	ไม่ได้สำรวจการให้บริการ						
วาสุกรี	2	4.50	4.00	4.50	4.50	4.38	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	7	4.93	4.93	4.93	4.93	4.93	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	4	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	มากที่สุด
หัตถรา	ไม่ได้สำรวจการให้บริการ						
นนทบุรี	ไม่ได้สำรวจการให้บริการ						
วาสุกรี	ไม่ได้สำรวจการให้บริการ						
สุพรรณบุรี	4	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	5	4.70	4.79	4.91	4.79	4.79	มากที่สุด
หัตถรา	ไม่ได้สำรวจการให้บริการ						
นนทบุรี	ไม่ได้สำรวจการให้บริการ						
วาสุกรี	2	4.50	4.00	4.50	4.50	4.38	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	3	4.83	4.83	4.83	4.83	4.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.75 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.73 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมาคือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี มีค่าเฉลี่ย 4.38 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านบริการถ่ายภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว

- ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ขอขอบคุณ 2 ท่าน

## 8. เคนเตอร์บริการ

ตารางที่ 23 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	53	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	18	33.96
บุคลากรสายสนับสนุน	12	22.64
นักศึกษา	23	43.40
หน่วยงาน	53	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	7	13.21
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	22	41.51
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7	13.21
คณะศิลปศาสตร์	13	24.53
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	1.89
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	3.77
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	1	1.89
ศูนย์พื้นที่	53	100.00
นนทบุรี	8	15.09
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	2	3.77
พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี	19	35.85
สุพรรณบุรี	24	45.28

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 33.96 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 41.51 รองลงมา คือ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 และน้อยที่สุด คือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 รองลงมา คือ พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.09 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเคาน์เตอร์บริการ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	53	4.81	4.75	4.73	4.77	4.76	มากที่สุด
ทันตรา	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	มาก
นนทบุรี	8	4.58	4.25	4.10	4.50	4.36	มาก
วาสุกรี	19	4.89	4.82	4.85	4.88	4.86	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	24	4.90	4.92	4.90	4.83	4.89	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	24	4.89	4.86	4.87	4.85	4.87	มากที่สุด
ทันตรา	ไม่มีผู้ใช้บริการ						
นนทบุรี	ไม่มีผู้ใช้บริการ						
วาสุกรี	15	4.92	4.84	4.87	4.89	4.88	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	9	4.83	4.89	4.87	4.78	4.84	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	29	4.75	4.65	4.61	4.70	4.68	มากที่สุด
ทันตรา	2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	มาก
นนทบุรี	8	4.58	4.25	4.10	4.50	4.36	มาก
วาสุกรี	4	4.81	4.75	4.80	4.83	4.80	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	15	4.93	4.93	4.92	4.87	4.91	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.73ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี มีค่าเฉลี่ย 4.86 ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.36 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา ทันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.00 และ ตามลำดับ



### ข้อเสนอแนะด้านบริการเคาน์เตอร์บริการ

- ได้รับบริการดีมาก 6 ท่าน
- ให้บริการอย่างรวดเร็วดี 3 ท่าน
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการช่วยเหลือดีมาก 2 ท่าน
- บริการดีมาก พุดจาไพเราะสุภาพเหมาะสม ยิ้มแย้มยิ้มแย้มแจ่มใส และอัธยาศัยดี 4 ท่าน
- การติดต่อประสานงานให้ความสนับสนุนช่วยเหลือรวดเร็วดีมาก 2 ท่าน
- ให้คำแนะนำดี ประสานงานทุกด้านอย่างรวดเร็ว 2 ท่าน
- ได้รับบริการตามต้องการ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ 2 ท่าน
- ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการดีเยี่ยม 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่น่ารักกันทุก 2 ท่าน
- เจ้าหน้าที่ในหัวใจดีมาก ๆ ไม่ดูนักศึกษา พุดจาดี 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่สอนลงโปรแกรมได้เข้าใจดี 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการดี ขอขอบคุณ 1 ท่าน
- มีการสอบถามผลหลังการให้บริการ 1 ท่าน

## 9. บริการห้อง Self access

ตารางที่ 25 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	93	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	11	11.83
บุคลากรสายสนับสนุน	10	10.75
นักศึกษา	71	76.34
บุคคลนอกมหาวิทยาลัย	1	1.08
หน่วยงาน	93	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	6	6.45
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	44	47.31
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8	8.60
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	16	17.20
คณะศิลปศาสตร์	8	8.60
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	2.15
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	2.15
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	4.30
สำนักตรวจสอบภายใน	1	1.08
กองบริหารทรัพยากรवासกรี	1	1.08
โรงเรียนสามชุกรัตนโกศาราม	1	1.08
ศูนย์พื้นที่	93	100.00
นนทบุรี	7	7.53
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	21	22.58
พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	18	19.35
สุพรรณบุรี	47	50.54

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 76.34 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.83 บุคลากรสายสนับสนุน 10.75 และบุคคลนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 47.31 และรองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 16 คิดเป็นร้อยละ 27.20 และน้อยที่สุด คือ สำนักตรวจสอบภายใน กองบริหารทรัพยากรวาสุกี และโรงเรียนสามชุกรัตนโกศาราม จำนวนหน่วยงานละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 50.54 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้อง Self access

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	93	4.67	4.69	4.63	4.70	4.67	มากที่สุด
หันตรา	21	4.17	4.39	4.29	4.41	4.32	มาก
นนทบุรี	7	4.67	4.57	4.46	4.57	4.57	มากที่สุด
วาสุกี	18	4.70	4.67	4.56	4.65	4.65	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	47	4.88	4.84	4.84	4.86	4.86	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	26	4.94	5.04	4.91	5.01	4.97	มากที่สุด
หันตรา	10	4.18	4.46	4.30	4.43	4.34	มาก
นนทบุรี	2	5.00	4.50	4.60	4.67	4.69	มากที่สุด
วาสุกี	5	4.73	4.73	4.60	4.73	4.70	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	9	4.78	4.85	4.73	4.78	4.79	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	67	4.71	4.69	4.67	4.72	4.70	มากที่สุด
หันตรา	11	4.16	4.33	4.27	4.39	4.29	มาก
นนทบุรี	5	4.53	4.60	4.40	4.53	4.52	มากที่สุด
วาสุกี	13	4.69	4.64	4.54	4.62	4.62	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	38	4.90	4.83	4.87	4.88	4.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.63ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีค่าเฉลี่ย 4.65 ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.57 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านผู้รับบริการห้อง Self access

- ได้รับความบริการดีมาก 8 ท่าน
- ให้บริการอย่างรวดเร็วดี 3 ท่าน
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและการช่วยเหลือดีมาก พูดจาไพเราะสุภาพเหมาะสม บริการดีมาก ยิ้มแย้ม ยิ้มแย้มแจ่มใส และอัธยาศัยดี 22 ท่าน
- ประทับใจดี 1 ท่าน
- ห้องสะอาด 3 ท่าน
- สภาพแวดล้อมกายบรรยากาศดี มีเพลงให้ฟังเพราะและผ่อนคลายดี 3 ท่าน
- อินเทอร์เน็ตช้า 2 ท่าน
- คอมพิวเตอร์ทำงานช้า 2 ท่าน
- อยากให้ปรับปรุงคุณภาพคอมพิวเตอร์ 1 ท่าน
- อยากให้มีจุดปลั๊กไฟฝังพื้นหลายๆ จุด 1 ท่าน

## 10. บริการห้อง E-Learning

ตารางที่ 27 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	98	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	4	4.08
นักศึกษา	94	95.92
หน่วยงาน	98	100.00
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	29.59
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	2.04
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	67	68.37
ศูนย์พื้นที่	98	100.00
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	2	2.04
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	29	29.59
สุพรรณบุรี	67	68.37

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 95.92 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 68.37 รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.59 และน้อยที่สุด คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 68.37 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.59 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจของผู้รับบริการห้อง E-Learning

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	98	4.45	4.49	4.37	4.39	4.42	มาก
ทันตรา	2	4.50	4.50	4.20	5.00	4.55	มากที่สุด
นนทบุรี	ไม่มีผู้ให้บริการ						
วาสุกรี	29	4.08	4.16	4.01	4.07	4.08	มาก
สุพรรณบุรี	67	4.61	4.63	4.53	4.51	4.57	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	27	4.65	4.65	4.49	4.44	4.56	มากที่สุด
ทันตรา	ไม่มีผู้ให้บริการ						
นนทบุรี	ไม่มีผู้ให้บริการ						
วาสุกรี	ไม่มีผู้ให้บริการ						
สุพรรณบุรี	27	4.65	4.65	4.49	4.44	4.56	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	71	4.37	4.50	4.33	4.37	4.39	มาก
ทันตรา	2	4.50	4.50	4.20	5.00	4.55	มากที่สุด
นนทบุรี	ไม่มีผู้ให้บริการ						
วาสุกรี	29	4.08	4.16	4.01	4.07	4.08	มาก
สุพรรณบุรี	40	4.58	4.74	4.56	4.55	4.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.39 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.37ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.55 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านผู้รับบริการห้อง E-Learning

- ได้รับความบริการทุกระดับประทับใจ 2 ท่าน
- สะดวกต่อการใช้งานเป็นอย่างมาก 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการทุกครั้ง 14 ท่าน
- เจ้าหน้าที่และแม่บ้านที่ดูแล ให้บริการอย่างดี 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองกับนักศึกษา หรือ ผู้เข้าใช้บริการ 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพและกระตือรือร้น 1 ท่าน
- เจ้าหน้าที่น่ารัก 1 ท่าน
- มีการแนะนำการให้บริการของอาคารว่าห้องไหนสามารถทำอะไรได้บ้างและอยู่ตรงไหน 1 ท่าน
- อุปกรณ์ในการใช้งานครบและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย 2 ท่าน
- สภาพแวดล้อมภายในอาคารพื้นที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวก สบาย 15 ท่าน
- คอมพิวเตอร์มีปัญหาหลายเครื่อง อยากให้คอมใช้ได้หลาย ๆ เครื่อง 5 ท่าน
- แอร์บางตัว อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตยังไม่ค่อยมีความพร้อมในการใช้งาน

5 ท่าน

- ปรับปรุงอุปกรณ์ให้ทันสมัยและใช้งานอย่างเสถียร 2 ท่าน
- ควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อครุภัณฑ์และอุปกรณ์เพื่อบริการให้มากกว่านี้ 1 ท่าน
- อยากให้ทำห้องน้ำเป็นแบบนั่งซักโครก 2 ท่าน

## 11. บริการห้องแล็บเปลี่ยนเรียนรู้

ตารางที่ 29 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	15	100.00
นักศึกษา	15	100.00
หน่วยงาน	15	100.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	14	93.33
คณะศิลปศาสตร์	1	6.67
ศูนย์พื้นที่	15	100.00
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	15	100.00

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมา คือ และคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านบริการห้องแล็บเปลี่ยนเรียนรู้

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	15	4.15	4.02	4.31	3.98	4.12	มาก
หันตรา	15	4.15	4.02	4.31	3.98	4.12	มาก
นนทบุรี		ไม่มีผู้ใช้บริการ					
วาสุกรี		ไม่มีผู้ใช้บริการ					
สุพรรณบุรี		ไม่มีผู้ใช้บริการ					
<b>ภาคการศึกษาที่ 1-2564</b>							
รวม		ไม่มีผู้ใช้บริการ					



หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
ทันตรา		ไม่มีผู้ให้บริการ					
นนทบุรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
วาสุกรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
สุพรรณบุรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
ภาคการศึกษาที่ 2-2564							
รวม	15	4.15	4.02	4.31	3.98	4.12	15
ทันตรา	15	4.15	4.02	4.31	3.98	4.12	15
นนทบุรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
วาสุกรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					
สุพรรณบุรี		ไม่มีผู้ให้บริการ					

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีการศึกษาในภาพรวมอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านบริการห้องแล็บเปลี่ยนเรียนรู้

- เพิ่มพื้นที่เล่นบอทเกมส์ 6 ท่าน
- เจ้าหน้าที่พุดจาไม่เพราะ 1 ท่าน

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564**

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564 โดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 งานบริการ คือ 1) งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ 2) งานด้านสารสนเทศ 3) งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ และ 4) ระบบสารสนเทศ มีผลประเมินความพึงพอใจของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 31 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	1008	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	235	23.31
บุคลากรสายสนับสนุน	360	35.71
นักศึกษา	413	40.97
หน่วยงาน	1008	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	53	5.26
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	38	3.77
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	244	24.21
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	70	6.94
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	155	15.38
คณะศิลปศาสตร์	64	6.35
สถาบันวิจัยและพัฒนา	10	0.99
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	30	2.98
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	20	1.98
สำนักงานอธิการบดี	65	6.45
กองกลาง	62	6.15
กองคลัง	50	4.96
กองบริหารงานบุคคล	9	0.89
กองนโยบายและแผน	5	0.50
กองพัฒนานักศึกษา	27	2.68
กองบริหารทรัพยากร วาสุกกรี	19	1.88
กองบริหารทรัพยากร นนทบุรี	50	4.96

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
กองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี	33	3.27
กองส่งเสริมคุณภาพ	1	0.10
สำนักตรวจสอบภายใน	3	0.30
ศูนย์พื้นที่	1008	100.00
นนทบุรี	251	24.90
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	421	41.77
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	143	14.19
สุพรรณบุรี	193	19.15

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 413 คน คิดเป็นร้อยละ 40.97 รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 23.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 24.21 รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 155 คิดเป็นร้อยละ 15.38 และน้อยที่สุด คือ กองส่งเสริมคุณภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.10 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 41.77 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 19.15 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 14.19 ตามลำดับ

ในปีการศึกษา 2564 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการในงานด้านต่างๆ อาทิ งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ งานด้านสารสนเทศ (การให้บริการอินเทอร์เน็ต อีเมล โปรแกรมลิขสิทธิ์) งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ โดยใช้วิธีการประเมินผ่านช่องทางออนไลน์ และการให้บริการ ทันที ซึ่งได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผล แบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษา คือ ภาคการศึกษาที่ 1/2564 (เดือนกรกฎาคม 2564 ถึง เดือนตุลาคม 2564) และภาคการศึกษาที่ 2/2564 (เดือนพฤศจิกายน 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565) มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	1008	4.70	4.67	4.62	4.63	4.65	มากที่สุด
หัตตรา	487	4.80	4.76	4.72	4.73	4.75	มากที่สุด
นนทบุรี	213	4.69	4.65	4.60	4.54	4.62	มากที่สุด
วาสุกรี	128	4.42	4.44	4.44	4.43	4.43	มาก
สุพรรณบุรี	180	4.61	4.62	4.48	4.59	4.58	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	327	4.82	4.79	4.75	4.77	4.78	มากที่สุด
หัตตรา	244	4.83	4.79	4.75	4.77	4.78	มากที่สุด
นนทบุรี	50	4.83	4.84	4.78	4.73	4.80	มากที่สุด
วาสุกรี	11	4.64	4.57	4.68	4.73	4.66	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	22	4.80	4.80	4.78	4.82	4.80	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	681	4.64	4.61	4.55	4.56	4.59	มากที่สุด
หัตตรา	243	4.77	4.73	4.70	4.69	4.72	มากที่สุด
นนทบุรี	163	4.65	4.59	4.55	4.48	4.57	มากที่สุด
วาสุกรี	117	4.40	4.43	4.42	4.41	4.41	มาก
สุพรรณบุรี	158	4.59	4.59	4.44	4.55	4.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.65 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.62 ศูนย์สุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.58 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

## 2. งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 33 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	267	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	53	19.85
บุคลากรสายสนับสนุน	212	79.40
นักศึกษา	2	0.75
หน่วยงาน	267	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	11	4.12
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	14	5.24
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	21	7.87
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	9	3.37
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	6.74
คณะศิลปศาสตร์	9	3.37
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	11	4.12
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	2.62
สำนักงานอธิการบดี	55	20.60
กองกลาง	23	8.61
กองคลัง	31	11.61
กองนโยบายและแผน	3	1.12
กองพัฒนานักศึกษา	18	6.74
กองบริหารทรัพยากร วาสุกกรี	11	4.12
กองบริหารทรัพยากร นนทบุรี	12	4.49
กองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี	13	4.87
สำนักตรวจสอบภายใน	1	0.37
ศูนย์พื้นที่	267	100.00
นนทบุรี	37	13.86

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	170	63.67
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	25	9.36
สุพรรณบุรี	35	13.11

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 รองลงมา คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.85 และนักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 รองลงมา คือ กองคลัง จำนวน 31 คิดเป็นร้อยละ 11.61 และน้อยที่สุด คือ สำนักตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 63.67 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 13.86 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.36 ตามลำดับ



งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ให้บริการใน อาทิ ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์สำนักงาน ซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้คำแนะนำด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ติดตั้งระบบปฏิบัติการ ติดตั้งโปรแกรมลิขสิทธิ์ต่างๆ โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	267	4.81	4.77	4.70	4.77	4.76	มากที่สุด
หัตตรา	185	4.82	4.76	4.68	4.77	4.76	มากที่สุด
นนทบุรี	37	4.81	4.81	4.65	4.73	4.75	มากที่สุด
วาสุกรี	10	4.30	4.50	4.40	4.50	4.43	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	35	4.92	4.89	4.89	4.92	4.90	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	159	4.83	4.75	4.68	4.76	4.75	มากที่สุด
หัตตรา	140	4.82	4.74	4.67	4.75	4.75	มากที่สุด
นนทบุรี	11	4.91	4.82	4.64	4.73	4.78	มากที่สุด
วาสุกรี	ไม่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจหลังให้บริการ						
สุพรรณบุรี	8	4.88	4.88	4.88	4.88	4.88	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	108	4.79	4.81	4.72	4.80	4.78	มากที่สุด
หัตตรา	45	4.82	4.82	4.73	4.82	4.80	มากที่สุด
นนทบุรี	26	4.77	4.81	4.65	4.73	4.74	มากที่สุด
วาสุกรี	10	4.30	4.50	4.40	4.50	4.43	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	27	4.93	4.89	4.89	4.93	4.91	มากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.76 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.76 ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.75 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

### 3. งานด้านสารสนเทศ

ตารางที่ 35 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	613	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	107	17.46
บุคลากรสายสนับสนุน	96	15.66
นักศึกษา	410	66.88
หน่วยงาน	613	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	41	6.69
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	24	3.92
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	223	36.38
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	57	9.30
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	137	22.35
คณะศิลปศาสตร์	51	8.32
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	0.49
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	19	3.10
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	1.31
สำนักงานอธิการบดี	4	0.65
กองกลาง	7	1.14
กองคลัง	3	0.49
กองบริหารงานบุคคล	5	0.82
กองนโยบายและแผน	2	0.33
กองพัฒนานักศึกษา	7	1.14
กองบริหารทรัพยากร วาสุกกรี	8	1.31
กองบริหารทรัพยากร นนทบุรี	4	0.65
กองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี	7	1.14
กองส่งเสริมคุณภาพ	1	0.16

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สำนักตรวจสอบภายใน	2	0.33
ศูนย์พื้นที่	613	100.00
นนทบุรี	176	28.71
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	174	28.38
พระนครศรีอยุธยา วาสுகีรี	118	19.25
สุพรรณบุรี	145	23.65

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 66.88 รองลงมา คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 17.46 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 15.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 36.38 รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 137 คิดเป็นร้อยละ 22.35 และน้อยที่สุด คือ กองส่งเสริมคุณภาพ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.16 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์นนทบุรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 28.71 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 28.38 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 23.65 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 19.25 ตามลำดับ

งานด้านสารสนเทศ ให้บริการต่างๆ อาทิ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการ E-mail บริการ VoIP บริการ VPN (การใช้งานเครือข่ายจากภายนอก) บริการโปรแกรมลิขสิทธิ์ และบริการ Active Director (การเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต) โดยดำเนินการสำรวจปีการสำรวจความพึงพอใจ ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสารสนเทศ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพ การ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	613	4.61	4.59	4.53	4.52	4.56	มากที่สุด
หัตถรา	174	4.73	4.69	4.65	4.61	4.67	มากที่สุด
นนทบุรี	176	4.67	4.62	4.59	4.50	4.59	มากที่สุด
วาสุกรี	118	4.43	4.43	4.44	4.43	4.43	มาก
สุพรรณบุรี	145	4.54	4.56	4.39	4.51	4.50	มาก
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	116	4.81	4.81	4.81	4.75	4.79	มากที่สุด
หัตถรา	52	4.85	4.85	4.85	4.76	4.83	มากที่สุด
นนทบุรี	39	4.81	4.85	4.82	4.73	4.80	มากที่สุด
วาสุกรี	11	4.64	4.57	4.68	4.73	4.66	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	14	4.76	4.76	4.73	4.79	4.76	มากที่สุด
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	497	4.56	4.54	4.47	4.47	4.51	มากที่สุด
หัตถรา	122	4.69	4.62	4.57	4.55	4.60	มากที่สุด
นนทบุรี	137	4.63	4.55	4.53	4.44	4.54	มากที่สุด
วาสุกรี	107	4.41	4.42	4.42	4.40	4.41	มาก
สุพรรณบุรี	131	4.52	4.53	4.35	4.48	4.47	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.53 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตราผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.59 ศูนย์สุพรรณบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.50 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี มีค่าเฉลี่ย 4.43 ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะด้านสารสนเทศ

- เห็นควรปรับปรุงด้านอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น
- ควรจะซื้อโปรแกรม zoom มาใช้ในองค์กร เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ หรือการประชุมออนไลน์ การจัดอบรมออนไลน์ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- wifi สัญญาณไม่ดี ใช้สอนออนไลน์ไม่ค่อยได้ ใช้ได้กับบางตัวปล่อยเท่านั้น ควรเปลี่ยนเครื่องใหม่ (อาคาร 9 ศูนย์นนทบุรี)
- พัฒนาระบบ HRD และระบบทะเบียนให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้อัตโนมัติโดยไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อน

#### 4. งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์

ตารางที่ 37 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	128	100.00
บุคลากรสายวิชาการ	75	58.59
บุคลากรสายสนับสนุน	53	41.41
หน่วยงาน	128	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1	0.78
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4	3.13
คณะศิลปศาสตร์	4	3.13
สถาบันวิจัยและพัฒนา	7	5.47
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	3.91
สำนักงานอธิการบดี	6	4.69
กองกลาง	32	25.00
กองคลัง	16	12.50
กองบริหารงานบุคคล	4	3.13
กองพัฒนานักศึกษา	2	1.56
กองบริหารทรัพยากร นนทบุรี	34	26.56
กองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี	13	10.16
ศูนย์พื้นที่	128	100.00
นนทบุรี	38	29.69
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	77	60.16
สุพรรณบุรี	13	10.16

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 58.59 และบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 41.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกองบริหารทรัพยากร นนทบุรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.56 รองลงมา คือ กองกลาง จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 60.16 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.69 และศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16 ตามลำดับ



งานด้านนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ ให้บริการในการนำข้อมูลแบบเนอร์ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารรอบรั้วสุวรรณภูมิ การจัดซื้อจัดจ้าง การรับสมัครบุคลากร เว็บไซต์มหาวิทยาลัย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานต่างๆ

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
<b>ประจำปีการศึกษา 2564</b>							
รวม	128	4.86	4.84	4.87	4.84	4.85	มากที่สุด
หัตตรา	128	4.86	4.84	4.87	4.84	4.85	มากที่สุด
นนทบุรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						
วาสุกรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						
สุพรรณบุรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						
<b>ภาคการศึกษาที่ 1/2564</b>							
รวม	52	4.84	4.84	4.84	4.84	4.84	มากที่สุด
หัตตรา	52	4.84	4.84	4.84	4.84	4.84	มากที่สุด
นนทบุรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						
วาสุกรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						
สุพรรณบุรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						
<b>ภาคการศึกษาที่ 2/2564</b>							
รวม	76	4.88	4.85	4.89	4.84	4.86	มากที่สุด
หัตตรา	76	4.88	4.85	4.89	4.84	4.86	มากที่สุด
นนทบุรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						
วาสุกรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						
สุพรรณบุรี	ให้บริการจากส่วนกลาง (ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา)						

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.88 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 ตามลำดับ

### ผลการประเมินความพึงพอใจระบบสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการ โดยสอบถามในประเด็นคำถาม อาทิ ง่ายต่อการใช้งาน ระบบมีความเร็ว ประหยัดเวลา/ทรัพยากร การสืบค้นข้อมูล และความเสถียรของระบบ โดยมีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ
ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น	610	4.18	0.76	83.60
ระบบขอใช้บริการห้องประชุมออนไลน์ (MeetingRoom e-Booking)	201	4.34	0.65	86.88
ระบบทดสอบออนไลน์ (E-test)	408	4.04	0.86	80.86
ระบบทะเบียนและประมวลผล	610	4.41	0.77	88.23
ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRD)	201	4.24	0.71	84.83
ระบบรายงานผลการพัฒนาบุคลากร (HRS)	201	4.49	0.69	89.75
ระบบเว็บเมล	610	4.54	0.76	90.88
ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา	406	4.44	0.86	88.77
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Edoc)	201	4.26	0.71	85.19
เว็บไซต์มหาวิทยาลัย	610	4.28	0.79	85.67
ห้องสมุดออนไลน์	610	4.40	0.76	87.92
<b>รวม</b>	<b>4668</b>	<b>4.34</b>	<b>0.77</b>	<b>86.73</b>

จากตารางที่ 39 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ ) และเรียงลำดับความพึงพอใจของระบบสารสนเทศจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบเว็บเมล ( $\bar{X} = 4.54$ ) รองลงมา คือ ระบบรายงานผลการพัฒนาบุคลากร ( $\bar{X} = 4.49$ ) ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.44$ ) ระบบทะเบียนและประมวลผล ( $\bar{X} = 4.41$ ) ห้องสมุดออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.40$ ) ระบบขอใช้บริการห้องประชุมออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.34$ ) เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 4.28$ ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.26$ ) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ( $\bar{X} = 4.24$ ) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น ( $\bar{X} = 4.18$ ) และระบบทดสอบออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.04$ )

## ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

### เว็บไซต์มหาวิทยาลัย

- ควรปรับปรุงให้เว็บไซต์มีความทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน
- ค้นหาข้อมูลยาก

### ระบบทะเบียนและประมวลผล

- ปรับปรุงหน้าตาให้ดูทันสมัยและหน้าใช้มากขึ้น
- กรอกข้อมูลยาก ไม่มีคู่มือการกรอกให้, ไม่มีชื่อนักศึกษาที่ไม่ได้สอนให้ เพราะต้องการรายชื่อเด็กมาดูก่อนเพื่อเตรียมการสอน ก็ไม่สามารถทำได้ ต้องรอจนกว่าเด็กจะลงทะเบียนเสร็จ ซึ่งก็ผ่านไปหลายสัปดาห์ ต้องพิมพ์รายชื่อใหม่ เปลืองทรัพยากร, การค้นหา ทำได้ยาก ต้องใช้ความคิดอย่างมากเพื่อจะค้นชื่อเด็กได้ ถ้ารู้แค่กลุ่มเรียน หรือ ปีที่เข้าเรียน(สิทธิ์อาจารย์)
- ข้อมูลบางประเภทเข้าถึงยาก เช่น รายวิชาศึกษาทั่วไป ฉบับที่ใช้ปัจจุบัน หัวข้อในการสืบค้นเข้าถึงยาก กดมั่วๆเข้าไปถึงจะเจอ

### ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRD)

- ควรเปิดให้บันทึกข้อมูลได้ตลอดเวลา เพื่อลดภาระการแย่งbandwidth ในการอัปโหลดเข้าระบบ
- ระบบเข้าใช้งานค่อนข้างยุ่งยาก ต้อง login 2 ครั้ง จึงจะเข้าระบบกรอกข้อมูลได้ เวลากรอกข้อมูลแล้วไม่ประมวลผลขึ้นตัวเลขชั่วโมงให้เลย ทำให้สับสนว่า ระบบบันทึกหรือยัง ต้องกดเลือกเข้าไปกรอกอีกครั้ง ซึ่งกรอกข้อมูลไปแล้ว มันทำให้เสียเวลา และเหมือนทำซ้ำไปมา
- ขั้นตอนการ upload ไฟล์ ไม่สะดวกเท่าไร
- แก้ไข เพิ่มเติม ข้อมูลลำบาก มาก ต้องเตรียมข้อมูลมากรอกทีเดียว ถ้าไม่ครบ ที่กรอกไปแล้ว อาจหาญได้ ยิ่งถ้ากรอกวางแผนไว้แล้วจะมากกรอกเพิ่มตอนหลัง ข้อมูลหายหมด

### ระบบรายงานผลการพัฒนาบุคลากร (HRS)

- ควรปรับให้ใช้งานบนอุปกรณ์ได้หลากหลายขึ้น ครอบคลุมmobileเพิ่มเติม และปรับเปลี่ยนวิธีการอัปโหลดข้อมูล เนื่องจากซับซ้อนและซ้ำ
- ไม่มีคำอธิบายในการใช้งาน ควรมีคู่มือการใช้งาน ทางเจ้าหน้าที่สรุปมาว่าไม่บรรลุเป้าหมาย ทั้งๆ ที่กรอกสิ่งที่อบรมไปตั้งเยอะ

