



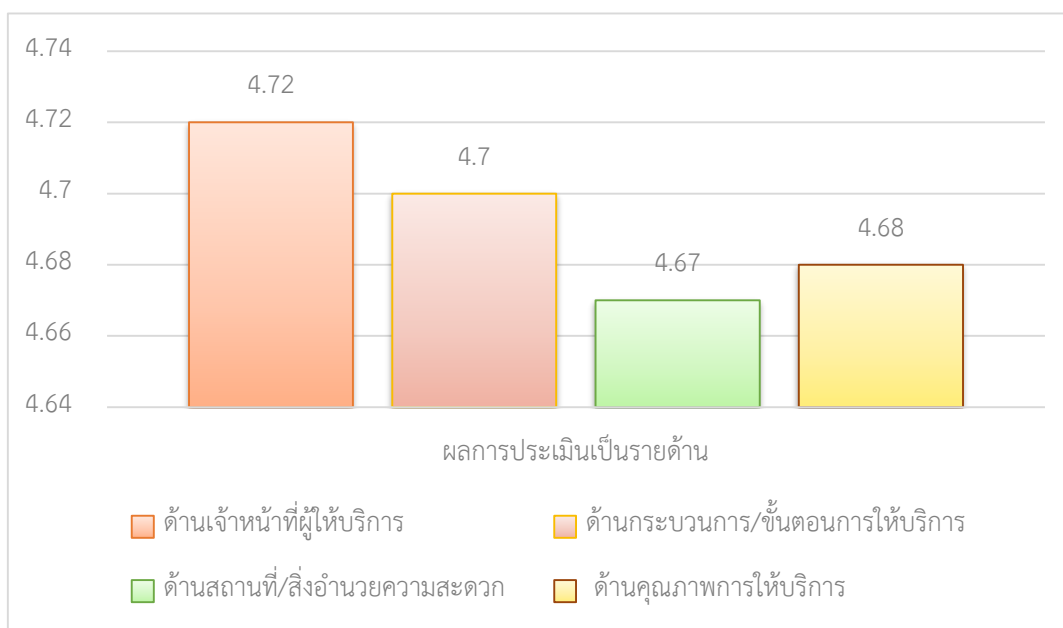
## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการปี ในปีการศึกษา 2563 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็นความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 953 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.16 และได้ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผล สรุปได้ดังนี้

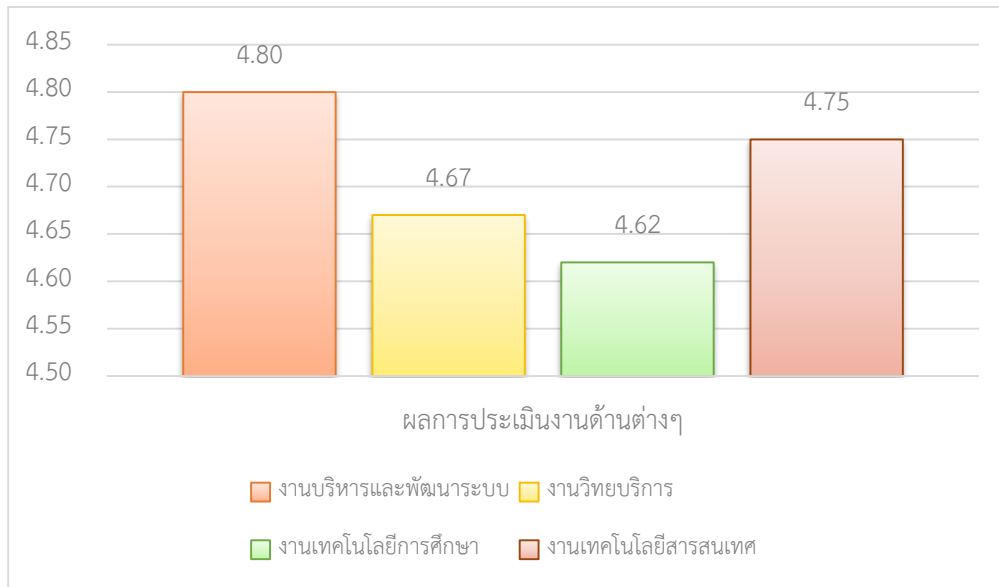
### 1. ผลการประเมินเป็นรายด้าน ประจำปีการศึกษา 2563

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72)
- 1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70)
- 1.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)
- 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68)



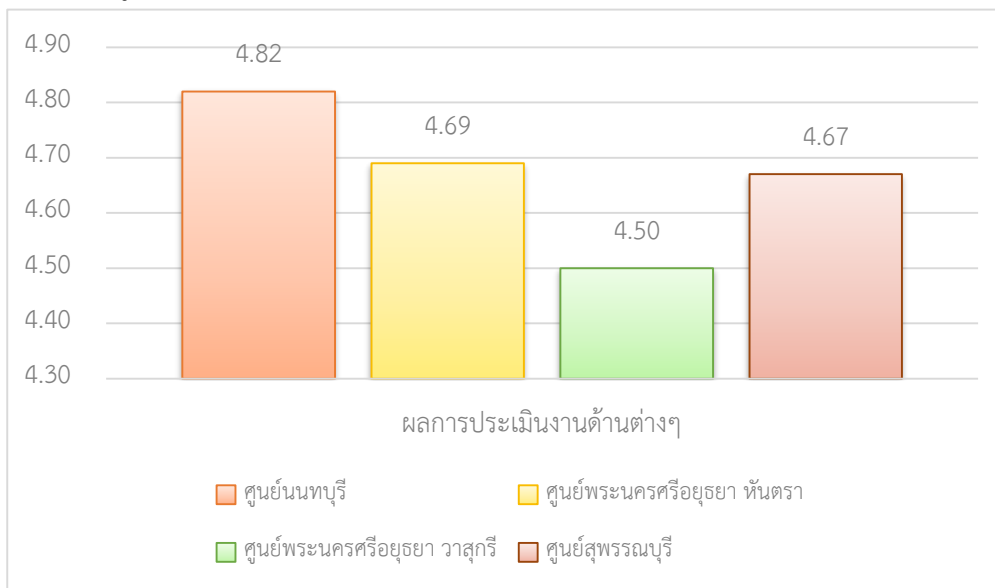
### 2. ผลการประเมินงานด้านต่างๆ ประจำปีการศึกษา 2563

- 2.1 งานบริหารและพัฒนาระบบ ผู้ตอบแบบสอบถาม 157 คน (ค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00)
- 2.2 งานวิทยบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม 252 คน (ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40)
- 2.3 งานเทคโนโลยีการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม 216 คน (ค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40)
- 2.4 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถาม 358 คน (ค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00)



### 3. ผลการประเมินความพึงพอใจแยกตามศูนย์พื้นที่ ประจำปีการศึกษา 2563

- 3.1 ศูนย์นนทบุรี (มีค่าเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40)
- 3.2 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา (มีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80)
- 3.3 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกี (มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00)
- 3.4 ศูนย์สุพรรณบุรี (มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40)



## สารบัญ

บทนำ.....	2
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563 .....	3
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและพัฒนาระบบ .....	2
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานวิทยบริการ.....	9
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีการศึกษา .....	7
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	24
ภาคผนวก .....	41

## บทนำ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ คือ 1. อาจารย์ 2. นักศึกษา 3. บุคลากรสายสนับสนุน 4. บุคคลภายนอก และจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน/การบริการ ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการ และมีความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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 2563**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็นปีการศึกษาละ 1 ครั้ง โดยปีการศึกษา 2563 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 953 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.16 รายละเอียดดังต่อไปนี้

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

ตารางที่ 1 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	953	100.00
อาจารย์	68	7.14
เจ้าหน้าที่	486	51.00
นักศึกษา	394	41.34
บุคคลภายนอก	5	0.52
<b>คณะ/หน่วยงาน</b>	<b>953</b>	<b>100.00</b>
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	79	8.29
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	63	6.61
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	225	23.61
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	121	12.70
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	72	7.56
คณะศิลปศาสตร์	74	7.76
สถาบันวิจัยและพัฒนา	19	1.99
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	21	2.20
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	91	9.55
สำนักงานอธิการบดี	179	18.78
อื่นๆ	9	0.94
<b>ศูนย์พื้นที่</b>	<b>953</b>	<b>100.00</b>
นนทบุรี	165	17.31

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พระนครศรีอยุธยา วาสูกรี	198	20.78
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	300	31.48
สุพรรณบุรี	290	30.43

จากตารางที่ 1 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 953 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 486 คิดเป็นร้อยละ 51.00 เป็นนักศึกษา จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 41.34 เป็นอาจารย์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และบุคคลภายนอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.52 สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 23.61 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 18.78 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 8.29 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 7.76 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 6.61 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 19 คน คิดเป็น 1.99 และอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 0.94

จากศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 30.43 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 20.78 และศูนย์นนทบุรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 ตามลำดับ

## ตารางที่ 2 คำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

หน่วยงานย่อย	จำนวน	ผลการประเมิน		
		ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	953	4.71	94.16	มากที่สุด
งานบริหารและพัฒนาระบบ	157	4.80	96.00	มากที่สุด
งานวิทยบริการ	252	4.67	93.36	มากที่สุด
งานเทคโนโลยีการศึกษา	216	4.62	92.40	มากที่สุด
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	358	4.75	95.00	มากที่สุด

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	
ภาพรวมของสำนักวิทยบริการ 2563	953	4.72	4.70	4.67	4.68	4.71	
งานบริหาร	157	4.87	4.82	4.87	4.79	4.80	
งานวิทยบริการ	252	4.67	4.66	4.63	4.73	4.67	
งานเทคโนโลยีการศึกษา	216	4.57	4.57	4.43	4.50	4.62	
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	328	4.80	4.76	4.76	4.70	4.75	
ทันตรา	งานบริหาร	77	4.88	4.79	4.87	4.72	4.82
	งานวิทยบริการ	89	4.64	4.62	4.56	4.66	4.62
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	85	4.72	4.33	4.63	4.63	4.58
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	203	4.78	4.78	4.76	4.67	4.75
	เฉลี่ยรวม	454	4.76	4.63	4.71	4.67	4.69
นันทบุรี	งานบริหาร	18	4.88	4.80	4.89	4.84	4.85
	งานวิทยบริการ	31	4.72	4.77	4.74	4.78	4.75
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	24	4.94		4.89	5.00	4.94
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	71	4.85	4.80	4.77	4.83	4.81
	เฉลี่ยรวม	126	4.84	4.79	4.80	4.87	4.82
วาสุกรี	งานบริหาร	10	4.87	4.82	4.82	4.77	4.82
	งานวิทยบริการ	36	4.68	4.62	4.55	4.78	4.66
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	25	4.59	4.00	4.19	4.25	4.26
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	23	4.65	4.63	4.53	4.47	4.57
	เฉลี่ยรวม	84	4.64	4.42	4.42	4.50	4.50
สุพรรณบุรี	งานบริหาร	52	4.86	4.86	4.89	4.84	4.86
	งานวิทยบริการ	96	4.62	4.62	4.65	4.68	4.64
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	82	4.47	4.66	4.26	4.57	4.49
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	31	4.92	4.81	4.96	4.84	4.88
	เฉลี่ยรวม	209	4.67	4.70	4.62	4.70	4.67

จากตารางที่ 2 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานบริหารและพัฒนาระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมา คือ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 งานวิทยบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.36 และงานเทคโนโลยีการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ จึงพบว่า

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 รองลงมา คือ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.71 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ

ศูนย์นนทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.84 ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.80 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.79 ตามลำดับ

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.42 ตามลำดับ

ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.67 และ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ

**การอภิปรายผล** การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563 ส่วนใหญ่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

#### **ข้อเสนอแนะ**

หน่วยงานควรพิจารณาการพัฒนา ปรับปรุงในด้านหรือหัวข้อที่มีผลประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่น ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และควรวางแผนกำหนดค่าเป้าหมาย สำหรับการประเมินผลความพึงพอใจในปีถัดไป

งานบริหารและพัฒนาระบบ

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและพัฒนาระบบ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
ประจำปีการศึกษา 2563**

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ หน่วยงานที่สังกัด ศูนย์พื้นที่ขอรับบริการ ความถี่ของการขอรับบริการต่อปีการศึกษา ใช้บริการงานด้านใดบ้าง

**ตารางที่ 1-1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ**

รายการ	จำนวน
<b>เพศ</b>	
ชาย	54
หญิง	103
<b>รวม</b>	<b>157</b>

**สถานะภาพ**

ผู้บริหาร	-
อาจารย์	26
เจ้าหน้าที่	124
นักศึกษา	4
บุคคลทั่วไป	3
<b>รวม</b>	<b>157</b>

**หน่วยงานที่สังกัด**

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	8
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	2
คณบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	9
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	20
คณะศิลปศาสตร์	1
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	40

รายการ	จำนวน
สำนักงานอธิการบดี (งานบริหารและพัฒนาระบบ)	4
กองกลาง	5
กองคลัง	8
กองพัฒนานักศึกษา	3
กองบริหารงานบุคคล	5
กองนโยบายและแผน	5
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	6
กองบริหารทรัพยากรวาสுகีรี	1
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	10
กองส่งเสริมคุณภาพ	4
สำนักงานตรวจสอบภายใน	1
อื่นๆ	6
<b>รวม</b>	<b>157</b>
<b>ศูนย์พื้นที่ขอรับบริการ</b>	
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา	77
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	10
ศูนย์นนทบุรี	18
ศูนย์สุพรรณบุรี	52
<b>รวม</b>	<b>157</b>
<b>ความถี่ของการขอรับบริการต่อปีการศึกษา</b>	
1-3 ครั้ง	42
4-6 ครั้ง	36
7-10 ครั้ง	25
มากกว่า 10 ครั้ง	54
<b>รวม</b>	<b>157</b>

ตารางที่ 1-2 จำนวนของผู้รับบริการที่ใช้บริการงานด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อ	N = 157		
	ได้รับข้อมูล	ไม่ได้รับข้อมูล	รวม
1. งานสารบรรณและธุรการ	106	51	157
2. งานแผนและงบประมาณ	17	140	157
3. งานการเงินและพัสดุ	37	120	157
4. งานทรัพยากรบุคคล	54	103	157
5. งานส่งเสริมคุณภาพ	29	128	157
6. งานพัฒนาระบบการบริหารและสารสนเทศ	1	156	157
7. อื่นๆ เช่น โสตทัศนูปกรณ์ ห้องประชุม งาน ซ่อมแซม วีดีโอ Conference	14	143	157

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ตารางที่ 2-1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามศูนย์พื้นที่

ศูนย์พื้นที่	N = 157		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา	4.82	0.36	มากที่สุด
2. ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสுகีรี	4.82	0.37	มากที่สุด
3. ศูนย์นนทบุรี	4.85	0.34	มากที่สุด
4. ศูนย์สุพรรณบุรี	4.86	0.33	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.84</b>	<b>0.35</b>	<b>มากที่สุด</b>

ตารางที่ 2-2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำแนกตามกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	N = 157		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา	4.82	0.36	มากที่สุด
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.39	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.88	0.31	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.72	0.43	มากที่สุด

กระบวนการให้บริการ	N = 157		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.33	มากที่สุด
<b>ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี</b>	<b>4.82</b>	<b>0.37</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.36	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.87	0.33	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.77	0.41	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.38	มากที่สุด
<b>ศูนย์นนทบุรี</b>	<b>4.85</b>	<b>0.34</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.38	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.88	0.32	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.84	0.34	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.31	มากที่สุด
<b>ศูนย์สุพรรณบุรี</b>	<b>4.86</b>	<b>0.33</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.33	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.86	0.34	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.84	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.89	0.30	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.70</b>	<b>มากที่สุด</b>

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ได้รับความอนุเคราะห์จากสำนักวิทยบริการฯ ศูนย์นนทบุรีอย่างดียิ่งเยี่ยม (1)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการบริการดีมาก (2)
3. เป็นกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการทุกท่าน (1)
4. ประทับใจกับการบริการของเจ้าหน้าที่ (1)
5. ควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการ และเปิดทำการให้ตรงเวลา (1)

## 1. ขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ปฏิบัติงานมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)

1.2 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

ปฏิบัติงานมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP)

1.3 ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา

เรื่อง	สาเหตุ	แนวทางในการแก้ไขปัญหา
การส่งงานล่าช้า	เกิดจากการมอบหมายงานล่าช้า	ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ
การไม่ตอบกลับของหนังสือที่มี การขอข้อมูลมายังหน่วยงาน	มีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เมื่อ ไม่มีข้อมูล จึงไม่ตอบกลับหนังสือ	ต้องตอบกลับหนังสือทุกฉบับที่มี การขอข้อมูล ทั้งมีข้อมูลและไม่มี ข้อมูล
การลงตารางนัดหมาย	ไม่ได้รับหนังสือจากผู้ปฏิบัติงาน เวรสารบรรณประจำวัน	ทุกครั้งที่มีการนัดหมาย จะต้อง แจ้งให้ผู้ลงตารางนัดหมายทราบ
การยกเลิกโดยไม่แจ้งให้ทราบ	การจองห้องประชุมด้วยวาจา	ต้องประสานงานอีกครั้ง ก่อนวัน เริ่มงาน
การลงนามในเอกสารไม่ครบถ้วน และการจัดทำหนังสือราชการไม่ ถูกต้อง	ไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนก่อนจัดส่งหนังสือ	ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ทุกครั้งก่อนจัดส่งหนังสือ
การจัดส่งใบลา/ใบรับรองการ ปฏิบัติงานจากศูนย์พื้นที่ล่าช้า	1. ผู้ปฏิบัติงานไม่จัดส่งตามเวลาที่ กำหนด  2. ผู้ประสานงานติดตามด้วยวาจา หรือทางไลน์เป็นรายบุคคล	1. ผู้ประสานงานติดตามด้วยวาจา หรือทางไลน์เป็นรายบุคคล  2. ผู้ประสานงานจัดทำหนังสือ ติดตาม ทวงถาม ภายใน

## 2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่ควรนำไปปฏิบัติ ดังนี้

1. ต้อนรับหรือรับรองและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการด้วยความเป็นมิตร อ่อนน้อมและเอาใจใส่ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกสะดวกสบายและพึงพอใจ
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ เพื่อสร้างความเป็นกันเอง ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ
3. มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามด้วยน้ำเสียงสุภาพ กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย
4. มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ โดยพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอผ่านการเข้ารับการฝึกอบรมทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่
5. สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
6. มีการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับลักษณะของการทำงานและโอกาส และมีบุคลิกภาพที่ดี

## งานวิทยบริการ

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานวิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
ประจำปีการศึกษา 2563**

การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 252 คน ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยสรุปผลในรูปแบบความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการสรุปประเด็นเนื้อหา

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	252	100.00
ชาย	107	42.46
หญิง	145	57.54
สถานภาพ	252	100.00
บุคลากร	46	18.25
นักศึกษา	206	81.75
หน่วยงาน	252	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	8	3.17
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	27	10.71
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	118	46.84
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	43	17.06
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	35	13.89
คณะศิลปศาสตร์	12	4.76
สถาบันวิจัยและพัฒนา	0	0.00
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	0	0.00

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	0.79
สำนักงานอธิการบดี	7	2.78
สำนักตรวจสอบภายใน	0	0.00
ศูนย์พื้นที่	252	100.00
นนทบุรี	31	12.30
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	89	35.31
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	36	14.29
สุพรรณบุรี	96	38.10

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 252 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.54 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.46 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 81.75 เป็นบุคลากร ร้อยละ 18.25 สังกัดหน่วยงาน ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 46.84 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 17.06 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ร้อยละ 13.89 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร ร้อยละ 10.71 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 4.76 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ร้อยละ 3.17 สำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 2.78 และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 0.79 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจ สรุปลงในภาพรวมและแยกพิจารณาแต่ละด้านซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการคำนวณค่าความพึงพอใจของเข้าร่วมโครงการ สรุปลงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2563

รายการ	นนทบุรี (1 คน)			หัตตรา (102 คน)			วาสุกรี (38 คน)			สุพรรณบุรี (111 คน)			ภาพรวม (252 คน)		
	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน	4.77	0.51	มากที่สุด	4.62	0.63	มากที่สุด	4.62	0.56	มากที่สุด	4.62	0.65	มากที่สุด	4.66	0.59	มากที่สุด
1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.68	0.60	มากที่สุด	4.63	0.62	มากที่สุด	4.65	0.56	มากที่สุด	4.65	0.60	มากที่สุด	4.65	0.60	มากที่สุด
2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.77	0.50	มากที่สุด	4.61	0.63	มากที่สุด	4.60	0.56	มากที่สุด	4.58	0.63	มากที่สุด	4.64	0.58	มากที่สุด
3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.81	0.48	มากที่สุด	4.62	0.63	มากที่สุด	4.61	0.55	มากที่สุด	4.61	0.66	มากที่สุด	4.66	0.58	มากที่สุด
4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.77	0.50	มากที่สุด	4.64	0.61	มากที่สุด	4.65	0.55	มากที่สุด	4.56	0.75	มากที่สุด	4.66	0.60	มากที่สุด
5 กระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส	4.81	0.48	มากที่สุด	4.58	0.65	มากที่สุด	4.60	0.56	มากที่สุด	4.71	0.60	มากที่สุด	4.68	0.57	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.54	มากที่สุด	4.64	0.61	มากที่สุด	4.68	0.54	มากที่สุด	4.62	0.60	มากที่สุด	4.66	0.57	มากที่สุด
1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสุภาพเหมาะสม	4.74	0.51	มากที่สุด	4.62	0.61	มากที่สุด	4.69	0.54	มากที่สุด	4.58	0.64	มากที่สุด	4.66	0.58	มากที่สุด
2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.74	0.51	มากที่สุด	4.67	0.56	มากที่สุด	4.71	0.55	มากที่สุด	4.57	0.60	มากที่สุด	4.67	0.55	มากที่สุด
3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรีชาที่ดีของผู้รับบริการ	4.71	0.59	มากที่สุด	4.64	0.59	มากที่สุด	4.63	0.56	มากที่สุด	4.64	0.60	มากที่สุด	4.65	0.58	มากที่สุด
4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ	4.71	0.53	มากที่สุด	4.63	0.65	มากที่สุด	4.67	0.53	มากที่สุด	4.63	0.59	มากที่สุด	4.66	0.57	มากที่สุด
5 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์ และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม	4.68	0.54	มากที่สุด	4.65	0.62	มากที่สุด	4.68	0.53	มากที่สุด	4.67	0.57	มากที่สุด	4.67	0.57	มากที่สุด

รายการ	นนทบุรี (1 คน)			หันตรา (102 คน)			วาสุกรี (38 คน)			สุพรรณบุรี (111 คน)			ภาพรวม (252 คน)		
	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	SD	แปล ความหมาย
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.51	มาก	4.56	0.66	มากที่สุด	4.55	0.56	มากที่สุด	4.65	0.58	มากที่สุด	4.63	0.58	มากที่สุด
1 มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ	4.77	0.50	มากที่สุด	4.56	0.66	มากที่สุด	4.58	0.56	มากที่สุด	4.64	0.60	มากที่สุด	4.64	0.58	มากที่สุด
2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.74	0.51	มากที่สุด	4.56	0.64	มากที่สุด	4.48	0.56	มาก	4.68	0.57	มากที่สุด	4.62	0.57	มากที่สุด
3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.48	มากที่สุด	4.53	0.66	มากที่สุด	4.62	0.56	มากที่สุด	4.59	0.61	มากที่สุด	4.64	0.58	มากที่สุด
4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ	4.68	0.54	มากที่สุด	4.60	0.63	มากที่สุด	4.61	0.55	มากที่สุด	4.68	0.55	มากที่สุด	4.64	0.57	มากที่สุด
5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง	4.71	0.53	มากที่สุด	4.57	0.72	มากที่สุด	4.47	0.55	มาก	4.69	0.57	มากที่สุด	4.61	0.59	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	0.49	มากที่สุด	4.66	0.67	มากที่สุด	4.78	0.53	มากที่สุด	4.68	0.60	มากที่สุด	4.73	0.57	มากที่สุด
1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.77	0.50	มากที่สุด	4.67	0.66	มากที่สุด	4.72	0.51	มากที่สุด	4.71	0.54	มากที่สุด	4.72	0.55	มากที่สุด
2 ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.77	0.50	มากที่สุด	4.61	0.69	มากที่สุด	4.81	0.55	มากที่สุด	4.66	0.60	มากที่สุด	4.71	0.58	มากที่สุด
3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า	4.81	0.48	มากที่สุด	4.69	0.66	มากที่สุด	4.82	0.53	มากที่สุด	4.68	0.66	มากที่สุด	4.75	0.58	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.51</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.61</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.66</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.64</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.67</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 252 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.66 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.63 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาต่อเป็นรายข้อ จึงพบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ หัวข้อผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาคือ หัวข้อได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 หัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 หัวข้อกระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.68 หัวข้อมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และหัวข้อสามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 6.67 หัวข้อขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม หัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และหัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.66 หัวข้อมีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และหัวข้อสามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรีชาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 หัวข้อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน หัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ หัวข้อป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และหัวข้อสถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 หัวข้อคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และหัวข้อสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาต่อในรายละเอียดจำแนกตามศูนย์พื้นที่ จึงพบดังนี้

งานวิทยบริการ ในภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 89 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาต่อเป็นรายข้อ จึงพบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ หัวข้อผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมาคือหัวข้อ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และหัวข้อได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 หัวข้อสามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.65 หัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.64 หัวข้อ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และ หัวข้อรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.63 หัวข้อขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และหัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.62 หัวข้อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และหัวข้อ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 หัวข้อสถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 หัวข้อกระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.58 หัวข้อสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.57 หัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ และหัวข้อคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และหัวข้อป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 5.53 ตามลำดับ

หน่วยวิทยบริการศูนย์นนทบุรี ในภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 31 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 โดยด้านที่ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.77 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.74 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาต่อเป็นรายข้อ จึงพบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ หัวข้อขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม หัวข้อกระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส หัวข้อป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และหัวข้อผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาคือ หัวข้อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน หัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม หัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ หัวข้อได้รับการที่ตรงตามความต้องการ และหัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.77 หัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสภาพเหมาะสม หัวข้อมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และหัวข้อคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.74 หัวข้อสามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ หัวข้อรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ และหัวข้อสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.71 หัวข้อมีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ หัวข้อสามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม และหัวข้อสถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 ตามลำดับ

หน่วยวิทยบริการศูนย์วาศุกรี ในภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 36 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 โดยด้านที่ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.62 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.55 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ หัวข้อผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.82 รองลงมา คือ หัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 หัวข้อได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.72 หัวข้อ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 หัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.69 หัวข้อสามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.68 หัวข้อรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.67 หัวข้อมีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ และหัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.65 หัวข้อสามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 หัวข้อป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.62 หัวข้อขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.61 หัวข้อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน และหัวข้อกระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.60 หัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.58 หัวข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวข้อคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.48 และหัวข้อสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ

หน่วยวิทยบริการศูนย์สุพรรณบุรี ในภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 96 คน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยด้านที่ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.65 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่หัวข้อกระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส และหัวข้อได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา คือ หัวข้อสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.69 หัวข้อ คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ หัวข้อสถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ และหัวข้อผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.68 หัวข้อสามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.67 หัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 หัวข้อมีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 หัวข้อสามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรีกษาที่ดีของผู้รับบริการ และหัวข้อ มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.64 หัวข้อรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.63 หัวข้อขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.61 หัวข้อป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.59 หัวข้อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.58 หัวข้อ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 และ หัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

## งานเทคโนโลยีการศึกษา

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีการศึกษา  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
ประจำปีการศึกษา 2563**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>	216	100.00
ชาย	92	42.59
หญิง	124	57.41
<b>2. สถานภาพ</b>	216	100.00
บุคลากรภายใน มทร.สุวรรณภูมิ	149	68.98
นักศึกษา	67	31.02
บุคคลภายนอก	0	0.00
<b>3. หน่วยงานที่สังกัด</b>	216	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	26	12.04
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	8	3.70
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	50	23.15
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	8.33
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	3	1.39
คณะศิลปศาสตร์	35	16.20
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	3	1.39
สถาบันวิจัยและพัฒนา	0	0.00
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	23	10.65
กองกลาง	6	2.78
กองคลัง	0	0.00
กองนโยบายและแผน	0	0.00
กองบริหารงานบุคคล	18	8.33
กองพัฒนานักศึกษา	9	4.17
กองบริหารทรัพยากรนนทบุรี	8	3.70
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	7	3.24
กองบริหารทรัพยากรวสุกรี	1	0.46
กองส่งเสริมคุณภาพ	0	0.00
อื่นๆ	1	0.46

4. ศูนย์พื้นที่ขอรับบริการ	216	100.00
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา	85	39.35
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี	25	11.57
ศูนย์นนทบุรี	24	11.11
ศูนย์สุพรรณบุรี	82	37.96

จากตารางส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 216 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 มีสถานภาพ บุคลากรภายใน มทร.สุพรรณภูมิ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 68.98 รองลงมา คือ นักศึกษา จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.02 หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.15 รองลงมา คือ คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 ศูนย์พื้นที่ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 39.35 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 37.96 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.57 และศูนย์นนทบุรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### 2.1 แบ่งตามงานให้บริการ

รายการ	ภาพรวมแยกตามงาน			
	216	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
บริการห้องประชุม	53	4.62	92.38	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.67	93.33	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.64	92.83	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.70	93.96	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.66	93.21	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.57	91.43	ระดับมากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด]		4.57	91.32	ระดับมากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.2 แสงสว่างมีความเหมาะสม]		4.57	91.32	ระดับมากที่สุด

รายการ	ภาพรวมแยกตามงาน			
	216	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.3 อากาศบริสุทธิ์และการระบายอากาศในห้องประชุมมีความเหมาะสม]		4.51	90.19	ระดับมากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.4 มีโต๊ะ เก้าอี้เหมาะสมและสะดวกต่อการประชุม]		4.62	92.45	ระดับมากที่สุด
3.ด้านโสตทัศนูปกรณ์ [3.1 เครื่องเสียงมีความพร้อมใช้งาน]		4.57	91.32	ระดับมากที่สุด
3.ด้านโสตทัศนูปกรณ์ [3.2 ระบบภาพมีความพร้อมใช้งาน]		4.64	92.83	ระดับมากที่สุด
3.ด้านโสตทัศนูปกรณ์ [3.3 คอมพิวเตอร์/เครื่องฉายภาพสามมิติ มีความพร้อมใช้งาน]		4.53	90.57	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
<b>บริการโสตทัศนูปกรณ์</b>	47	4.68	93.69	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		4.82	96.31	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.77	95.32	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.87	97.45	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.81	96.17	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>				
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		4.55	91.06	ระดับมากที่สุด
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.1 เครื่องเสียงมีความพร้อมใช้งาน]		4.60	91.91	ระดับมากที่สุด
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.2 ระบบภาพมีความพร้อมใช้งาน]		4.55	91.06	ระดับมากที่สุด
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.3 คอมพิวเตอร์/เครื่องฉายภาพสามมิติ มีความพร้อมใช้งาน]		4.51	90.21	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
<b>บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)</b>	4	4.78	95.60	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		4.92	98.33	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด

รายการ	ภาพรวมแยกตามงาน			
	216	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		0.00		
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		4.64	92.86	ระดับมากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.1 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด]		4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.2 แสงสว่างมีความเหมาะสม]		4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.3 อากาศบริสุทธิ์และการระบายอากาศในห้องประชุมมีความเหมาะสม]		4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.4 มีโต๊ะ เก้าอี้เหมาะสมและสะดวกต่อการประชุม]		4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
3.ด้านโสตทัศนูปกรณ์ [3.1 ความเสถียรของระบบการเชื่อมต่อ]		4.25	85.00	ระดับมาก
3.ด้านโสตทัศนูปกรณ์ [3.2 คุณภาพของระบบภาพ]		4.50	90.00	ระดับมากที่สุด
3.ด้านโสตทัศนูปกรณ์ [3.3 คุณภาพของระบบเสียง]		4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				
<b>บริการซ่อมโสตทัศนูปกรณ์</b>	8	4.50	90.00	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		4.63	92.50	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.50	90.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.63	92.50	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		0.00		
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		4.38	87.50	ระดับมาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.1 เครื่องเสียงมีความพร้อมใช้งาน]		4.38	87.50	ระดับมาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.2 ระบบภาพมีความพร้อมใช้งาน]		4.38	87.50	ระดับมาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.3 คอมพิวเตอร์/เครื่องฉายภาพสามมิติ มีความพร้อมใช้งาน]		4.38	87.50	ระดับมาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>				

รายการ	ภาพรวมแยกตามงาน			
	216	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
<b>บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)</b>	10	4.95	99.00	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		4.90	98.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.90	98.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.90	98.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.90	98.00	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		0.00		
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		0.00		
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.1 ข้อมูลมีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.2 คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.3 ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาพประกอบ]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.4 ระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
<b>ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)</b>	12	4.81	96.18	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		4.81	96.11	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.83	96.67	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.83	96.67	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		0.00		
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		0.00		
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		4.81	96.25	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.1 ข้อมูลมีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์]		4.83	96.67	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.2 คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง]		4.83	96.67	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.3 ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาพประกอบ]		4.92	98.33	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.4 ระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม]		4.67	93.33	ระดับมากที่สุด

รายการ	ภาพรวมแยกตามงาน			
	216	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
<b>ผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)</b>	2	5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		0.00		
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		0.00		
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.1 ข้อมูลมีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.2 คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.3 ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาพประกอบ]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.4 ระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม]		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
<b>ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว</b>	1	4.00	80.00	ระดับมาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		4.00	80.00	ระดับมาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.00	80.00	ระดับมาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.00	80.00	ระดับมาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.00	80.00	ระดับมาก
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน</b>		0.00		
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		0.00		
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		4.00	80.00	ระดับมาก
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.1 คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง]		4.00	80.00	ระดับมาก
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.2 ระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม]		4.00	80.00	ระดับมาก
<b>การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง</b>	79	4.52	90.36	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		4.57	91.46	ระดับมากที่สุด

รายการ	ภาพรวมแยกตามงาน			
	216	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพ เหมาะสม]		4.48	89.62	ระดับมาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.62	92.41	ระดับมากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ]		4.53	90.63	ระดับมากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่]		4.66	93.16	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		4.57	91.38	ระดับมากที่สุด
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ]		4.63	92.66	ระดับมากที่สุด
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.61	92.15	ระดับมากที่สุด
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.61	92.15	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		4.43	88.56	ระดับมาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.1 มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ]		4.44	88.86	ระดับมาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์]		4.09	81.77	ระดับมาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย]		4.48	89.62	ระดับมาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ]		4.61	92.15	ระดับมากที่สุด
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง]		4.52	90.38	ระดับมากที่สุด
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		4.50	90.04	ระดับมากที่สุด
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ]		4.51	90.13	ระดับมากที่สุด
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ]		4.53	90.63	ระดับมากที่สุด

รายการ	ภาพรวมแยกตามงาน			
	216	$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า]		4.47	89.37	ระดับมาก
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	216	4.69	93.73	ระดับมากที่สุด
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	79	4.57	91.38	ระดับมากที่สุด
ภาพรวมด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	191	4.50	90.02	ระดับมากที่สุด
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	104	4.59	91.81	ระดับมากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม	216	4.62	92.43	ระดับมากที่สุด

จากตารางส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.43 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.73 รองลงมาภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.81 ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.38 และภาพรวมด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.38 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** มีความพึงพอใจสูงสุด คือ **ผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)** ในข้อ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากันทุกหัวข้อ

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** มีความพึงพอใจสูงสุด คือ **การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง** ในข้อ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.66 รองลงมา ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมและระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.15 ตามลำดับ

**ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก** มีความพึงพอใจสูงสุด คือ **บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)** ในข้อ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดเท่ากันกับ แสงสว่างมีความเหมาะสม อากาศบริสุทธิ์และการระบายอากาศในห้องประชุมมีความเหมาะสม มีโต๊ะ เก้าอี้เหมาะสมและสะดวกต่อการประชุม และ คุณภาพของระบบเสียง มีค่าเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คุณภาพของระบบภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และความเสถียรของระบบการเชื่อมต่อมี ค่าเฉลี่ย 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00 ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** มีความพึงพอใจสูงสุด คือ **บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials) และผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)** ในข้อ ข้อมูลมีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาพประกอบและระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 เท่ากันทุกหัวข้อ

2.2 แบ่งตามศูนย์พื้นที่  
ศูนย์นนทบุรี

รายการ	N	นนทบุรี		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
บริการห้องประชุม	20	4.92	98.33	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.93	98.67	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.90	98.00	ระดับมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการโสตทัศนอุปกรณ์	3	4.89	97.78	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.89	97.78	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.89	97.78	ระดับมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการซ่อมโสตทัศนอุปกรณ์	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)	1	5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	

รายการ	N	นนทบุรี		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	24			
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ ด้วยเอง	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			0.00	
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ภาพรวมทั้งหมด		4.92	98.33	ระดับมากที่สุด

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี

รายการ	N	वासुकกรี		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
บริการห้องประชุม	6	4.17	83.41	ระดับมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.39	87.78	ระดับมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		3.95	79.05	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการโสตทัศนอุปกรณ์	13	4.67	93.33	ระดับมากที่สุด

รายการ	N	वासुกรี		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25	4.87	97.44	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.46	89.23	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการซ่อมใส่ตลับสุปรณ์	3	4.50	90.00	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.67	93.33	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.33	86.67	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)	1	4.75	95.00	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.50	90.00	ระดับมากที่สุด
ผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	

รายการ	N	वासुกรี		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ ด้วยเอง	2	4.00	80.00	ระดับมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.00	80.00	ระดับมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.00	80.00	ระดับมาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.00	80.00	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.00	80.00	ระดับมาก
ภาพรวมทั้งหมด		4.48	89.55	ระดับมาก

#### ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา

รายการ	N	หันตรา		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
บริการห้องประชุม	16	4.63	92.59	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.63	92.50	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.63	92.68	ระดับมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการโสตทัศนอุปกรณ์	22	4.76	95.15	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.91	98.18	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.61	92.12	ระดับมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)	4	4.78	95.60	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.92	98.33	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.64	92.86	ระดับมากที่สุด

รายการ	N	หัตตรา		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการซ่อมใส่ตลับหมึก	2	5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)	9	4.94	98.89	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.89	97.78	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)	11	4.81	96.29	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.79	95.76	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.84	96.82	ระดับมากที่สุด
ผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)	2	5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		5.00	100.00	ระดับมากที่สุด
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว	1	4.00	80.00	ระดับมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.00	80.00	ระดับมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.00	80.00	ระดับมาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ ด้วยเอง	18	4.32	86.39	ระดับมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.38	87.50	ระดับมาก

รายการ	N	หัตถรา		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	85	4.33	86.50	ระดับมาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.24	84.89	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.33	86.67	ระดับมาก
ภาพรวมทั้งหมด		4.67	93.43	ระดับมากที่สุด

## ศูนย์สุพรรณบุรี

รายการ	N	สุพรรณบุรี		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
บริการห้องประชุม	11	4.31	86.15	ระดับมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.39	87.88	ระดับมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.22	84.42	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการโสตทัศนอุปกรณ์	9	4.46	89.26	ระดับมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.48	89.63	ระดับมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.44	88.89	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการซ่อมโสตทัศนอุปกรณ์	3	4.17	83.33	ระดับมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.33	86.67	ระดับมาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.00	80.00	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)	0		0.00	

รายการ	N	สุพรรณบุรี		
		$\bar{x}$	ร้อยละ	แปลความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว	0		0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ ด้วยเอง	59	4.60	91.92	ระดับมากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.65	93.05	ระดับมากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.66	93.25	ระดับมากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.50	89.97	ระดับมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.57	91.41	ระดับมากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด		4.53	90.54	ระดับมากที่สุด

### ส่วนที่ 3 ความประทับใจในการบริการ/ข้อควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 3.1 ความประทับใจในการบริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี จำนวน 18 คน
- เจ้าหน้าที่อัยาศรัยดีทุกคน รวดเร็ว มีความใส่ใจในการให้บริการ จำนวน 16 คน

- ดี จำนวน 9 คน
- ให้บริการเป็นกันเองและรวดเร็วมากๆ จำนวน 7 คน
- ออกแบบได้สวยงาม ตรงตามวัตถุประสงค์ คุณภาพผลงานดีมาก จำนวน 5 คน
- เจ้าหน้าที่บริการดีมาก จำนวน 5 คน
- ดีมาก จำนวน 4 คน
- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและการบริการได้ดีเยี่ยมเป็นกันเอง จำนวน 3 คน
- บริการทุกระดับประทับใจ จำนวน 2 คน
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ แม้จะเป็นการบริการนอกเวลาราชการ
- ดูแลดี ประสานงานได้ทันทวงที และติดต่อได้ 24 ชม
- งานไม่ติดขัด อำนวยความสะดวกตลอด
- ถือว่าดี
- แอร์เย็น
- คอมพิวเตอร์รับ

### 3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ปรับปรุงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ จำนวน 9 คน
- ไม่มี จำนวน 5 คน
- ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศให้เย็น จำนวน 5 คน
- เพิ่มปลั๊กไฟ บริการปลั๊กไฟให้เยอะ จำนวน 3 คน
- มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาให้มากกว่านี้
- ต้องขอสิทธิในการเข้าถึงไฟล์ ซึ่งอาจจะทำให้ล่าช้าและไม่ทันตามความต้องการ
- ช่องทางการติดต่อ
- อินเทอร์เน็ตช้า
- อยากให้มีจอแสดงผลกว่านี้
- ควรมีช่องทางออนไลน์ การจองห้องประชุมให้เห็นในระบบเหมือนจองรถทัวร์ ไม่ต้องเดินไป กดยุุมัติให้ใช้ห้องได้เลย และก็มีช่องทางแจ้งให้ทราบว่าอนุมัติแล้ว ประมาณนี้ ในส่วนของห้อง อาจจะมีเรื่องเครื่องปรับอากาศ ที่อาจจะเก่า ร้อน แต่ในส่วนผู้ให้บริการ น่ารักทุกคนค่ะ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
ประจำปีการศึกษา 2563**

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 งานบริการ คือ 1) งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ 2) งานด้านวิศวกรรม 3) งานด้านระบบสารสนเทศ 4) งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ มีผลประเมินความพึงพอใจของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	328	100.00
อาจารย์	42	12.80
เจ้าหน้าที่	167	50.91
นักศึกษา	117	35.67
บุคคลภายนอก	2	0.61
หน่วยงาน	328	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	37	11.28
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	26	7.93
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	46	14.02
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	40	12.20
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	25	7.62
คณะศิลปศาสตร์	26	7.93
สถาบันวิจัยและพัฒนา	13	3.96
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	16	4.88
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	26	7.93
สำนักงานอธิการบดี	71	21.65
อื่น ๆ	2	0.61
ศูนย์พื้นที่	328	100.00
นนทบุรี	92	28.05
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	127	38.72
พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	49	14.94
สุพรรณบุรี	60	18.29

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเจ้าของหน้าที่ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 รองลงมา คือ นักศึกษา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 35.67 อาจารย์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.65 รองลงมา คือ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.02 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 40 คิดเป็นร้อยละ 12.20 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.93 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.93 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.93 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.62 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.96 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.61 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 38.72 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28.05 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.29 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	แปลผล
รวม	328	4.80	4.76	4.76	4.70	4.75	มากที่สุด
หันตรา	203	4.78	4.78	4.76	4.67	4.75	มากที่สุด
นนทบุรี	71	4.85	4.80	4.77	4.83	4.81	มากที่สุด
वासุกี	23	4.65	4.63	4.53	4.47	4.57	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	31	4.92	4.81	4.96	4.84	4.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.76 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ พบว่า ศูนย์สุพรรณบุรีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี มีค่าเฉลี่ย 4.81 ศูนย์หันตรา มีค่าเฉลี่ย 4.75 และศูนย์วาสุกี มีค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

## 1. งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 1 ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	28	100.00
อาจารย์	12	42.86
เจ้าหน้าที่	16	57.14
นักศึกษา	0	0.00
บุคคลภายนอก	0	0.00
หน่วยงาน	28	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	0	0.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	2	7.14
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0.00
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	7.14
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	5	17.86
คณะศิลปศาสตร์	0	0.00
สถาบันวิจัยและพัฒนา	0	0.00
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	3.57
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	10.71
สำนักงานอธิการบดี	15	53.57
อื่น ๆ	0	0.00
ศูนย์พื้นที่	31	110.71
นนทบุรี	20	71.43
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	3	10.71
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	0	0.00
สุพรรณบุรี	8	28.57

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 รองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน

3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดอยู่ที่ศูนย์นันทบุรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

รายการ	หัตตรา		นนทบุรี		วาสุกรี		สุพรรณบุรี		ภาพรวม	
	$\bar{x}$	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	แปล	$\bar{x}$	แปล ความหมาย	$\bar{x}$	แปล ความหมาย
ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5	มากที่สุด			4.88	มากที่สุด	4.96	มากที่สุด
ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	4.94	มากที่สุด			4.88	มากที่สุด	4.94	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	5.00	มากที่สุด	4.94	มากที่สุด			4.88	มากที่สุด	4.94	มากที่สุด
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	4.94	มากที่สุด			4.88	มากที่สุด	4.94	มากที่สุด
ภาพรวม	5.00	มากที่สุด	4.96	มากที่สุด			4.88	มากที่สุด	4.95	มากที่สุด

จากตารางที่ พบว่าผู้ตอบสอบถามการให้บริการด้านงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำนวนทั้งสิ้น 28 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.95 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.94 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.94 และด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.94 ตามลำดับ

## 2. งานด้านวิศวกรรม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน ระดับการศึกษา อายุ ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน ช่วงเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ และศูนย์พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
ชาย	57	43.85
หญิง	73	56.15
<b>สถานภาพ</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
นักศึกษา	20	15.38
อาจารย์	37	28.46
เจ้าหน้าที่	71	54.62
บุคคลภายนอก	2	1.54
<b>หน่วยงาน</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	25	19.23
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	3	2.31
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	22.31
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	22	16.92
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	11	8.46
คณะศิลปศาสตร์	12	9.23
สถาบันวิจัยและพัฒนา	6	4.62
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	5.38
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	3.85
สำนักงานอธิการบดี	8	6.15
อื่นๆ	2	1.54
<b>ระดับการศึกษา</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
กำลังศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	11	8.46
กำลังศึกษาปริญญาตรี	55	42.31
ปริญญาตรี	47	36.15
กำลังศึกษาปริญญาโท	2	1.54

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโท	13	10.00
ปริญญาเอก	2	1.54
<b>อายุ</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
ต่ำกว่า 20 ปี	21	16.15
20-30 ปี	57	43.85
31-40 ปี	31	23.85
41-50 ปี	14	10.77
51-60 ปี	7	5.38
<b>ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
น้อยกว่า 1 ชม./วัน	8	6.15
จำนวน 1-3 ชม./วัน	52	40.00
จำนวน 3-6 ชม./วัน	46	35.38
จำนวน 6-9 ชม./วัน	20	15.38
มากกว่า 9 ชม./วัน	4	3.08
<b>ใช้บริการในช่วงเวลาใดมากที่สุด</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
8.00 – 12.00 น.	57	43.85
12.00 – 13.00 น.	13	10.00
13.00 – 16.00 น.	29	22.31
08.00 – 17.00 น.	21	16.15
17.00 – 20.00 น.	4	3.08
20.00 – 24.00 น.	3	2.31
หลังเวลา 24.00 น.	3	2.31
<b>สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
สำนักงานที่สังกัด	39	30.00
ห้องเรียน	23	17.69
หอพักของมหาวิทยาลัย	18	13.85
ห้องสมุด	19	14.62
จุดบริการนั่งพัก(ใต้อาคารเรียน,สวน,ลานกิจกรรม)	31	23.85
<b>ศูนย์พื้นที่</b>	<b>130</b>	<b>100.00</b>
นนทบุรี	37	28.46
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	55	42.31

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	23	17.69
สุพรรณบุรี	15	11.54

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 56.15 และเป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 43.85

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 54.62 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.46 นักศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 และบุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานคณะคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 รองลงมา คือ คณะคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 และอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 36.15 ปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 กำลังศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.46 กำลังศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 และปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 43.85 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 อายุ 41-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น 5.38 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-3 ชม./วัน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ 3-6 ชม./วัน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 6-9 ชม./วัน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 น้อยกว่า 1 ชม./วัน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.15 และมากกว่า 9 ชม./วัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 08.00 – 12.00 น. จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 43.85 รองลงมา คือ 13.00 – 16.00 น. จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.31 08.00 – 17.00 น. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.15 12.00 – 13.00 น. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 17.00 – 20.00 น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 20.00 – 24.00 น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 และ หลังเวลา 24.00 น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำคือ สำนักงานที่สังกัด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา คือ จุดบริการนั่งพัก(ใต้อาคารเรียน,สวน,ลานกิจกรรม) จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 23.85 ห้องเรียน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 ห้องสมุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.62 และหอพักของมหาวิทยาลัย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดอยู่ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.46 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.54 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 ตามลำดับ

รายการ	หัตตรา		นนทบุรี		วาสุกรี		สุพรรณบุรี		ภาพรวม (130 คน)	
	$\bar{x}$	แปลความหมาย	$\bar{x}$	แปลความหมาย	$\bar{x}$	แปลความหมาย	$\bar{x}$	แปลความหมาย	$\bar{x}$	แปลความหมาย
ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	มากที่สุด	4.55	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด	4.87	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.70	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด	4.63	มากที่สุด	4.80	มากที่สุด	4.67	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	มากที่สุด	4.38	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	4.61	มากที่สุด
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ	4.47	มากที่สุด	4.68	มากที่สุด	4.47	มากที่สุด	4.80	มากที่สุด	4.61	มากที่สุด
ภาพรวม	4.58	มากที่สุด	4.54	มากที่สุด	4.57	มากที่สุด	4.87	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด

จากตารางที่ พบว่าผู้ตอบสอบถามการให้บริการด้านงานด้านวิศวกรรม จำนวนทั้งสิ้น 130 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.61 และคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

### 3. งานด้านระบบสารสนเทศ

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>
ชาย	43	39.09
หญิง	67	60.91
<b>สถานภาพ</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>
อาจารย์	10	9.09
เจ้าหน้าที่	54	49.09
นักศึกษา	46	41.82
<b>หน่วยงาน</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	11	10.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	21	19.09
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	14.55
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	15	13.64
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	9	8.18
คณะศิลปศาสตร์	14	12.73
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	1.82
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	8	7.27
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	7	6.36
สำนักงานอธิการบดี	7	6.36
<b>ศูนย์พื้นที่</b>	<b>110</b>	<b>100.00</b>
ศูนย์นนทบุรี	21	19.09
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี	34	30.91
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา	26	23.64
ศูนย์สุพรรณบุรี	29	23.36

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (มิติการให้บริการระบบสารสนเทศ)

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
<b>1</b>	<b>เว็บไซต์มหาวิทยาลัย</b>	<b>3.91</b>	<b>0.57</b>	<b>78.20</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	3.92	0.88	78.40
	ระบบมีความเร็ว	4.14	0.35	82.80
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.13	0.34	82.60
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	3.47	0.71	69.40
	ความเสถียรของระบบ	3.89	0.58	77.80
<b>2</b>	<b>ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น</b>	<b>4.69</b>	<b>0.46</b>	<b>93.80</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.73	0.45	94.60
	ระบบมีความเร็ว	4.68	0.47	93.60
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.66	0.48	93.20
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.66	0.48	93.20
	ความเสถียรของระบบ	4.72	0.45	94.40
<b>3</b>	<b>ห้องสมุดออนไลน์</b>	<b>4.65</b>	<b>0.48</b>	<b>93.04</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.66	0.48	93.20
	ระบบมีความเร็ว	4.66	0.48	93.20
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.65	0.48	93.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.64	0.48	92.80
	ความเสถียรของระบบ	4.65	0.48	93.00
<b>4</b>	<b>ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย</b>	<b>4.11</b>	<b>0.31</b>	<b>82.20</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.09	0.29	81.80
	ระบบมีความเร็ว	4.13	0.34	82.60
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.12	0.32	82.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.12	0.32	82.40
	ความเสถียรของระบบ	4.09	0.29	81.80
<b>5</b>	<b>ระบบทะเบียนและประมวลผล</b>	<b>4.71</b>	<b>0.45</b>	<b>94.28</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.71	0.46	94.20
	ระบบมีความเร็ว	4.73	0.45	94.60
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.71	0.46	94.20
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.70	0.46	94.00
	ความเสถียรของระบบ	4.72	0.45	94.40
<b>6</b>	<b>หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Intranet)</b>	<b>4.16</b>	<b>0.37</b>	<b>83.28</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.16	0.37	83.20
	ระบบมีความเร็ว	4.16	0.37	83.20
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.15	0.35	83.00

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.17	0.38	83.40
	ความเสถียรของระบบ	4.18	0.39	83.60
<b>7</b>	<b>ระบบสารสนเทศหนังสือ (Internet)</b>	<b>4.35</b>	<b>0.53</b>	<b>86.92</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.36	0.54	87.20
	ระบบมีความเร็ว	4.35	0.53	87.00
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.35	0.53	87.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.31	0.52	86.20
	ความเสถียรของระบบ	4.36	0.54	87.20
<b>8</b>	<b>ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา</b>	<b>4.75</b>	<b>0.43</b>	<b>95.00</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.72	0.45	94.40
	ระบบมีความเร็ว	4.75	0.43	95.00
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.75	0.43	95.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.78	0.42	95.60
	ความเสถียรของระบบ	4.75	0.43	95.00
<b>9</b>	<b>ระบบเว็บเมล์</b>	<b>4.84</b>	<b>0.37</b>	<b>96.76</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.85	0.36	97.00
	ระบบมีความเร็ว	4.82	0.39	96.40
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.84	0.37	96.80
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.83	0.38	96.60
	ความเสถียรของระบบ	4.85	0.36	97.00
<b>10</b>	<b>ระบบทดสอบออนไลน์</b>	<b>4.80</b>	<b>0.40</b>	<b>96.04</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.78	0.42	95.60
	ระบบมีความเร็ว	4.90	0.30	98.00
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.78	0.42	95.60
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.75	0.44	95.00
	ความเสถียรของระบบ	4.80	0.41	96.00
<b>11</b>	<b>ระบบรับสมัครนักศึกษา</b>	<b>4.32</b>	<b>0.47</b>	<b>86.44</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.30	0.46	86.00
	ระบบมีความเร็ว	4.35	0.48	87.00
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.32	0.47	86.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.31	0.46	86.20
	ความเสถียรของระบบ	4.33	0.47	86.60
<b>12</b>	<b>ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>4.57</b>	<b>0.50</b>	<b>91.44</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.56	0.50	91.20
	ระบบมีความเร็ว	4.54	0.50	90.80
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.57	0.50	91.40

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.62	0.49	92.40
	ความเสถียรของระบบ	4.57	0.50	91.40
<b>13</b>	<b>ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์</b>	<b>4.59</b>	<b>0.50</b>	<b>91.72</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.57	0.50	91.40
	ระบบมีความเร็ว	4.62	0.49	92.40
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.59	0.50	91.80
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.59	0.50	91.80
	ความเสถียรของระบบ	4.56	0.50	91.20
<b>14</b>	<b>ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล</b>	<b>4.41</b>	<b>0.49</b>	<b>88.16</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.37	0.49	87.40
	ระบบมีความเร็ว	4.44	0.50	88.80
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.40	0.49	88.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.40	0.49	88.00
	ความเสถียรของระบบ	4.43	0.50	88.60
<b>15</b>	<b>ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 2</b>	<b>4.58</b>	<b>0.50</b>	<b>91.60</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.56	0.50	91.20
	ระบบมีความเร็ว	4.57	0.50	91.40
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.57	0.50	91.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.60	0.49	92.00
	ความเสถียรของระบบ	4.60	0.49	92.00
<b>16</b>	<b>ระบบประเมินภาระงาน(สายวิชาการ)</b>	<b>4.70</b>	<b>0.45</b>	<b>93.96</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.71	0.46	94.20
	ระบบมีความเร็ว	4.73	0.45	94.60
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.54	0.50	90.80
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.74	0.44	94.80
	ความเสถียรของระบบ	4.77	0.42	95.40
<b>17</b>	<b>ระบบบริหารจัดการความรู้</b>	<b>4.21</b>	<b>0.41</b>	<b>84.20</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.21	0.42	84.20
	ระบบมีความเร็ว	4.25	0.44	85.00
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.13	0.34	82.60
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.21	0.42	84.20
	ความเสถียรของระบบ	4.25	0.44	85.00
<b>18</b>	<b>ระบบขอใช้บริการห้องประชุม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.41</b>	<b>95.72</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.70	0.46	94.00
	ระบบมีความเร็ว	4.76	0.43	95.20
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.79	0.41	95.80

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.89	0.32	97.80
	ความเสถียรของระบบ	4.79	0.41	95.80
<b>19</b>	<b>ระบบรายงานผลการพัฒนาบุคลากร</b>	<b>4.72</b>	<b>0.46</b>	<b>94.40</b>
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.73	0.45	94.60
	ระบบมีความเร็ว	4.67	0.47	93.40
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.71	0.46	94.20
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.70	0.46	94.00
	ความเสถียรของระบบ	4.71	0.46	94.20
	<b>ภาพรวม</b>	<b>4.52</b>	<b>0.45</b>	<b>90.38</b>

จากตารางที่ 3 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.45) และเรียงลำดับความพึงพอใจของระบบสารสนเทศจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบเว็บแมล์ ( $\bar{X} = 4.84$ , S.D. = 0.37) ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D. = 0.40) ระบบขอใช้บริการห้องประชุม ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = 0.41) ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.75$ , S.D. = 0.43) ระบบรายงานผลการพัฒนาบุคลากร ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = 0.46) ระบบทะเบียนและประมวลผล ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.45) ระบบประเมินภาระงาน (สายวิชาการ) ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.45) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น ( $\bar{X} = 4.69$ , S.D. = 0.46) ห้องสมุดออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.48) ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.50) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 2 ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.50) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.50) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.49) ระบบสารสนเทศหนังสือ (Internet) ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.53) ระบบรับสมัครนักศึกษา ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.47) ระบบบริหารจัดการความรู้ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.41) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Intranet) ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.37) ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.31) และเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.57) ตามลำดับ

#### 4. บริการนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์

เป็นหนึ่งในภาระกิจของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานสำนักงานศูนย์นันทบุรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยผู้รับบริการจำแนกเป็นกลุ่มดังนี้ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่ประสงค์จะขอข้อมูล ขึ้นเว็บไซต์มหาวิทยาลัย และเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงนำแบบสอบถามเข้าใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจเป็นดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
อาจารย์	0	0.00
เจ้าหน้าที่	60	100.00
นักศึกษา	0	0.00
บุคคลภายนอก	0	0.00
หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1	1.67
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	0	0.00
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1.67
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	1	1.67
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0	0.00
คณะศิลปศาสตร์	0	0.00
สถาบันวิจัยและพัฒนา	5	8.33
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	0	0.00
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	18.33
สำนักงานอธิการบดี	41	68.33

จากตารางข้างต้นหน่วยงานที่มีการรับบริการและตอบแบบสอบถามได้แก่ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 68.33 รองลงมา คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

รายการ	หัตตรา		นนทบุรี		วาสุกรี		สุพรรณบุรี		ภาพรวม	
	$\bar{x}$	แปลความหมาย	$\bar{x}$	แปลความหมาย	$\bar{x}$	แปล	$\bar{x}$	แปลความหมาย	$\bar{x}$	แปลความหมาย
ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	มากที่สุด	5	มากที่สุด			5	มากที่สุด	4.91	มากที่สุด
ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	มากที่สุด	4.94	มากที่สุด			4.75	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	มากที่สุด	5	มากที่สุด			5	มากที่สุด	4.83	มากที่สุด
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ	4.68	มากที่สุด	4.88	มากที่สุด			4.83	มากที่สุด	4.76	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.96</b>	<b>มากที่สุด</b>			<b>4.90</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.81</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการบริการนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ จำนวนทั้งสิ้น 60 คน ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.91 รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.83 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.76 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 ตามลำดับ

## ภาคผนวก



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๑๖๗/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์และประเมินผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓

เพื่อให้การจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการและ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความถูกต้อง ตรวจสอบได้ อีกทั้งสามารถเผยแพร่ข้อมูลแก่สาธารณชน ดังนั้น จึงขอแต่งตั้งผู้มีรายนามต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการวิเคราะห์และ ประเมินผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓ ดังนี้

**๑. คณะกรรมการอำนวยการ**

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ    | ประธานกรรมการ       |
| ๑.๒ รองผู้อำนวยการ (นายสุทิน เกษตรรัตนชัย)            | กรรมการ             |
| ๑.๓ รองผู้อำนวยการ (ผศ.วารุณี กรุดพันธ์)              | กรรมการ             |
| ๑.๔ รองผู้อำนวยการ (นางสาวภิญญาพัชญ์ ทาสานต์ยัตระกุล) | กรรมการ             |
| ๑.๕ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ                        | กรรมการ             |
| ๑.๖ หัวหน้างานบริหารและพัฒนาระบบ                      | กรรมการ             |
| ๑.๗ หัวหน้างานวิทยบริการ                              | กรรมการ             |
| ๑.๘ หัวหน้างานเทคโนโลยีการศึกษา                       | กรรมการ             |
| ๑.๙ หัวหน้าสำนักงานศูนย์นันทบุรี                      | กรรมการ             |
| ๑.๑๐ หัวหน้าสำนักงานศูนย์วาสุกรี                      | กรรมการ             |
| ๑.๑๑ หัวหน้าสำนักงานศูนย์สุพรรณบุรี                   | กรรมการ             |
| ๑.๑๒ หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ                      | กรรมการและเลขานุการ |

**มีหน้าที่** ควบคุม ให้คำแนะนำและปรึกษาแก่คณะกรรมการดำเนินงาน

**๒. คณะกรรมการดำเนินงาน**

- |  |               |
|--|---------------|
| ๒.๑ รองผู้อำนวยการ (ผศ.วารุณี กรุดพันธ์) | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ หัวหน้างานบริหารและพัฒนาระบบ         | กรรมการ       |
| ๒.๓ หัวหน้างานวิทยบริการ                 | กรรมการ       |
| ๒.๔ หัวหน้างานเทคโนโลยีการศึกษา          | กรรมการ       |
| ๒.๕ หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ          | กรรมการ       |
| ๒.๖ นายสิทธิชัย บุญสินี                  | กรรมการ       |

๒.๗ นางสาววนิดา ชันธเนตร	กรรมการ
๒.๘ นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	กรรมการ
๒.๙ นายบุรินทร์ สุภีวี	กรรมการ
๒.๑๐ นายณฤทธิ์ แสงเปี่ยม	กรรมการและเลขานุการ

- มีหน้าที่
๑. สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถามออนไลน์
  ๒. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลความพึงพอใจตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
  ๓. จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะอื่นๆ เสนอผู้บริหาร
  ๔. นำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่นๆ มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในปีการศึกษาถัดไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายเอกชัย เนาวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

