



ผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีการศึกษา
2562

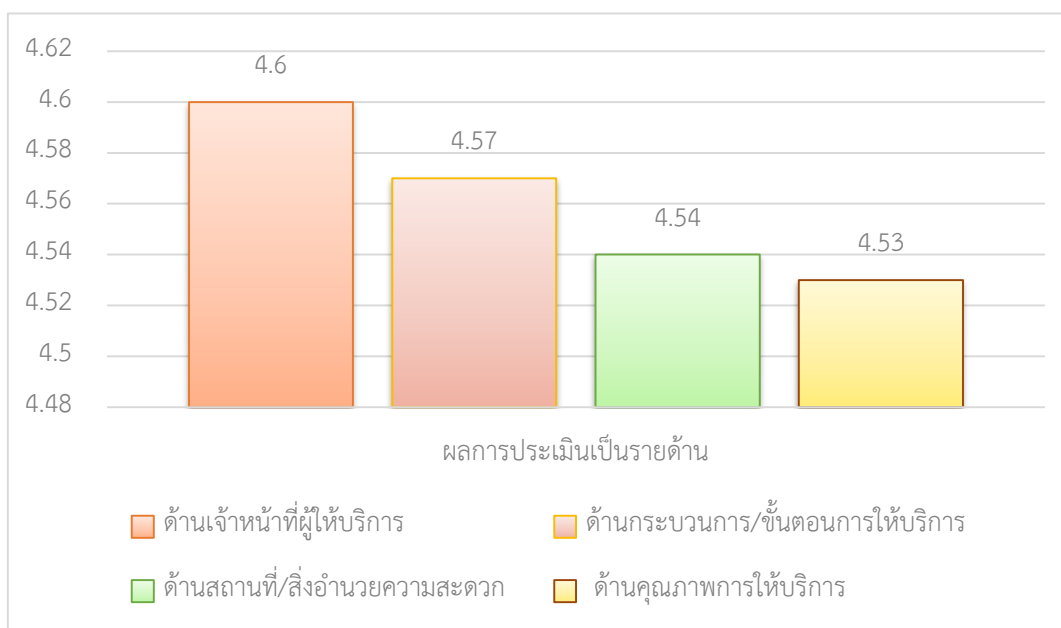
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการปี ในปีการศึกษา 2562 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็นความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 2,515 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 และได้ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผล สรุปได้ดังนี้

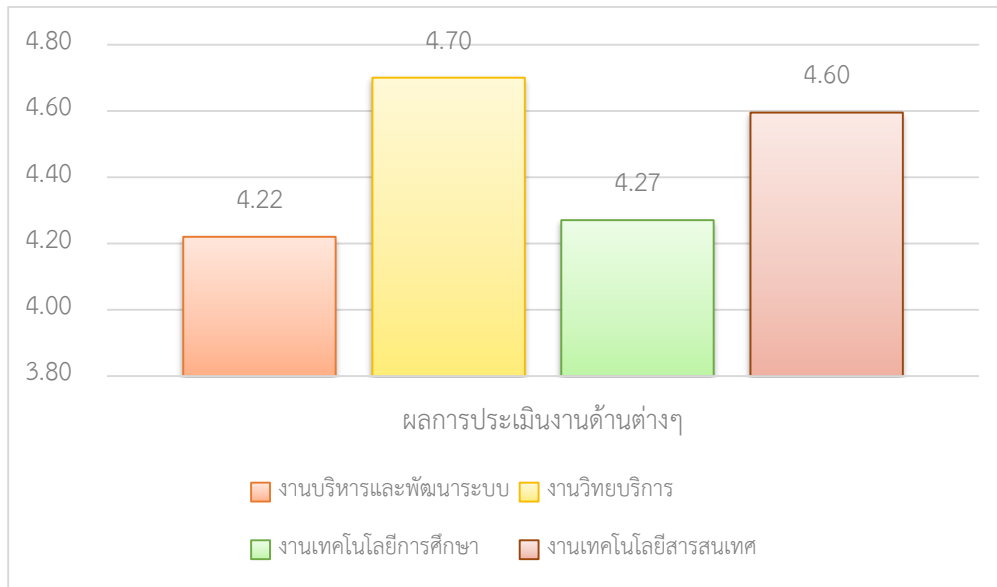
1. ผลการประเมินเป็นรายด้าน ประจำปีการศึกษา 2562

- 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60)
- 1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57)
- 1.3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)
- 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53)



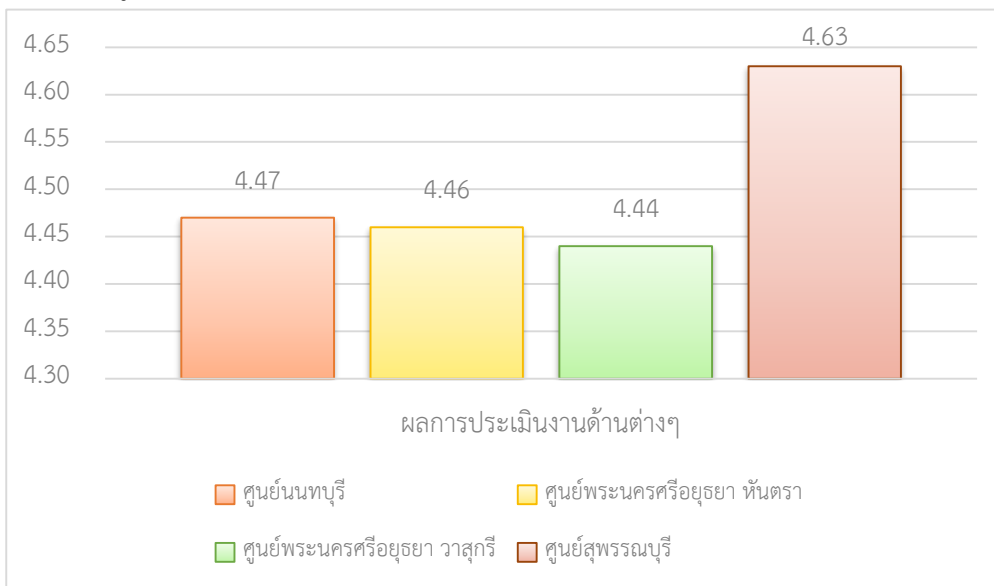
2. ผลการประเมินงานด้านต่างๆ ประจำปีการศึกษา 2562

- 2.1 งานบริหารและพัฒนาระบบ ผู้ตอบแบบสอบถาม 80 คน (ค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40)
- 2.2 งานวิทยบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม 703 คน (ค่าเฉลี่ย 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00)
- 2.3 งานเทคโนโลยีการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม 388 คน (ค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40)
- 2.4 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถาม 1344 คน (ค่าเฉลี่ย 4.60 คิดเป็นร้อยละ 91.90)



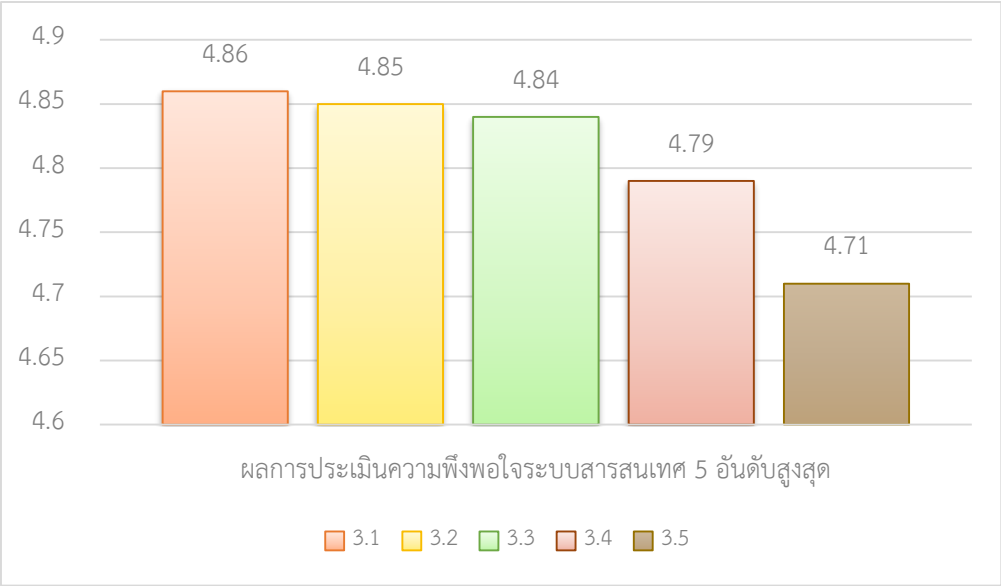
3. ผลการประเมินความพึงพอใจแยกตามศูนย์พื้นที่ ประจำปีการศึกษา 2562

- 3.1 ศูนย์นนทบุรี (มีค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.43)
- 3.2 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา (มีค่าเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.28)
- 3.3 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกี (มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.73)
- 3.4 ศูนย์สุพรรณบุรี (มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.53)



3. ผลการประเมินความพึงพอใจระบบสารสนเทศ 5 อันดับสูงสุด ประจำปีการศึกษา 2562

- 3.1 ระบบขอใช้บริการห้องประชุม (มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80)
- 3.2 ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ (มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80)
- 3.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (มีค่าเฉลี่ย 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80)
- 3.4 ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา (มีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40)
- 3.5 ระบบทดสอบออนไลน์ (มีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.40)



สารบัญ

บทนำ.....	2
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562	3
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและพัฒนาระบบ	8
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานวิทยบริการ.....	12
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีการศึกษา	19
ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	42
ผลการประเมินความพึงพอใจที่ของผู้เรียนต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ทรัพยากรการเรียนรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562	63
ภาคผนวก	65

บทนำ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ คือ 1. อาจารย์ 2. นักศึกษา 3. บุคลากรสายสนับสนุน 4. บุคคลภายนอก และจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน/การบริการ ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการ และมีความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบ่งออกเป็นความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ 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 2562**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็นปีการศึกษาละ 1 ครั้ง โดยปีการศึกษา 2562 ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 2515 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 รายละเอียดดังต่อไปนี้

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

ตารางที่ 1 จำนวนความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	2515	100.00
อาจารย์	413	16.42
เจ้าหน้าที่	624	24.81
นักศึกษา	1447	57.53
บุคคลภายนอก	31	1.23
คณะ/หน่วยงาน	2515	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	278	11.05
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	135	5.37
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	782	31.09
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	371	14.75
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	356	14.16
คณะศิลปศาสตร์	233	9.26
สถาบันวิจัยและพัฒนา	46	1.83
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	76	3.02
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	72	2.86
สำนักงานอธิการบดี	156	6.20
อื่นๆ	10	0.40
ศูนย์พื้นที่	2515	100.00
นนทบุรี	370	14.71
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	202	8.03
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	1274	50.66
สุพรรณบุรี	669	26.60

จากตารางที่ 1 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 2515 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 1447 คิดเป็นร้อยละ 57.53 เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 624 คน คิดเป็นร้อยละ 24.81 เป็นอาจารย์ จำนวน 413 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 และบุคคลภายนอก จำนวน 31 คน สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 782 คน คิดเป็นร้อยละ 31.09 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 14.16 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 11.05 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 คน สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 46 คน คิดเป็น 1.83 และอื่นๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 จากศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 1274 คน คิดเป็นร้อยละ 50.66 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 669 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 8.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 คำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ

หน่วยงาน	(1) ระดับ ความพึงพอใจ	(2) จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	(3) = (1) x(2) ผลรวมของค่าคะแนนเฉลี่ยรวมของ ทุกหน่วยงานที่คูณด้วยจำนวนคนที่ ตอบแบบสอบถาม
งานบริหารและพัฒนาระบบ	4.22	80	337.60
งานวิทยบริการ	4.70	703	3304.10
งานเทคโนโลยีการศึกษา	4.27	388	1656.76
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.60	1344	6175.68
รวม		2515	11474.14
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
ผลรวมของค่าเฉลี่ยรวมทุกหน่วยงานที่คูณด้วยจำนวนคนตอบ			11474.17 = 4.56
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			2515

หน่วยงาน	จำนวน	ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านที่ 2 กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 3 ด้าน สถานที่/สิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านที่ 4 คุณภาพการ ให้บริการ	ผลรวม	
ภาพรวมของสำนักวิทยบริการ	2515	4.60	4.57	4.54	4.53	4.56	
งานบริหารฯ	80	4.16	4.23	4.26	4.23	4.22	
งานวิทยบริการ	703	4.70	4.66	4.72	4.72	4.70	
งานเทคโนโลยีการศึกษา	388	4.29	4.23	4.22	4.34	4.27	
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1344	4.67	4.64	4.56	4.51	4.60	
หันตรา	งานบริหารฯ	80	4.16	4.23	4.26	4.23	4.22
	งานวิทยบริการ	121	4.63	4.61	4.56	4.64	4.61
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	97	4.52	4.29	4.30	4.45	4.39
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	931	4.75	4.65	4.68	4.58	4.67
	เฉลี่ยรวม	1229	4.52	4.45	4.45	4.48	4.47
นนทบุรี	งานวิทยบริการ	43	4.64	4.56	4.57	4.66	4.61
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	46	4.20	4.16	4.04	4.43	4.21
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	151	4.57	4.56	4.59	4.59	4.58
	เฉลี่ยรวม	240	4.47	4.43	4.40	4.56	4.46
วาสุกรี	งานวิทยบริการ	35	4.55	4.50	4.64	4.64	4.58
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	45	4.25	4.13	4.20	4.14	4.18
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	79	4.51	4.48	4.57	4.63	4.55
	เฉลี่ยรวม	159	4.44	4.37	4.47	4.47	4.44
สุพรรณบุรี	งานวิทยบริการ	504	4.73	4.69	4.71	4.75	4.72
	งานเทคโนโลยีการศึกษา	200	4.64	4.53	4.62	4.55	4.59
	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	183	4.47	4.56	4.63	4.64	4.58
	เฉลี่ยรวม	887	4.61	4.59	4.65	4.65	4.63

จากตารางที่ 2 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 และเมื่อพิจารณาเป็นรายหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ งานวิทยบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานเทคโนโลยีการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.27 และงานบริการและพัฒนาระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.54 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายศูนย์พื้นที่ จึงพบว่า

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.45 ตามลำดับ

ศูนย์นนทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.47 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.43 และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.44 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ตามลำดับ

ศูนย์สุพรรณบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จึงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.61 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

การอภิปรายผล การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562 ส่วนใหญ่พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานควรพิจารณาการพัฒนา ปรับปรุงในด้านหรือหัวข้อที่มีผลประเมินความพึงพอใจน้อยที่สุด เช่น ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

งานบริหารและพัฒนาระบบ

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานบริหารและพัฒนาระบบ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2562**

ตารางที่ 3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	80	100.00
ชาย	26	32.50
หญิง	54	67.50
2. สถานภาพ	80	100.00
อาจารย์	19	23.75
เจ้าหน้าที่	54	67.50
นักศึกษา	4	5.00
บุคคลทั่วไป	3	3.75
3. หน่วยงานที่สังกัด	80	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	7	8.75
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	2	2.50
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	9	11.25
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	16.25
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	7	8.75
คณะศิลปศาสตร์	0	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4	5.00
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	2.50
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	6.25
สำนักงานอธิการบดี	25	31.25
อื่นๆ	6	7.50
4. ศูนย์พื้นที่ขอรับบริการ	80	100.00
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา	40	50.00
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	3	3.75
ศูนย์นนทบุรี	10	12.50
ศูนย์สุพรรณบุรี	27	33.75
5. ความถี่ของการขอรับบริการต่อปีการศึกษา	80	100.00
1-3 ครั้ง	25	31.25
4-6 ครั้ง	22	27.50
7-10 ครั้ง	9	11.25
มากกว่า 10 ครั้ง	24	30.00

จากตารางที่ 3 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 80 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีสถานภาพ เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็นสำนักงานอธิการบดี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ศูนย์พื้นที่ขอรับบริการมากที่สุด เป็นศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และมีความถี่การขอรับบริการต่อปีการศึกษามากที่สุด คือ 1-3 ครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.25 รองลงมา มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 4 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ภาพรวม		
	<input type="checkbox"/>	ร้อยละ	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.16	83.27	มาก
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.16	83.20	มาก
2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.14	82.80	มาก
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.19	83.80	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	84.60	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	4.19	83.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และอัธยาศัยดี	4.30	86.00	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่	4.24	84.80	มาก
7. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.19	83.80	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.26	85.20	มาก
8. บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.26	85.20	มาก
9. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.26	85.20	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	84.67	มาก
10. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ มีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว	4.21	84.20	มาก
11. ช่องทางในการติดต่อประสานงานมีความเหมาะสม และเข้าถึงง่าย	4.21	84.20	มาก
12. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.28	85.60	มาก
รวม	4.22	84.38	มาก

จากตารางที่ 4 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.38 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.67 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.27 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.80 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ และอัธยาศัยดี มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80 เจ้าหน้าที่มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.80 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.20

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ มีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว และช่องทางในการติดต่อประสานงานมีความเหมาะสม และเข้าถึงง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.21 คิดเป็นร้อยละ 85.20

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. การบริการของเจ้าหน้าที่ประทับใจมาก
2. เพิ่มระยะเวลาการให้บริการ และเปิดปิดทำการให้ตรงเวลาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานวิทยบริการ

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานวิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2562**

การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 703 คน ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยสรุปผลในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การสรุปประเด็นเนื้อหา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพหน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	703	100.0
ชาย	216	30.73
หญิง	487	69.27
สถานภาพ	703	100.00
บุคลากร	115	16.36
นักศึกษา	588	83.64
หน่วยงาน	703	100.0
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	43	6.12
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	37	5.26
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	375	53.34
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	56	7.97
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	116	16.50
คณะศิลปศาสตร์	76	10.81
ศูนย์พื้นที่	703	100.0
นนทบุรี	43	6.12
วาสุกรี	35	4.98
สุพรรณบุรี	121	17.21
หันตรา	504	71.69

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 703 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.27 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 30.73 มีสถานภาพเป็นนักศึกษา ร้อยละ 83.64 เป็นบุคลากร ร้อยละ 16.36

สังกัดหน่วยงาน ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 53.34 คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ร้อยละ 16.50 คณะศิลปศาสตร์ ร้อยละ 10.81 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ร้อยละ 7.97 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ร้อยละ 6.12 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร ร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2562

รายการ	ทันตรา (121 คน)			นนทบุรี(43 คน)			วาสุกรี (35 คน)			สุพรรณบุรี (504 คน)			ภาพรวม (703 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	4.61	0.52	มากที่สุด	4.56	0.46	มากที่สุด	4.50	0.53	มากที่สุด	4.69	0.48	มากที่สุด	4.66	0.49	มากที่สุด
1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ	4.54	0.58	มากที่สุด	4.44	0.77	มาก	4.54	0.56	มากที่สุด	4.64	0.58	มากที่สุด	4.61	0.60	มากที่สุด
2 ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน	4.64	0.55	มากที่สุด	4.63	0.54	มากที่สุด	4.46	0.66	มาก	4.71	0.53	มากที่สุด	4.68	0.54	มากที่สุด
3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.60	0.58	มากที่สุด	4.58	0.54	มากที่สุด	4.57	0.65	มากที่สุด	4.69	0.55	มากที่สุด	4.66	0.56	มากที่สุด
4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.66	0.56	มากที่สุด	4.53	0.74	มากที่สุด	4.46	0.61	มาก	4.70	0.52	มากที่สุด	4.67	0.55	มากที่สุด
5 กระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส	4.61	0.55	มากที่สุด	4.60	0.49	มากที่สุด	4.46	0.85	มาก	4.72	0.54	มากที่สุด	4.68	0.56	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.55	มากที่สุด	4.64	0.46	มากที่สุด	4.55	0.57	มากที่สุด	4.73	0.50	มากที่สุด	4.70	0.51	มากที่สุด
1 [มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสุภาพเหมาะสม	4.64	0.59	มากที่สุด	4.60	0.54	มากที่สุด	4.54	0.66	มากที่สุด	4.72	0.56	มากที่สุด	4.69	0.57	มากที่สุด
2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.66	0.59	มากที่สุด	4.74	0.44	มากที่สุด	4.57	0.65	มากที่สุด	4.73	0.54	มากที่สุด	4.72	0.55	มากที่สุด
3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรีชาที่ดีของผู้รับบริการ	4.62	0.59	มากที่สุด	4.67	0.52	มากที่สุด	4.60	0.60	มากที่สุด	4.74	0.54	มากที่สุด	4.71	0.55	มากที่สุด
4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ	4.62	0.64	มากที่สุด	4.60	0.58	มากที่สุด	4.54	6.82	มากที่สุด	4.72	0.51	มากที่สุด	4.69	0.58	มากที่สุด
5 สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม	4.61	0.74	มากที่สุด	4.58	0.63	มากที่สุด	4.49	0.66	มาก	4.72	0.56	มากที่สุด	4.68	0.61	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.71	มากที่สุด	4.57	0.72	มากที่สุด	4.64	0.47	มากที่สุด	4.71	0.48	มากที่สุด	4.72	0.50	มากที่สุด
1 มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ	4.54	0.78	มากที่สุด	4.65	0.72	มากที่สุด	4.54	0.61	มากที่สุด	4.71	0.52	มากที่สุด	4.67	0.59	มากที่สุด
2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์	4.55	0.80	มากที่สุด	4.56	0.83	มากที่สุด	4.40	0.65	มาก	4.69	0.55	มากที่สุด	4.64	0.63	มากที่สุด
3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.55	0.80	มากที่สุด	4.44	0.91	มาก	4.49	0.61	มาก	4.71	0.55	มากที่สุด	4.65	0.63	มากที่สุด
4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ	4.60	0.75	มากที่สุด	4.65	0.72	มากที่สุด	4.51	0.56	มากที่สุด	4.73	0.52	มากที่สุด	4.69	0.59	มากที่สุด
5 สภาพแวดล้อมภายในบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาดด้วยตนเอง	4.59	0.69	มากที่สุด	4.53	0.80	มากที่สุด	4.62	0.55	มากที่สุด	4.71	0.56	มากที่สุด	4.67	0.60	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.64	0.63	มากที่สุด	4.66	0.54	มากที่สุด	4.64	0.47	มากที่สุด	4.75	0.45	มากที่สุด	4.72	0.50	มากที่สุด
1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.68	0.61	มากที่สุด	4.53	0.77	มากที่สุด	4.69	0.49	มากที่สุด	4.75	0.49	มากที่สุด	4.72	0.53	มากที่สุด
2 ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ	4.63	0.67	มากที่สุด	4.67	0.71	มากที่สุด	4.57	0.56	มากที่สุด	4.75	0.50	มากที่สุด	4.72	0.55	มากที่สุด
3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า	4.61	0.75	มากที่สุด	4.77	0.48	มากที่สุด	4.66	0.48	มากที่สุด	4.74	0.49	มากที่สุด	4.72	0.54	มากที่สุด
รวม	4.61	0.53	มากที่สุด	4.61	0.46	มากที่สุด	4.58	0.47	มากที่สุด	4.72	0.44	มากที่สุด	4.70	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 703 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมา มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.66 และเมื่อพิจารณาต่อเป็นรายข้อ จึงพบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 หัวข้อ ได้แก่ หัวข้อมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ หัวข้อได้รับการที่ตรงตามความต้องการ หัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการและหัวข้อ3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมา คือ หัวข้อ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 และ หัวข้อ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจเท่ากับหัวข้อ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ เท่ากับหัวข้อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.69 หัวข้อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เท่ากับหัวข้อ กระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส เท่ากับหัวข้อ สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.68 และหัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม เท่ากับหัวข้อ มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ เท่ากับหัวข้อ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.67 หัวข้อ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.66 หัวข้อ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.65 หัวข้อ 2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.64 และหัวข้อ 1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาต่อในรายละเอียดจำแนกตามศูนย์พื้นที่ จึงพบดังนี้

งานวิทยบริการ ในภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 121 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 โดยด้านที่ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 หัวข้อ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.68 ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 และหัวข้อผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 หัวข้อมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 หัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.64 หัวข้อ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการเท่ากับหัวข้อรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.62 และหัวข้อ สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.61 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.61 หัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.66 หัวข้อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.64 หัวข้อ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.60 หัวข้อกระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.61 และหัวข้อ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.56 หัวข้อสถานที่ในการให้บริการ

เอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 หัวข้อสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.59 หัวข้อ คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ เท่ากับหัวข้อ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และ หัวข้อ มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

หน่วยวิทยบริการศูนย์นันทบุรี ในภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 43 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 โดยด้านที่ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.66 หัวข้อผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.77 หัวข้อ ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 หัวข้อได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 หัวข้อ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 หัวข้อ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 หัวข้อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสภาพเหมาะสม เท่ากับหัวข้อ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และหัวข้อ สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์ และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.58 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.57 หัวข้อ มีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ เท่ากับ หัวข้อ สถานที่ในการให้บริการ เอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.65 หัวข้อ คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.56 หัวข้อ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.53 และหัวข้อ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.56 หัวข้อ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.63 หัวข้อ กระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.60 หัวข้อ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.58 หัวข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.53 และหัวข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ตามลำดับ

หน่วยวิทยบริการศูนย์วาศุกรี ในภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 35 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 โดยด้านที่ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 โดยด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ หัวข้อ สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ หัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.54 หัวข้อสถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 หัวข้อป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.49 และหัวข้อคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.40 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีหัวข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ หัวข้อ ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 รองลงมา หัวข้อ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.66 และหัวข้อ ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 หัวข้อ สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 หัวข้อ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.57 หัวข้อ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสรีระเหมาะสม เท่ากับหัวข้อ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 4.54 และหัวข้อ สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.49 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.50 หัวข้อ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมา หัวข้อ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 หัวข้อ ขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เท่ากับหัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม เท่ากับหัวข้อ กระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรงและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

หน่วยวิทยบริการศูนย์สุพรรณบุรี ในภาพรวมมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 504 คน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.72 โดยด้านที่ความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 หัวข้อได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ เท่ากับหัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และหัวข้อ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.74 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 หัวข้อสามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.74 หัวข้อ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ เท่ากับหัวข้อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และหัวข้อ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 4.74 หัวข้อ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 หัวข้อมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่กายสรีระเหมาะสม เท่ากับหัวข้อรับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มที่ เท่ากับหัวข้อ สามารถให้คำแนะนำในประเด็นที่เป็นประโยชน์และไม่ชักจูงผู้รับบริการไปในทางที่เสื่อม มีค่าเฉลี่ย 4.72 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.71 หัวข้อ สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.73 รองลงมา หัวข้อมีความสะดวกในการขอรับบริการในช่องทาง/จุดบริการต่างๆ เท่ากับ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และเท่ากับหัวข้อสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.71 และหัวข้อคุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.69 หัวข้อ กระบวนการในการให้บริการมีความเที่ยงตรง และโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.72 หัวข้อขั้นตอนการขอรับบริการมีความเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมา หัวข้อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.70 หัวข้อขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.69 และหัวข้อ มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ

งานเทคโนโลยีการศึกษา

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีการศึกษา
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2562

ตารางที่ 7 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	388	100.00
ชาย	204	52.58
หญิง	184	47.42
2. สถานภาพ	388	100.00
บุคลากรภายใน มทร.สุวรรณภูมิ	55	14.18
นักศึกษา	333	85.82
บุคคลภายนอก	0	0.00
3. หน่วยงานที่สังกัด	388	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	55	14.18
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	3	0.77
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	98	25.26
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	102	26.29
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	85	21.91
คณะศิลปศาสตร์	16	4.12
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2	0.52
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	0.52
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	3.09
กองกลาง	5	1.29
กองคลัง	2	0.52
กองนโยบายและแผน	0	0.00
กองบริหารงานบุคคล	1	0.26
กองพัฒนานักศึกษา	2	0.52
กองบริหารทรัพยากรนันทบุรี	1	0.26
กองบริหารทรัพยากรสุพรรณบุรี	0	0.00
กองบริหารทรัพยากรวาสูกีรี	1	0.26
กองส่งเสริมคุณภาพ	1	0.26
อื่นๆ	0	0.00

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
4. ศูนย์พื้นที่ขอรับบริการ	388	100.00
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา	97	25.00
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี	45	11.60
ศูนย์นนทบุรี	46	11.86
ศูนย์สุพรรณบุรี	200	51.55

จากตารางที่ 7 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 388 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 52.58 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 47.42 คน คิดเป็นร้อยละ 47.42 มีสถานภาพ นักศึกษา จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 85.82 รองลงมาเป็นบุคลากร ภายใน มทร.สุพรรณภูมิ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18 หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็น คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 รองลงมาคณะบริหารธุรกิจและ เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.26 ศูนย์พื้นที่ขอรับบริการมากที่สุด เป็นศูนย์ สุพรรณบุรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.55 รองลงมา คือ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 8 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1 แบ่งตามงานให้บริการ

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
บริการห้องประชุม	51	4.32	86.44	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.32	86.33	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.30	86.01	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.31	86.24	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการ ดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.34	86.73	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.32	86.50	มาก
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.1 มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด]		4.34	86.87	มาก
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.2 แสงสว่างมีความเหมาะสม]		4.36	87.11	มาก
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.3 อากาศบริสุทธิ์และการระบายอากาศในห้อง ประชุมมีความเหมาะสม]		4.28	85.64	มาก
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.4 มีโต๊ะ เก้าอี้เหมาะสมและสะดวกต่อการ ประชุม]		4.39	87.73	มาก
3.ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ [3.1 เครื่องเสียงมีความพร้อมใช้งาน]		4.30	86.02	มาก
3.ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ [3.2 ระบบภาพมีความพร้อมใช้งาน]		4.34	86.88	มาก

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
3.ด้านไอศทัตศนุปรณ [3.3 คอมพิวเตอร/เครองฉายภาพสามมิตี มคีความพรอมใชงาน]		4.26	85.22	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการไอศทัตศนุปรณ	17	4.48	89.67	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.66	93.26	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.61	92.21	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มคีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.62	92.46	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.76	95.13	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.30	86.08	มาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.1 เครื่องเสียงมคีความพรอมใชงาน]		4.31	86.29	มาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.2 ระบบภาพมคีความพรอมใชงาน]		4.37	87.33	มาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.3 คอมพิวเตอร/เครองฉายภาพสามมิตี มคีความพรอมใชงาน]		4.23	84.63	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)	2	4.38	87.50	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.50	90.00	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.50	90.00	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มคีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.50	90.00	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.50	90.00	มากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.1 มคีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาด]		4.50	90.00	มากที่สุด
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.2 แสงสว่างมคีความเหมาะสม]		4.00	80.00	มาก
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.3 อากาศบริสุทธิ์และการระบายอากาศในห้องประชุมมคีความเหมาะสม]		4.00	80.00	มาก
2.ด้านสถานที่/สภาพแวดล้อมของพื้นที่ [2.4 มีโต๊ะ เก้าอี้เหมาะสมและสะดวกต่อการประชุม]		4.00	80.00	มาก
3.ด้านไอศทัตศนุปรณ [3.1 ความเสถียรของระบบการเชื่อมต่อ]		4.50	90.00	มากที่สุด
3.ด้านไอศทัตศนุปรณ [3.2 คุณภาพของระบบภาพ]		4.50	90.00	มากที่สุด
3.ด้านไอศทัตศนุปรณ [3.3 คุณภาพของระบบเสียง]		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
บริการซ่อมโสตทัศนอุปกรณ์	5	4.26	85.28	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.44	88.89	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		3.92	78.33	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.83	96.67	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.58	91.67	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.08	81.67	มาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.1 เครื่องเสียงมีความพร้อมใช้งาน]		4.17	83.33	มาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.2 ระบบภาพมีความพร้อมใช้งาน]		4.17	83.33	มาก
2.ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ [2.3 คอมพิวเตอร์/เครื่องฉายภาพสามมิติ มีความพร้อมใช้งาน]		3.92	78.33	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)	15	4.74	94.73	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.68	93.67	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.52	90.33	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.77	95.33	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.77	95.33	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.78	95.58	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.1 ข้อมูลมีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์]		4.77	95.33	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.2 คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง]		4.82	96.33	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.3 ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาพประกอบ]		4.77	95.33	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.4 ระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม]		4.77	95.33	มากที่สุด
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)	1	5.00	100.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5.00	100.00	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		5.00	100.00	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		5.00	100.00	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		5.00	100.00	มากที่สุด

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		5.00	100.00	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.1 ข้อมูลมีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์]		5.00	100.00	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.2 คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง]		5.00	100.00	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.3 ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาพประกอบ]		5.00	100.00	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.4 ระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม]		5.00	100.00	มากที่สุด
ผลิตสื่อโสตทัศน์ (Audio Visual Materials)	4	4.36	87.18	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.42	88.33	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.25	85.00	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.25	85.00	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.75	95.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.31	86.25	มาก
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.1 ข้อมูลมีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์]		4.25	85.00	มาก
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.2 คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง]		4.25	85.00	มาก
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.3 ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาพประกอบ]		4.50	90.00	มากที่สุด
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.4 ระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม]		4.25	85.00	มาก
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว	22	4.44	88.79	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.46	89.26	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม]		4.51	90.26	มากที่สุด
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.49	89.87	มาก
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [1.3 สามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม]		4.38	87.65	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.41	88.17	มาก
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.1 คุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง]		4.49	89.80	มาก
2.ด้านคุณภาพชิ้นงาน [2.2 ระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม]		4.33	86.54	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตัวเอง ห้อง Self-Access	46	4.40	88.03	มาก

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.26	85.13	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม]		4.28	85.58	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.29	85.79	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ]		4.22	84.47	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ]		4.23	84.66	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.37	87.32	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ]		4.38	87.65	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.39	87.83	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.32	86.48	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.43	88.69	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.1 มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ]		4.42	88.39	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์]		4.39	87.83	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย]		4.47	89.34	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ]		4.43	88.57	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง]		4.47	89.34	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.34	86.88	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ]		4.33	86.51	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ]		4.36	87.25	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า]		4.34	86.88	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง E-Learning	155	4.13	82.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.16	83.28	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม]		4.16	83.22	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.17	83.41	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ]		4.23	84.60	มาก

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ]		4.09	81.88	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.17	83.42	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ]		4.13	82.69	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.16	83.28	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.21	84.30	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.08	81.67	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.1 มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ]		4.35	87.01	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์]		3.73	74.52	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย]		4.17	83.44	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ]		4.10	81.99	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง]		4.07	81.40	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.30	85.96	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ]		4.32	86.35	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ]		4.19	83.79	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า]		4.39	87.74	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องมินิเธียเตอร์	6	4.52	90.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.56	91.25	มากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม]		4.50	90.00	มากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.88	97.50	มากที่สุด
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นที่ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ]		4.25	85.00	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ]		4.63	92.50	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.58	91.67	มากที่สุด
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ]		4.50	90.00	มากที่สุด
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.63	92.50	มากที่สุด
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.63	92.50	มากที่สุด

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.50	90.00	มากที่สุด
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.1 มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ]		4.38	87.50	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์]		4.50	90.00	มากที่สุด
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย]		4.38	87.50	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ]		4.63	92.50	มากที่สุด
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง]		4.63	92.50	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.33	86.67	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ]		4.13	82.50	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ]		4.50	90.00	มากที่สุด
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า]		4.38	87.50	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้	26	4.44	88.73	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.44	88.89	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม]		4.47	89.43	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.49	89.71	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ]		4.39	87.71	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ]		4.44	88.71	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.41	88.30	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ]		4.45	88.96	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.38	87.68	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.41	88.25	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.46	89.12	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.1 มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ]		4.37	87.46	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์]		4.62	92.43	มากที่สุด
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย]		4.25	85.04	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ]		4.63	92.68	มากที่สุด

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง]		4.40	88.00	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.40	88.08	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.1 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ]		4.39	87.75	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ]		4.40	88.00	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า]		4.43	88.50	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง เคนเตอร์บริการคอมพิวเตอร์	38	4.12	82.49	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.23	84.69	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพเหมาะสม]		4.47	89.38	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.2 มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ]		4.11	82.29	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.3 สามารถให้คำแนะนำ ทำความเข้าใจที่ชัดเจน และเป็นທີ່ปรึกษาที่ดีของผู้รับบริการ]		4.20	83.96	มาก
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ [2.4 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม/ สามารถแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าอย่างเต็มใจ]		4.16	83.13	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.12	82.36	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.1 มีการสื่อสาร เผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ]		4.03	80.63	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.03	80.63	มาก
1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ [1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม]		4.29	85.83	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.11	82.17	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.1 มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ]		4.25	85.00	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.2 คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์]		4.04	80.83	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย]		4.03	80.63	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.4 สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ]		4.19	83.75	มาก
3.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก [3.5 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง]		4.03	80.63	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.25	84.93	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.1 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ]		4.36	87.29	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.2 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ]		4.04	80.83	มาก
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ [4.3 ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความคุ้มค่า]		4.33	86.67	มาก

รายการ	N 388	ภาพรวมแยกตามงาน		
		\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.29	85.80	มาก
ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.23	84.58	มาก
ภาพรวมด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.22	84.32	มาก
ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ		4.34	86.84	มาก
ภาพรวมทั้งหมด	388	4.27	85.40	มาก

จากตารางที่ 8 ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.84 ภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 ภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.58 และภาพรวมด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.32 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials) ในข้อ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากันกับ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และสามารถให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องมินิเธียเตอร์ ในข้อ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมเท่ากับระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมา มีการสื่อสารเผยแพร่ขั้นตอนการขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องมินิเธียเตอร์ ในข้อ สถานที่ในการให้บริการเอื้อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ เท่ากันกับสภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการค้นคว้าและศึกษาด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.50 รองลงมา คุณภาพและความพร้อมด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.50 คิดเป็นร้อยละ 90.00 และ มีความสะดวกในช่องทาง/จุดบริการต่าง ๆ เท่ากันกับ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.50

ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials) ในข้อ ข้อมูลมีความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ เท่ากันกับคุณภาพ ความคมชัด ของภาพหรือเสียง ความเหมาะสมของเนื้อหา ภาพประกอบ และระยะเวลาในการจัดทำมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.2 แบ่งตามศูนย์พื้นที่
ศูนย์นนทบุรี

รายการ	N	นนทบุรี		
	46	\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
บริการห้องประชุม	8	4.31	86.19	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.21	84.17	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.41	88.21	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการโสตทัศนูปกรณ์	5	4.07	81.33	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.33	86.67	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		3.80	76.00	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)	1	4.00	80.00	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.00	80.00	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.00	80.00	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการซ่อมโสตทัศนูปกรณ์			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)	1	4.83	96.67	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.67	93.33	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		5.00	100.00	มากที่สุด
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	

รายการ	N	นันทบุรี		
	46	\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง Self-Access			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			0.00	
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง E-Learning	18	3.98	79.63	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.01	80.28	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.06	81.11	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		3.91	78.22	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		3.94	78.89	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องมี นิรภัย			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			0.00	
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง แลกเปลี่ยนเรียนรู้	5	4.61	92.12	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.45	89.00	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.67	93.33	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.64	92.80	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.67	93.33	มากที่สุด
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง เคาน์เตอร์ บริการคอมพิวเตอร์	8	3.77	75.38	มาก

รายการ	N	นนทบุรี		
	46	\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		3.75	75.00	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		3.75	75.00	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		3.45	69.00	ปานกลาง
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.13	82.50	มาก
ภาพรวมทั้งหมด		4.21	84.47	มาก

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี

รายการ	N	वासुकีรี		
	45	\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
บริการห้องประชุม	15	4.25	84.92	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.31	86.22	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.18	83.62	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการโสตทัศนูปกรณ์	3	4.56	91.11	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.78	95.56	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.33	86.67	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการซ่อมโสตทัศนูปกรณ์	3	4.44	88.89	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.56	91.11	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.33	86.67	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				

รายการ	N	วาสุกรี		
	45	\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ผลิตสื่อโสตทัศน (Audio Visual Materials)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว	3	3.94	78.89	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.22	84.44	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		3.67	73.33	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง Self-Access	3	4.25	85.00	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.00	80.00	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.33	86.67	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.33	86.67	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.33	86.67	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง E-Learning	2	3.85	76.96	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		3.63	72.50	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		3.83	76.67	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		3.60	72.00	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.33	86.67	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องมี นิเเรียเตอร์			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			0.00	
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	

รายการ	N	वासुกรี		
	45	\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง แลกเปลี่ยนเรียนรู้	4	4.40	88.08	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.25	85.00	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.45	89.00	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.42	88.33	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง เคาน์เตอร์ บริการคอมพิวเตอร์	12	4.06	81.17	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.00	80.00	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.11	82.22	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.15	83.00	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		3.97	79.44	มาก
ภาพรวมทั้งหมด		4.18	85.16	มาก

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา

รายการ	N	หันตรา		
	97	\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
บริการห้องประชุม	21	4.17	83.38	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.22	84.44	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.12	82.31	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการโสตทัศนูปกรณ์	8	4.31	86.25	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.54	90.83	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.08	81.67	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)	1	5.00	100.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5.00	100.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		5.00	100.00	มากที่สุด

รายการ	N	หัตตรา		
	97	\bar{x}	ร้อยละ	แปล ความหมาย
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการซ่อมใส่ตลับสุปรณ์	2	4.08	81.67	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.33	86.67	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		3.83	76.67	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)	10	4.79	95.75	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.80	96.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.78	95.50	มากที่สุด
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)	1	5.00	100.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5.00	100.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		5.00	100.00	มากที่สุด
ผลิตสื่อโสตทัศน์ (Audio Visual Materials)	4	4.36	87.29	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.42	88.33	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.31	86.25	มาก
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว	17	4.61	92.25	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.67	93.33	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.56	91.18	มากที่สุด
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง Self-Access	7	4.21	84.27	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.18	83.57	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.19	83.81	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.34	86.86	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.14	82.86	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง E-Learning	11	4.42	88.43	มาก

รายการ	N	หัตตรา		
	97	\bar{x}	ร้อยละ	แปลความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.43	88.64	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.33	86.67	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.44	88.73	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.48	89.70	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องมินิเธียเตอร์	2	4.48	89.50	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.67	93.33	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.40	88.00	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.33	86.67	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้	7	4.11	82.18	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.18	83.57	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.14	82.86	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.11	82.29	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.00	80.00	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง เคาน์เตอร์บริการคอมพิวเตอร์	6	4.35	86.94	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.11	82.22	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.33	86.67	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.44	88.89	มาก
ภาพรวมทั้งหมด		4.39	89.07	มาก

ศูนย์สุพรรณบุรี

รายการ	N	สุพรรณบุรี		
	200	\bar{x}	ร้อยละ	แปลความหมาย
บริการห้องประชุม	7	4.56	91.16	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.52	90.48	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.59	91.84	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการโสตทัศนูปกรณ์	1	5.00	100.00	มากที่สุด

รายการ	N	สุพรรณบุรี		
	200	\bar{x}	ร้อยละ	แปลความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5.00	100.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		5.00	100.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการประชุมทางไกล (VDO Conference)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ				
บริการซ่อมใส่ตลับสุปรกรณ์			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			0.00	
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
บริการผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Materials)	4	4.57	91.46	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.58	91.67	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.56	91.25	มากที่สุด
ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ (Design Printed Materials)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ผลิตสื่อโสตทัศน์ (Audio Visual Materials)			0.00	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			0.00	
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ			0.00	
ถ่ายภาพนิ่ง/ภาพเคลื่อนไหว	2	4.75	95.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน				
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
ด้านคุณภาพการให้บริการ		5.00	100.00	มากที่สุด

รายการ	N	สุพรรณบุรี		
	200	\bar{x}	ร้อยละ	แปลความหมาย
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้อง Self-Access	36	4.59	91.74	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.59	91.81	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.57	91.48	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.63	92.56	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.56	91.11	มากที่สุด
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้อง E-Learning	124	4.47	89.32	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.58	91.69	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.46	89.25	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.39	87.74	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.43	88.60	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องมีนิรภัย	4	4.51	90.29	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.63	92.50	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.60	92.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.33	86.67	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้	10	4.60	92.02	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.65	93.00	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.60	92.00	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.62	92.40	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.53	90.67	มากที่สุด
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เคาน์เตอร์บริการคอมพิวเตอร์	12	4.53	90.66	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		4.69	93.75	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก		4.50	90.00	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ		4.44	88.89	มาก
ภาพรวมทั้งหมด		4.59	92.40	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความประทับใจในการบริการ/ข้อควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ความประทับใจในการบริการ

- ดี จำนวน 29 คน

- ดีมาก จำนวน 19 คน
- เจ้าหน้าที่บริการดี จำนวน 22 คน
- ประทับใจ จำนวน 7 คน
- แอร์เย็น จำนวน 7 คน
- พอใช้/ปานกลาง จำนวน 4 คน
- การที่อุปกรณ์เพียงพอพร้อมด้านจุดประสงค์งานต่างๆได้
- การมอบความสะดวกสบายในบางส่วน และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆแก่นักศึกษา
- คอมพิวเตอร์มีความทันสมัย
- คุณภาพงานดีมาก สวย ถูกใจ
- เงียบสงบเหมาะแก่การอ่านหนังสือ
- ชอบผลผลิตของงานค่ะ สวย ทidy สมัย
- ชอบมากคับถูกใจมากเลย
- ดำเนินการแล้วเสร็จตรงตามความต้องการ
- ติดต่อบอกกลับรวดเร็ว
- น้องมาส บริการดีเยี่ยม ช่วยแนะนำ และช่วยเหลือเวลาคอมพิวเตอร์มีปัญหาได้เป็นอย่างดี
- น้องๆบุคลากรของ สวส อธิษาศัยดี เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ในห้องเรียน ชอบใจน้องอีกครั้ง
- บุคลากรในห้องสมุดรวมถึงห้องค้นคว้าต้อนรับดีค่ะ ให้คำปรึกษาได้ดี รับฟัง น.ศ เรื่องข้อมูลต่างๆ โปรแกรมต่างๆ
- บุคลากรยินดีให้คำแนะนำและให้บริการอย่างเต็มที่
- บุคลากรให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- ผู้แนะนำดีค่ะ ยินดีที่จะแนะนำ
- ผู้ให้บริการสวย
- มีการเข้าถึงการบริการ
- มีการทักทายยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้ใช้บริการ
- มีการแนะนำ ที่ดี
- มีความคิดสร้างสรรค์ และมีข้อมูลที่ต้องการ
- มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส
- มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น
- มีพื้นที่เงียบสงบ มีความรู้สึกเป็นกันเอง
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- รวดเร็ว ทันใจ
- รวดเร็ว สุภาพ
- รวดเร็วทันใจจริงๆนะ
- รู้สึกเป็นกันเอง
- เร็ว ทันใจ ผลผลิตสวยงาม ตรงความต้องการค่ะ

- สามารถใช้บริการได้ตลอด เหมาะกับการค้นคว้าหาความรู้
- สาวเยอะ
- สุภาพ เต็มใจบริการ
- ใส่ใจ
- ห้องมีแอร์เย็นสบายดีค่ะ
- ให้ความช่วยเหลือดีมากครับ
- ให้คำปรึกษาดีมากค่ะ
- อธิบายในการให้บริการดี มีการแนะนำการแก้ไขขั้นต้น
- อาจารย์ แนะนำดี เข้าใจง่าย แอร์เย็น
- อาจารย์สอนได้ประทับใจ
- อินเทอร์เน็ตเร็ว
- อินเทอร์เน็ตรวดเร็วทันใจ
- อุปกรณ์ครบอัพเดท ให้ทันสมัย
- อุปกรณ์มีความพร้อมในการใช้งาน

3.2 ข้อควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- คอมพิวเตอร์เก่า/มีปัญหา/ช้ามาก จำนวน 18 คน
- ปรับปรุงโต๊ะนั่ง หรือสถานที่ให้ดีกว่าเดิม.
- สภาพอากาศแอร์บางตัวเย็นบางตัวไม่ค่อยเย็น
- เก้าอี้ไม่พอ
- ขนมน
- ขยายเวลาในการให้บริการ
- ขาดการแจ้งล่วงหน้าว่าเวรใครดูแลทำให้ติดต่อแต่คนเดิมๆก่อนทุกครั้ง
- ควรบริการนักศึกษา และให้คำชี้แจงแก่นักศึกษาให้ดีกว่านี้
- ควรปรับฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด. และเข้าถึงง่าย
- ควรมีการเพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับการใช้งาน
- ควรมีน้ำดื่มและห้องพยาบาล
- ความพร้อมของอุปกรณ์
- ความพร้อมของอุปกรณ์ใส่ตมไม่พร้อมใช้ในบางครั้งทำให้เกิดปัญหาระหว่างการให้บริการทำให้เสียเวลารอคอยในการแก้ไข
- คอมมีปัญหาขอบดับ
- เครื่อง Projector.ไม่พร้อมใช้งานในห้องเรียนหลายห้อง
- เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องโปรแกรมไม่มี บางเครื่องเปิดไม่ติด
- เครื่องไม่พอใช้งาน อินเทอร์เน็ตช้า
- ตั้งแต่เจ้าหน้าที่
- น่าจะจัดโซนพื้นที่ให้บุคลากร เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับ นศ.

- ปรับปรุงการศึกษาเรียนรู้ตนเองมากขึ้น
- ปรับปรุงอุปกรณ์ ให้สะดวกกับการใช้งานต่อนักศึกษา
- โปรแกรมไม่ดี
- พัฒนาให้รองรับจำนวนนักศึกษาให้เพียงพอ
- เพิ่มช่องทางการติดต่อและการประชาสัมพันธ์
- เพิ่มโต๊ะ
- ระยะเวลาที่ไม่ควรกระชั้นชิดจนเกินไป
- เรื่องอินเทอร์เน็ต
- ห้องน้ำหาไม่เจอ
- หิวข้าว
- อยากศูนย์เคลื่อนที่เร็วสำหรับช่วยเหลือเรื่องสื่อเทคโนโลยีครับ
- อยากให้มีการเพิ่มเติมการบริการ
- อินเทอร์เน็ตช้ามากบางห้องใช้ได้บางห้องใช้ไม่ได้ ควรปรับปรุงระบบนะคะ
- อุปกรณ์ในห้องประชุมมีไม่ครบทุกห้อง
- แอร์ไม่เย็นครับ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ประจำปีการศึกษา 2562**

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 4 งานบริการ คือ 1) งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ 2) งานด้านวิศวกรรม 3) งานด้านระบบสารสนเทศ 4) งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ มีผลประเมินความพึงพอใจของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้ ตารางที่ 9 จำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	1344	100.00
อาจารย์	314	23.36
เจ้าหน้าที่	480	35.71
นักศึกษา	522	38.84
บุคคลภายนอก	28	2.08
หน่วยงาน	1344	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	173	12.87
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	93	6.92
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	300	22.32
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	200	14.88
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	148	11.01
คณะศิลปศาสตร์	141	10.49
สถาบันวิจัยและพัฒนา	40	2.98
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	72	5.36
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	55	4.09
สำนักงานอธิการบดี	118	8.78
อื่น	4	0.30
ศูนย์พื้นที่	1344	100.00
นนทบุรี	271	20.16
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	633	47.10
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	119	8.85
สุพรรณบุรี	321	23.88

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 522 คน คิดเป็นร้อยละ 38.84 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 480 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 อาจารย์ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 และบุคคลภายนอก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 22.32 รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 14.88 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 173 คิดเป็นร้อยละ 12.87 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 11.01 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 10.49 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 8.78 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 4.09 และสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 2.98 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 633 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 23.88 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 8.85 ตามลำดับ ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นประเมิน	X (1)	N (2)	(1)* (2)	แปลผล
ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	825	3852.75	มากที่สุด
ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	825	3828	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	825	3762	มากที่สุด
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ	4.51	1334	6016.34	มากที่สุด
		3809	17459.09	
ผลการประเมินความพึงพอใจ		17459.09/3809	4.60	มากที่สุด
			คิดเป็นร้อยละ	91.67
ด้านที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		5143		
งานซ่อมบำรุง	4.66	314	1463.24	มากที่สุด
งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์	4.88	42	204.96	มากที่สุด
งานด้านวิศวกรรม	4.66	469	2185.54	มากที่สุด
ผลรวม		825	3853.74	
		3853.74/825	4.67	มากที่สุด
ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
งานซ่อมบำรุง	4.72	314	1482.08	มากที่สุด
งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์	4.88	42	204.96	มากที่สุด

ประเด็นประเมิน	X (1)	N (2)	(1)* (2)	แปลผล
งานด้านวิศวกรรม	4.57	469	2143.33	มากที่สุด
		825	3830.37	
		3830.37/825	4.64	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก				
งานซ่อมบำรุง	4.70	314	1475.8	มากที่สุด
งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์	4.81	42	202.02	มากที่สุด
งานด้านวิศวกรรม	4.44	469	2082.36	มากที่สุด
		825	3760.18	
		3760.18/825	4.56	มากที่สุด
ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ				
งานซ่อมบำรุง	4.70	314	1475.8	มากที่สุด
งานนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์	4.76	42	199.92	มากที่สุด
งานด้านวิศวกรรม	4.57	469	2143.33	มากที่สุด
งานด้านระบบสารสนเทศ	4.32	519	2242.08	มากที่สุด
		1344	6061.13	
		3760.18/825	4.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ

1. งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพ และศูนย์พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 1 ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม และศูนย์พื้นที่

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ	314	100.00
อาจารย์	78	24.84
เจ้าหน้าที่	236	75.16
ศูนย์พื้นที่	314	100.0
นนทบุรี	26	8.28
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	156	49.68
พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี	46	14.65
สุพรรณบุรี	86	27.39

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 75.16 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.84

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดอยู่ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 49.68 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.39 ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.65 และศูนย์นนทบุรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.28

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ

ประเด็นประเมิน	นนทบุรี			พระนครศรีอยุธยา หันตรา			พระนครศรีอยุธยา วาสูกี			สุพรรณบุรี			รวม		
	x	sd	แปลผล	x	sd	แปลผล	x	sd	แปลผล	x	sd	แปลผล	x	sd	แปลผล
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด	4.78	0.64	มากที่สุด	4.80	0.45	มากที่สุด	4.78	0.58	มากที่สุด	4.79	0.52	มากที่สุด
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.51	มากที่สุด	4.71	0.48	มากที่สุด	4.65	0.53	มากที่สุด	4.67	0.47	มากที่สุด	4.64	0.50	มากที่สุด
3.ด้านระยะเวลาการให้บริการ	4.62	0.50	มากที่สุด	4.76	0.45	มากที่สุด	4.67	0.60	มากที่สุด	4.71	0.46	มากที่สุด	4.69	0.50	มากที่สุด
4.ด้านคุณภาพในการให้บริการ	4.69	0.47	มากที่สุด	4.85	0.36	มากที่สุด	4.80	0.54	มากที่สุด	4.85	0.36	มากที่สุด	4.80	0.43	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.66	0.47	มากที่สุด	4.77	0.48	มากที่สุด	4.73	0.53	มากที่สุด	4.75	0.47	มากที่สุด	4.73	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบสอบถามการให้บริการด้านงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ จำนวนทั้งสิ้น 314 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาต่อในรายละเอียดจำแนกตามศูนย์พื้นที่ พบว่า

ศูนย์นนทบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 26 คน มีผลประเมินความความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.66 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4.62 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 156 คน มีผลประเมินความความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4.76 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.71 ตามลำดับ

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 46 คน มีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพในการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือด้านระยะเวลาการให้บริการ 4.67 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ

ศูนย์สุพรรณบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 86 คน มีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.78 ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4.71 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ตามลำดับ

2. งานด้านวิศวกรรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	469	100.00
ชาย	184	39.23
หญิง	285	60.77
สถานภาพ	469	100.00
นักศึกษา	297	63.33
อาจารย์	23	4.90
เจ้าหน้าที่	121	25.80
บุคคลภายนอก	28	5.97
หน่วยงาน	469	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	99	21.11
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	9	1.92
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	124	26.44
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	69	14.71
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	39	8.32
คณะศิลปศาสตร์	54	11.51
สถาบันวิจัยและพัฒนา	7	1.49

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	21	4.48
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	13	2.77
สำนักงานอธิการบดี	30	6.40
อื่นๆ	4	0.85
ระดับการศึกษา	469	100.00
กำลังศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	32	6.82
กำลังศึกษาปริญญาตรี	247	52.67
ปริญญาตรี	152	32.41
กำลังศึกษาปริญญาโท	5	1.07
ปริญญาโท	28	5.97
ปริญญาเอก	5	1.07
อายุ	469	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	67	14.29
20-30 ปี	259	55.22
31-40 ปี	94	20.04
41-50 ปี	33	7.04
51-60 ปี	16	3.41
ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน	469	100.00
น้อยกว่า 1 ชม./วัน	16	3.41
จำนวน 1-3 ชม./วัน	231	49.25
จำนวน 3-6 ชม./วัน	132	28.14
จำนวน 6-9 ชม./วัน	72	15.35
มากกว่า 9 ชม./วัน	18	3.84
ใช้บริการในช่วงเวลาใดมากที่สุด	469	100.00
8.00 – 12.00 น.	48	10.23
12.00 – 13.00 น.	30	6.40
13.00 – 16.00 น.	107	22.81
08.00 – 17.00 น.	239	50.96
17.00 – 20.00 น.	21	4.48
20.00 – 24.00 น.	17	3.62
หลังเวลา 24.00 น.	7	1.49

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	469	100.00
สำนักงานที่สังกัด	161	34.33
ห้องเรียน	175	37.31
หอพักของมหาวิทยาลัย	21	4.48
ห้องสมุด	45	9.59
จุดบริการนั่งพัก(ใต้อาคารเรียน,สวน,ลานกิจกรรม)	138	29.42
ศูนย์พื้นที่	469	100.00
นนทบุรี	125	26.65
พระนครศรีอยุธยา หันตรา	214	45.63
พระนครศรีอยุธยา วาสูกีรี	33	7.04
สุพรรณบุรี	97	20.68

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 60.77 และเป็นเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 39.23

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 บุคคลภายนอก จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 และอาจารย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานคณะคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 26.44 รองลงมา คือ คณะคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 11.51 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 8.32 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 6.40 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 2.77 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.85 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่กำลังศึกษาปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 52.67 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 32.41 กำลังศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 32 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 กำลังศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.07 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 55.22 รองลงมา คือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 20.04 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 อายุ 41-50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็น 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต 1-3 ชม./วัน จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา คือ 3-6 ชม./วัน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 28.14 6-9 ชม./วัน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 15.35 มากกว่า 9 ชม./วัน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.84 และ น้อยกว่า 1 ชม./วัน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 3.41

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 08.00 – 17.00 น. จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 50.96 รองลงมา คือ 13.00 – 16.00 น. จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 22.81 08.00 – 12.00 น. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 10.23 12.00 – 13.00 น. จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 17.00 – 20.00 น. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 และ 20.00 – 24.00 น. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำคือ ห้องเรียน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 รองลงมา คือ สำนักงานที่สังกัด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 จุดบริการนั่งพัก(ใต้อาคารเรียน,สวน,ลานกิจกรรม) จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 29.42 ห้องสมุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 9.59 และหอพักของมหาวิทยาลัย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดอยู่ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 45.63 รองลงมา คือ ศูนย์นนทบุรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 26.65 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 20.68 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกกรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ

ประเด็นประเมิน	นนทบุรี			พระนครศรีอยุธยา ทันตรา			พระนครศรีอยุธยา วาสุกรี			สุพรรณบุรี			ภาพรวม		
	X	sd	แปลผล	X	sd	แปลผล	X	sd	แปลผล	X	sd	แปลผล	X	sd	แปลผล
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.68	มากที่สุด	4.75	0.49	มากที่สุด	4.52	0.83	มากที่สุด	4.80	0.53	มากที่สุด	4.70	0.60	มากที่สุด
การบริการ และดูแลแก้ไขปัญหาใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ฯ	4.57	0.61	มากที่สุด	4.70	0.52	มากที่สุด	4.82	0.39	มากที่สุด	4.84	0.43	มากที่สุด	4.70	0.53	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้ รวดเร็ว	4.60	0.74	มากที่สุด	4.80	0.47	มากที่สุด	4.21	1.27	มาก	4.76	0.63	มากที่สุด	4.70	0.68	มากที่สุด
2.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.63	มาก	4.50	0.59	มากที่สุด	4.40	0.59	มาก	4.39	0.71	มาก	4.47	0.63	มาก
ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.74	0.60	มากที่สุด	4.57	0.80	มากที่สุด	4.61	0.61	มากที่สุด	4.55	0.87	มากที่สุด	4.61	0.76	มากที่สุด
ความสะดวกในการเข้าถึงระบบแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.47	0.63	มาก	4.65	0.50	มากที่สุด	4.36	0.86	มาก	4.41	0.70	มาก	4.53	0.62	มากที่สุด
การกำหนดสิทธิ์ (Usemame Account) ฯ	4.69	0.65	มากที่สุด	4.73	0.56	มากที่สุด	4.88	0.33	มากที่สุด	4.63	0.70	มากที่สุด	4.71	0.61	มากที่สุด
ความง่ายต่อการใช้	4.02	0.65	มาก	4.04	0.48	มาก	3.76	0.56	มาก	3.99	0.57	มาก	4.01	0.56	มาก
3.ด้านระยะเวลาการให้บริการ	4.62	0.63	มากที่สุด	4.61	0.68	มากที่สุด	4.50	0.67	มากที่สุด	4.54	0.68	มากที่สุด	4.59	0.67	มากที่สุด
มีคู่มือประกอบการใช้งาน ชัดเจน ครบถ้วน	4.74	0.48	มากที่สุด	4.81	0.49	มากที่สุด	4.45	0.75	มาก	4.70	0.56	มากที่สุด	4.74	0.53	มากที่สุด
ความเหมาะสมของปริมาณเนื้อหาในการจัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.61	0.55	มากที่สุด	4.59	0.72	มากที่สุด	4.42	0.75	มาก	4.58	0.63	มากที่สุด	4.58	0.66	มากที่สุด
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	4.53	0.74	มากที่สุด	4.58	0.68	มากที่สุด	4.58	0.56	มากที่สุด	4.56	0.59	มากที่สุด	4.56	0.67	มากที่สุด
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	4.36	0.83	มาก	4.33	0.75	มาก	4.18	0.85	มาก	4.21	0.82	มาก	4.30	0.79	มาก
มีเทคโนโลยีการจัดการทรัพยากรที่ทันสมัย	4.72	0.62	มากที่สุด	4.71	0.63	มากที่สุด	4.70	0.64	มากที่สุด	4.73	0.57	มากที่สุด	4.72	0.61	มากที่สุด
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัย มากน้อยเพียงใด	4.75	0.58	มากที่สุด	4.64	0.81	มากที่สุด	4.67	0.48	มากที่สุด	4.48	0.90	มาก	4.64	0.76	มากที่สุด
4.ด้านคุณภาพในการให้บริการ	4.52	0.70	มากที่สุด	4.60	0.62	มากที่สุด	4.63	0.54	มากที่สุด	4.52	0.61	มากที่สุด	4.56	0.64	มากที่สุด
ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.74	0.61	มากที่สุด	4.62	0.65	มากที่สุด	4.76	0.56	มากที่สุด	4.71	0.58	มากที่สุด	4.68	0.62	มากที่สุด
ความเร็วในการใช้งานแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.70	0.51	มากที่สุด	4.65	0.56	มากที่สุด	4.82	0.39	มากที่สุด	4.57	0.64	มากที่สุด	4.66	0.56	มากที่สุด
ความเสถียรภาพของระบบแม่ข่าย สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	4.45	0.88	มากที่สุด	4.71	0.62	มากที่สุด	4.52	0.76	มากที่สุด	4.48	0.65	มาก	4.58	0.72	มากที่สุด
ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ฯ	4.62	0.72	มากที่สุด	4.70	0.56	มากที่สุด	4.73	0.45	มากที่สุด	4.68	0.47	มากที่สุด	4.68	0.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจในการให้บริการโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย ของมหาวิทยาลัย	4.52	0.70	มากที่สุด	4.51	0.63	มากที่สุด	4.82	0.39	มากที่สุด	4.66	0.48	มากที่สุด	4.57	0.62	มากที่สุด
ความเสถียรภาพของระบบ	4.34	0.78	มาก	4.55	0.70	มากที่สุด	4.48	0.51	มาก	4.38	0.65	มาก	4.45	0.70	มาก
ความเร็วในการ รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.11	0.70	มาก	4.38	0.66	มาก	4.21	0.70	มาก	4.16	0.76	มาก	4.25	0.70	มาก
ความเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง	4.67	0.67	มากที่สุด	4.66	0.59	มากที่สุด	4.70	0.59	มากที่สุด	4.55	0.68	มากที่สุด	4.64	0.63	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.55	0.66	มากที่สุด	4.61	0.59	มากที่สุด	4.51	0.66	มากที่สุด	4.57	0.63	มากที่สุด	4.58	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบสอบถามการให้บริการด้านงานด้านวิศวกรรม จำนวนทั้งสิ้น 469 คน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.47 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาต่อในรายละเอียดจำแนกตามศูนย์พื้นที่ พบว่า

ศูนย์นนทบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 125 คน มีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4.62 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ตามลำดับ

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 214 คน มีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4.61 ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 33 คน มีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 80 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4.50 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ตามลำดับ

ศูนย์สุพรรณบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 97 คน มีผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ ด้านระยะเวลาการให้บริการ 4.59 ด้านคุณภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.47 ตามลำดับ

3. งานด้านระบบสารสนเทศ

ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน และศูนย์พื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดสรุปดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	520	100.00
ชาย	189	36.42
หญิง	330	63.58
สถานภาพ	520	100.00
อาจารย์	212	40.85
เจ้าหน้าที่	82	15.80
นักศึกษา	225	43.35
หน่วยงาน	520	100.00
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	42	8.09
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	52	10.02
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	142	27.36
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	94	18.11
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	76	14.64
คณะศิลปศาสตร์	54	10.40
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	19	3.66
สำนักงานอธิการบดี	40	7.71
ศูนย์พื้นที่	520	100.00
ศูนย์นนทบุรี	120	23.12
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสุกีรี	40	7.71
ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา	222	42.58
ศูนย์สุพรรณบุรี	138	26.59

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 330 คิดเป็นร้อยละ 63.58 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 36.42

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 43.35 รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 40.85 และเจ้าหน้าที่ 82 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 27.36 รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 94 คน คิดเป็น 18.11

คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 14.64 คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.02 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 8.09 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัด ศูนย์พระนครศรีอยุธยา หันตรา จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 42.58 รองลงมา คือ ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 26.59 ศูนย์นนทบุรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 และศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสูกี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 7.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ (มิติการให้บริการระบบสารสนเทศ)

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
1	เว็บไซต์มหาวิทยาลัย	4.22	0.60	84.40
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.66	0.48	93.20
	ระบบมีความเร็ว	4.31	0.46	86.20
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.31	0.46	86.20
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	3.94	0.82	78.80
	ความเสถียรของระบบ	3.89	0.78	77.80
2	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น	4.29	0.45	85.80
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.31	0.47	86.20
	ระบบมีความเร็ว	4.32	0.47	86.40
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.25	0.43	85.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.23	0.42	84.60
	ความเสถียรของระบบ	4.35	0.48	87.00
3	ห้องสมุดออนไลน์	4.33	0.47	86.60
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.40	0.49	88.00
	ระบบมีความเร็ว	4.33	0.47	86.60
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.35	0.48	87.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.34	0.48	86.80
	ความเสถียรของระบบ	4.25	0.43	85.00
4	ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย	4.15	0.36	83.00
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.15	0.35	83.00
	ระบบมีความเร็ว	4.13	0.34	82.60

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.20	0.40	84.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.12	0.33	82.40
	ความเสถียรของระบบ	4.17	0.38	83.40
5	ระบบทะเบียนและประมวลผล	4.36	0.48	87.20
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.39	0.49	87.80
	ระบบมีความเร็ว	4.39	0.49	87.80
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.37	0.48	87.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.35	0.48	87.00
	ความเสถียรของระบบ	4.32	0.47	86.40
6	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Intranet)	4.21	0.41	84.20
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.25	0.44	85.00
	ระบบมีความเร็ว	4.21	0.41	84.20
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.26	0.44	85.20
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.14	0.35	82.80
	ความเสถียรของระบบ	4.20	0.40	84.00
7	ระบบสารสนเทศหนังสือ (Internet)	4.28	0.54	85.60
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.39	0.57	87.80
	ระบบมีความเร็ว	4.19	0.50	83.80
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.27	0.54	85.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.27	0.54	85.40
	ความเสถียรของระบบ	4.28	0.54	85.60
8	ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา	4.37	0.48	87.40
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.41	0.49	88.20
	ระบบมีความเร็ว	4.32	0.47	86.40
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.38	0.49	87.60
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.41	0.49	88.20
	ความเสถียรของระบบ	4.31	0.47	86.20
9	ระบบเว็บเมล์	4.34	0.47	86.80
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.40	0.49	88.00
	ระบบมีความเร็ว	4.29	0.46	85.80

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.30	0.46	86.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.38	0.49	87.60
	ความเสถียรของระบบ	4.35	0.48	87.00
10	ระบบทดสอบออนไลน์	4.37	0.48	87.40
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.42	0.49	88.40
	ระบบมีความเร็ว	4.32	0.47	86.40
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.32	0.47	86.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.40	0.49	88.00
	ความเสถียรของระบบ	4.37	0.48	87.40
11	ระบบรับสมัครนักศึกษา	4.33	0.47	86.60
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.43	0.50	88.60
	ระบบมีความเร็ว	4.33	0.47	86.60
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.30	0.46	86.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.30	0.46	86.00
	ความเสถียรของระบบ	4.30	0.46	86.00
12	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.39	0.49	87.80
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.40	0.49	88.00
	ระบบมีความเร็ว	4.39	0.49	87.80
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.37	0.48	87.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.41	0.49	88.20
	ความเสถียรของระบบ	4.37	0.48	87.40
13	ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	4.44	0.49	88.80
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.44	0.50	88.80
	ระบบมีความเร็ว	4.45	0.50	89.00
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.47	0.50	89.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.51	0.50	90.20
	ความเสถียรของระบบ	4.33	0.47	86.60
14	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล	4.33	0.47	86.60
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.43	0.50	88.60
	ระบบมีความเร็ว	4.33	0.47	86.60

ลำดับ	รายการระบบสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.30	0.46	86.00
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.30	0.46	86.00
	ความเสถียรของระบบ	4.30	0.46	86.00
15	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 2	4.36	0.48	87.20
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.43	0.50	88.60
	ระบบมีความเร็ว	4.37	0.48	87.40
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.39	0.49	87.80
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.30	0.46	86.00
	ความเสถียรของระบบ	4.30	0.46	86.00
16	ระบบประเมินภาระงาน(สายวิชาการ)	4.37	0.48	87.40
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.43	0.50	88.60
	ระบบมีความเร็ว	4.38	0.49	87.60
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.39	0.49	87.80
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.30	0.46	86.00
	ความเสถียรของระบบ	4.37	0.48	87.40
17	ระบบบริหารจัดการความรู้	4.16	0.36	83.20
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.17	0.38	83.40
	ระบบมีความเร็ว	4.16	0.37	83.20
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.09	0.28	81.80
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.18	0.39	83.60
	ความเสถียรของระบบ	4.18	0.39	83.60
18	ระบบขอใช้บริการห้องประชุม	4.49	0.49	89.80
	ง่ายต่อการใช้งาน	4.37	0.48	87.40
	ระบบมีความเร็ว	4.45	0.50	89.00
	ประหยัดเวลา/ทรัพยากร	4.47	0.50	89.40
	สืบค้นข้อมูลได้ง่าย	4.66	0.47	93.20
	ความเสถียรของระบบ	4.52	0.50	90.40
	ภาพรวม	4.32	0.47	86.43

จากตารางที่ 16 ในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.47) และเรียงลำดับความพึงพอใจของระบบสารสนเทศจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระบบขอใช้บริการห้องประชุม ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.49) ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.49) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.49) ระบบสมุดบันทึกกิจกรรมนักศึกษา ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.48) ระบบทดสอบออนไลน์ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.48) ระบบประเมินภาระงาน(สายวิชาการ) ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.48) ระบบทะเบียนและประมวลผล ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.48) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 2 ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.48) ระบบเว็บเมล ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.47) ห้องสมุดออนไลน์ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.47) ระบบรับสมัครนักศึกษา ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.47) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.47) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.45) ระบบสารสนเทศหนังสือ (Internet) ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.54) เว็บไซต์มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.60) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Intranet) ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.41) ระบบบริหารจัดการความรู้ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.36) ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.36)

4. บริการนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์

บริการนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ เป็นหนึ่งในภาระกิจของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานสำนักงาน ศูนย์นันทบุรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยผู้รับบริการจำแนกเป็นกลุ่มดังนี้ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่ประสงค์จะขอข้อมูลขึ้นเว็บไซต์มหาวิทยาลัย และเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงนำแบบสอบถามเข้าใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจเป็นดังนี้

ตารางที่ 17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
อาจารย์	1	2.38
เจ้าหน้าที่	41	97.62
นักศึกษา	0	0.00
บุคคลภายนอก	0	0.00
หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คิดเป็นร้อยละ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	0	0.00
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร	0	0.00
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	4.76
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	1	2.38

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	11.90
คณะศิลปศาสตร์	1	2.38
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	2.38
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	0	0.00
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	38.10
สำนักงานอธิการบดี	16	38.10

จากตารางที่ 17 หน่วยงานที่มีการรับบริการและตอบแบบสอบถามได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานอธิการบดี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ ร้อยละ 38.10 รองลงมาได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.76 คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และสถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ตามลำดับ

ทั้งนี้ยังพบอีกว่าหน่วยงานภายใต้การกำกับของสำนักงานอธิการบดีที่มีสถิติการขอรับบริการมากที่สุดคือ กองคลัง (ร้อยละ 11.90) รองลงมาได้แก่กองกลาง (ร้อยละ 4.52) และกองบริหารทรัพยากร สุพรรณบุรี (ร้อยละ 7.14) กองบริหารทรัพยากร นนทบุรี (ร้อยละ 4.76) บริหารงานบุคคล และกองพัฒนานักศึกษา (ร้อยละ 2.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ

ประเด็นประเมิน	\bar{x}	S.D.	คิดเป็นร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
1 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.88	0.33	มากที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.40	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการออกแบบ	4.78	0.42	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วในการนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์	4.83	0.38	มากที่สุด
ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก	4.88	0.33	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการขอใช้บริการ	4.88	0.33	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.76	0.41	มากที่สุด
5. ความถูกต้องของเนื้อหา	4.88	0.33	มากที่สุด
6. ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.90	0.30	มากที่สุด
7. ความสวยงาม	4.64	0.49	มากที่สุด
8. ความทันสมัย	4.67	0.48	มากที่สุด
9. ความดึงดูดความสนใจ	4.69	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	4.83	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการบริการนำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ จำนวนทั้งสิ้น 42 คน ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.81 และด้านคุณภาพการให้บริการ 4.76 ตามลำดับ

คุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ
ทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ
ทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562**

ตามที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 1,735 คน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมีรายละเอียดดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ประจำปีการศึกษา 2562 จำแนกตามค่าเฉลี่ย

ประเด็นประเมิน	ภาพรวม		
	\bar{x}	ร้อยละ	แปลผล
ความเหมาะสมของขนาดห้องเรียน กับจำนวนนักศึกษา	4.48	89.50	มาก
ความพร้อมของวัสดุทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน	4.41	88.20	มาก
อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน	4.45	89.00	มาก
แสงสว่างของห้องเรียนมีความเพียงพอ	4.47	89.40	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง Self-Access	4.40	88.00	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้อง E-Learning	4.13	82.60	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง ห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.43	88.80	มาก
การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเอง เคาน์เตอร์บริการคอมพิวเตอร์	4.12	82.40	มาก
การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ	4.31	86.40	มาก
รวม	4.38	87.60	มาก

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของขนาดห้องเรียน กับจำนวนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.50 รองลงมา คือ แสงสว่างของห้องเรียนมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศภายในห้องเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยเองห้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.43 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ความพร้อมของวัสดุทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย 4.41 คิดเป็นร้อยละ

88.20 การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองห้อง Self-Access มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.00 การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.40 การให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองห้อง E-Learning มีค่าเฉลี่ย 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60 และการให้บริการคอมพิวเตอร์/บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เคาน์เตอร์บริการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40 ตามลำดับ

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ ๑๗๗ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์และประเมินผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒

เพื่อให้การจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการและ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความถูกต้อง ตรวจสอบได้ อีกทั้งสามารถเผยแพร่ข้อมูลแก่สาธารณชน ดังนั้น จึงขอแต่งตั้งผู้มีรายนามต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการวิเคราะห์และ ประเมินผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|---|---------------------|
| ๑.๑ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ รองผู้อำนวยการ (นายสุทิน เกษตรรัตนชัย) | กรรมการ |
| ๑.๓ รองผู้อำนวยการ (ผศ.วารุณี กรุดพันธ์) | กรรมการ |
| ๑.๔ รองผู้อำนวยการ (นางสาวภิญญาพัชญ์ ทาสานัตย์ตระกูล) | 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 บุญสนิท | กรรมการ |

๒.๗ นางสุรีย์ เอี่ยมแจ้	กรรมการ
๒.๘ นายอภิสิทธิ์ ต้นพงษ์	กรรมการ
๒.๙ นายบุรินทร์ สุภีวี	กรรมการ
๒.๑๐ นายนฤทธิ์ แสงเปี่ยม	กรรมการและเลขานุการ

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

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายเอกชัย เนาวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

