



ปีการศึกษา 2563

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563 เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิชาติ ตีระประเสริฐ)
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มิถุนายน 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. การเตรียมความพร้อมด้านกายภาพ	1
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา	6
3. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	28
4. บริการอินเทอร์เน็ต	31
5. บริการระบบสารสนเทศ	39
6. บริการอีเลิร์นนิง (e-Learning)	41
7. บริการศูนย์สอบมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	43
8. บริการความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	44
9. บริการด้านโสตทัศนูปกรณ์	45
10. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	46
11. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	53
12. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการ	56
13. กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	58

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2563

1. การเตรียมความพร้อมด้านกายภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการให้บริการด้านอาคารสถานที่แก่อาจารย์
เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ดังนี้

1.1 ห้องประชุม ได้แก่



รูปที่ 1.1 ห้องประชุมมรกตอีสาน ชั้น 5 อาคาร 12C ความจุ 200 คน



รูปที่ 1.2 ห้องประชุมเศตารณอีสาน ชั้น 4 อาคาร 12C ความจุ 15 คน



รูปที่ 1.3 ห้องประชุมกัมฆาทรณอีสาน ชั้น 2 อาคาร 12C ความจุ 13 คน



รูปที่ 1.4 ห้องประชุมเสตการณ์อีสาน ชั้น 2 อาคาร 12A ความจุ 30 คน

1.2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มี 2 ห้อง คือ ห้องเอ และบี



รูปที่ 1.5 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เอ ชั้น 3 อาคาร 12C ความจุ 40 คน



รูปที่ 1.6 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์บี ชั้น 3 อาคาร 12C ความจุ 40 คน

1.3 ห้องรับรองวิทยากร ชั้น 5 อาคาร 12C ความจุ 5 คน



รูปที่ 1.7 ห้องรับรองวิทยากร

1.4 ห้องเรียนอัจฉริยะ มี 2 ห้อง



รูปที่ 1.8 ห้องเรียนอัจฉริยะ 1 ชั้น 5 อาคาร 12B ความจุ 40 คน



รูปที่ 1.9 ห้องเรียนอัจฉริยะ 2 ชั้น 6 อาคาร 12B ความจุ 64 คน

1.5 ห้องมัลติมีเดีย ชั้น 6 อาคาร 12B ความจุ 15 คน



รูปที่ 1.10 ห้องมัลติมีเดีย

1.6 ห้องมินิเธียเตอร์ ชั้น 6 อาคาร 12B ความจุ 60 คน



รูปที่ 1.11 ห้องมินิเธียเตอร์

1.7 ห้องสตูดิโอ ชั้น 3 อาคาร 12A ความจุ 30 คน



รูปที่ 1.12 ห้องสตูดิโอ

1.8 ห้องตัดต่อ ชั้น 3 อาคาร 12A ความจุ 2 คน



1.9 ห้องบันทึกเสียง ชั้น 3 อาคาร 12A ความจุ 2 คน



รูปที่ 1.14 ห้องบันทึกเสียง

2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา

2.1 ห้องสมุด

ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 - 4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ คุชฌ์นิพนธ์ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อคเก็ตบุ๊กส์ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร) บทความวารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการสามารถยืมคืน และชำระค่าปรับได้ด้วยตนเองผ่านเครื่องยืมคืนอัตโนมัติ เครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้ ฯลฯ โดยมีรายละเอียดดังนี้



รูปที่ 2.1 บริการยืม-คืนโดยเจ้าหน้าที่



รูปที่ 2.2 บริการยืม-คืน โดยเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และบริการชำระค่าปรับ โดยเครื่องชำระค่าปรับอัตโนมัติ

2.2 ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)



รูปที่ 2.3 ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)

2.3 มุมหนังสือพิมพ์ใหม่



รูปที่ 2.4 มุมหนังสือพิมพ์ใหม่

2.4 มุมความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Corner)



รูปที่ 2.5 มุมความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET Corner)

2.5 มุมแสดงหนังสือใหม่



รูปที่ 2.6 มุมแสดงหนังสือใหม่

2.6 มุมสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้



รูปที่ 2.7 มุมสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้

2.7 มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (mini TCDC center)



รูปที่ 2.8 มุมสร้างสรรค์งานออกแบบ (mini TCDC center)

2.8 บริการสืบค้นผ่านระบบ OPAC



2.9 วารสารฉบับปัจจุบันและวารสารล่วงเวลา



รูปที่ 2.10 วารสารฉบับปัจจุบันและวารสารล่วงเวลา

2.10 หนังสือพิมพ์ล่วงเวลา



รูปที่ 2.11 หนังสือพิมพ์ล่วงเวลา

2.11 นวนิยาย, เรื่องสั้น, พ็อกเก็ตบุ๊ก



2.12. หนังสืออ้างอิงภาษาไทย-ภาษาต่างประเทศ



รูปที่ 2.13 หนังสืออ้างอิงภาษาไทย-ภาษาต่างประเทศ

2.13 หนังสือรายงานการวิจัย, สิ่งพิมพ์รัฐบาล, ปริญญาบัตร, วิทยานิพนธ์, ดุษฎีนิพนธ์



รูปที่ 2.14 หนังสือรายงานการวิจัย, สิ่งพิมพ์รัฐบาล, ปริญญาบัตร, วิทยานิพนธ์, ดุษฎีนิพนธ์

2.14 หนังสือทั่วไปภาษาไทย



รูปที่ 2.15 หนังสือทั่วไปภาษาไทย

2.15 หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ



รูปที่ 2.16 หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ

2.16 หนังสือเก่า



รูปที่ 2.17 หนังสือเก่า

2.17 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้



รูปที่ 2.18 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้

2.18 พื้นที่การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5 มีบริการดังนี้ ตารางที่ 1 การบริการของแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

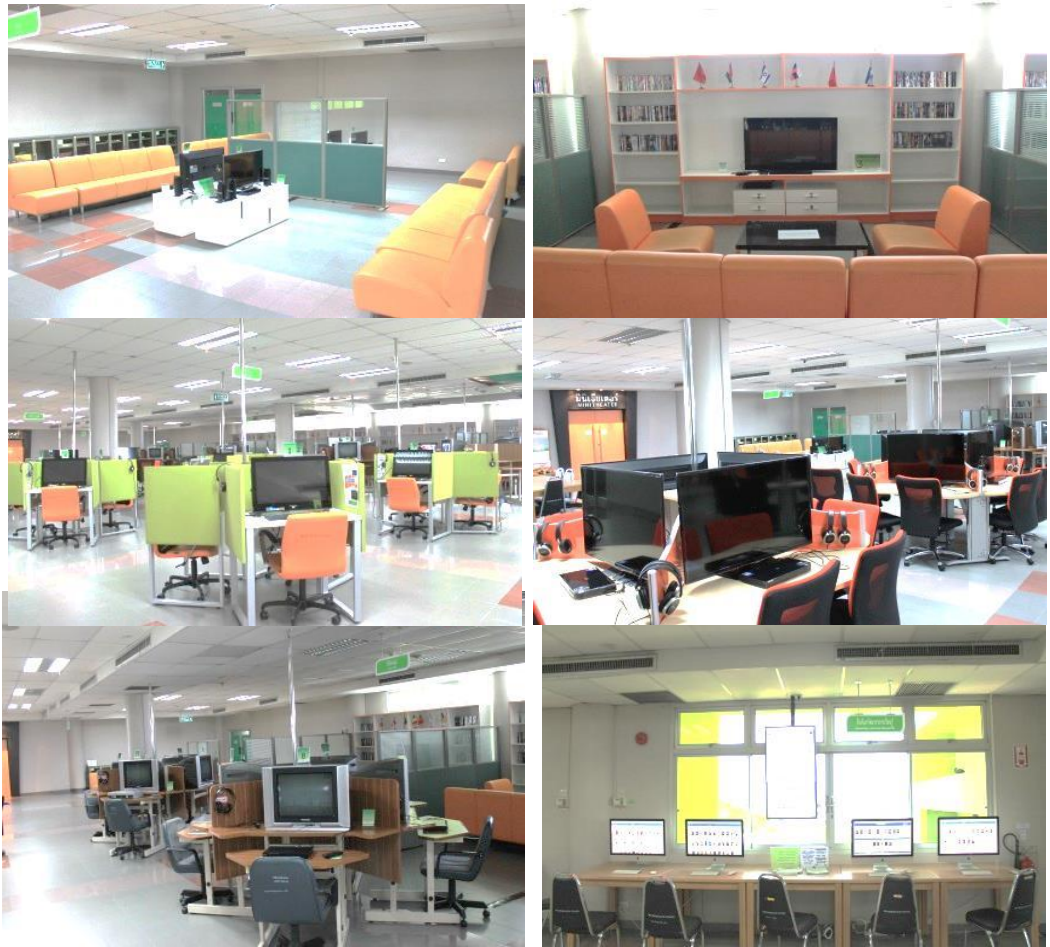
รายการ	รายละเอียด
มุมสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้	1 เครื่อง
คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้	99 เครื่อง
ห้องเรียนอัจฉริยะ 1	ที่นั่ง
ห้องกิจกรรมกลุ่ม	ที่นั่ง
พื้นที่การเรียนรู้อิสระ (Learning Space)	ที่นั่ง
คอมพิวเตอร์พกพาและอุปกรณ์ประกอบ	30 เครื่อง
ชุดอุปกรณ์การเรียนรู้และสืบค้นทางภาษาแบบสัมผัส	1 ชุด



รูปที่ 2.19 การบริการของแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5

2.19 พื้นที่การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6 มีบริการดังนี้
ตารางที่ 2 การบริการของแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

รายการ	รายละเอียด	
มุมสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้	4	เครื่อง
วิดีโอทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video)	12	กลุ่ม
วิดีโอทัศน์เฉพาะบุคคล (Individual Video)	16	เครื่อง
ห้องเรียนอัจฉริยะ 2	64	ที่นั่ง
ห้องมินิเธียเตอร์	60	ที่นั่ง
ห้องมัลติมีเดีย	16	ที่นั่ง
เกมส์	10	ที่นั่ง



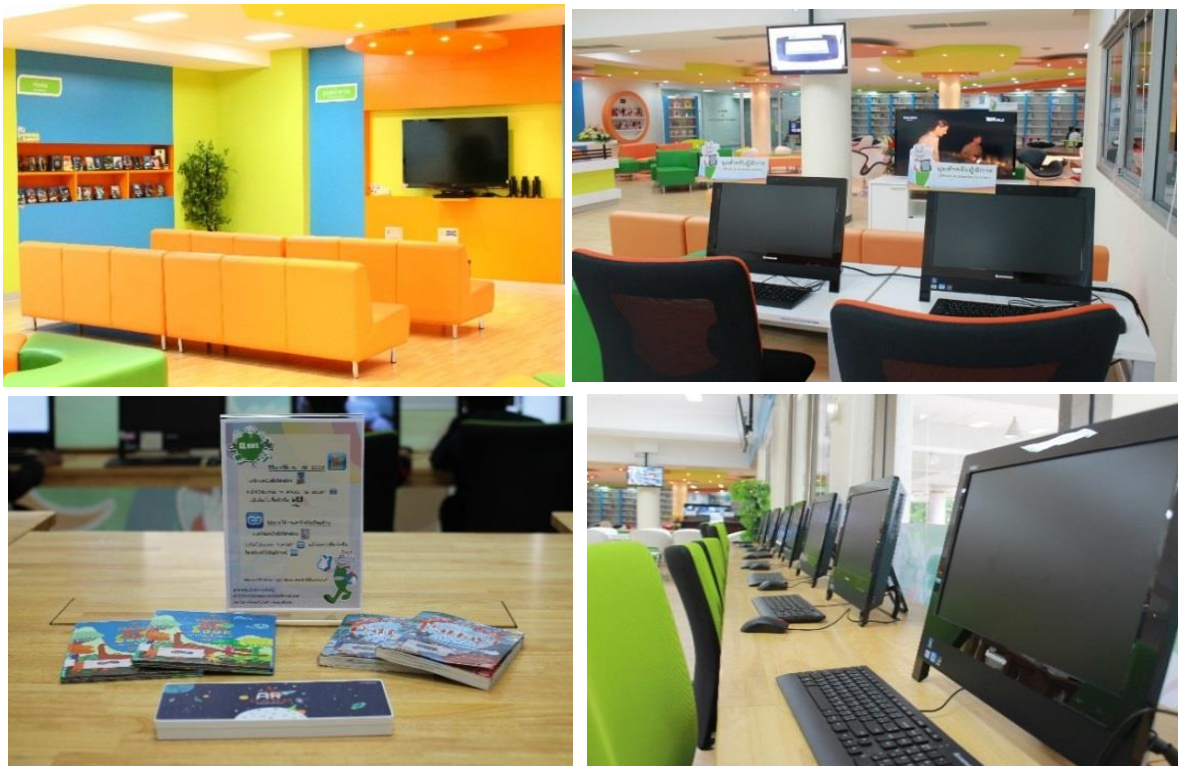
รูปที่ 2.20 การบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6



รูปที่ 2.20 การบริการแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6 (ต่อ)

2.20 พื้นที่ให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ มีบริการดังนี้
 ตารางที่ 3 บริการของอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้

รายการ	รายละเอียด
มุมสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้	1 เครื่อง
คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้	15 เครื่อง
วิดีโอทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video)	1 กลุ่ม
มุมผู้พิการ	3 ที่นั่ง
มุมเด็ก	4 ที่นั่ง
แท็บเล็ต (Tablet) Samsung/Lenovo & iPad	35 เครื่อง
มุม Pop-Up Book 3D	1 มุม
AR Book & Creative Space	10 ที่นั่ง
มุมหนังสือ	20 ที่นั่ง
ห้องปิตาภรณ์อีสาน	30 ที่นั่ง
ห้องประชุมกัณฑ์ภรณ์อีสาน	13 ที่นั่ง
กระดานอิเล็กทรอนิกส์	1 เครื่อง
โปรแกรมการเรียนรู้ภาษาอาเซียน	25 ชุด
อุปกรณ์เรียนรู้และสืบค้นทางภาษา (Surface)	15 เครื่อง



รูปที่ 2.21 การบริการของอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้



รูปที่ 2.21 การบริการของอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ (ต่อ)

2.21 นิทรรศการแสดงประวัติมหาวิทยาลัย

ให้บริการ ณ อาคาร 12 B ชั้น 1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ก่อตั้งเมื่อเดือนตุลาคม 2558) โดยให้บริการ

- จัดแสดงนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติต่าง ๆ
- บริการฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.อีसान (<http://ir.rmuti.ac.th>) ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลชุมชนจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีसान และชุมชนสารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา ได้แก่ สื่อโสตทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ งานวิจัยของ

อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีसानที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมา และมหาวิทยาลัยฯ จุฬาสาร มทร.อีसान

- บริการฐานข้อมูลสารสนเทศนครราชสีมา : Narinet (<http://narinet.sut.ac.th:8080/narinet>) เพื่อการสืบค้นข้อมูลงานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความ สื่อโสตทัศน์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดนครราชสีมา





รูปที่ 2.22 นิทรรศการแสดงผลงานนิทรรศการ

2.22 บริการออนไลน์

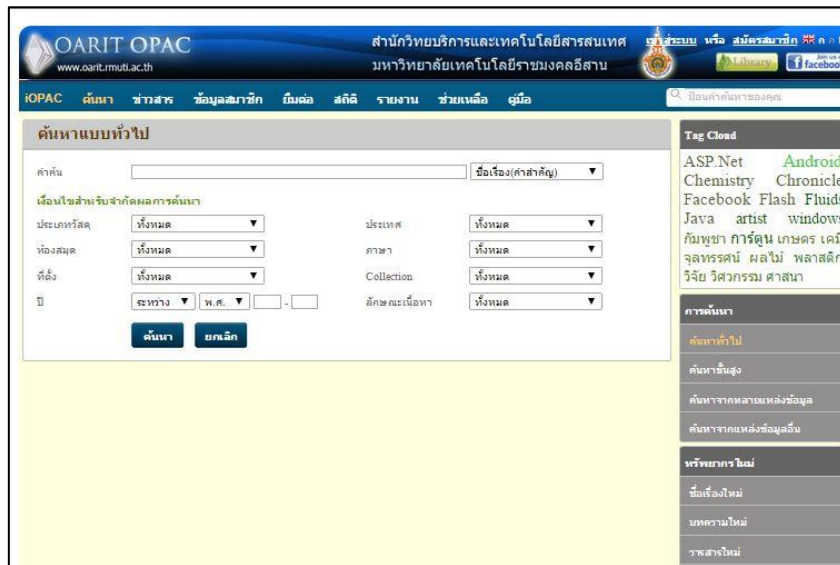
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการบริการออนไลน์ให้ความรู้ ได้แก่ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คลังปัญญา มทร.อีสาน มติชนออนไลน์ E-book ระบบเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ระบบห้องเรียนอัจฉริยะ บริการฐานข้อมูลสารสนเทศนครราชสีมา: Narinet และระบบห้องสมุดมัลติมีเดีย อีกทั้งยังมีบริการออนไลน์เพื่อสนับสนุนการบริการ ได้แก่ ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (WOPAC) เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Book Drop) เครื่องชำระค่าปรับ และระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองนอกจากนี้งานวิทยบริการมีช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ผ่านเว็บไซต์หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บริการ 24 ชม. มีดังนี้

ลำดับ	ฐานข้อมูล	รายละเอียด	คู่มือ
1	ProQuest	ABI/Inform Completeเป็นฐานข้อมูลที่รวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์มากกว่า 1,100 รายชื่อ รวมถึงสารสนเทศของบริษัท ทั่วโลกมากกว่า 60,000 บริษัท และสามารถสืบค้นบทความฉบับเต็มได้จากการสารทั่วโลกกว่า 600 รายชื่อ	
2	ProQuest	ProQuest Dissertations & Theses Global เป็นเว็บไซต์ที่ให้บริการสืบค้นวิทยานิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Full-text) ของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึงบางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1000 แห่ง ประกอบไปด้วยเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกและปริญญาโทตั้งแต่ปี 1997 ถึงปัจจุบัน ในจำนวนกว่า 1 ล้านรายการ และสารสิ่งพิมพ์ที่ตีพิมพ์ในนิตยสารกว่า 2.4 ล้านรายการ	
3	ACM Digital Library	ACM Digital Library เป็นฐานข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จดหมายข่าว และเอกสารในการประชุมวิชาการ ที่จัดทำโดย ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งเนื้อหาเอกสารประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญ เช่น รายการบรรณานุกรม สารสังเขป article reviews และบทความฉบับเต็ม ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 1955 - ปัจจุบัน	
4	IEEE Xplore	IEEE/IEL Electronic Library (IEL) เป็นฐานข้อมูลที่รวมสารสนเทศจาก 2 แหล่งข้อมูล คือ The Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) และ The Institution of Engineering and Technology (IET) ซึ่งใน IEL ประกอบด้วยเอกสารมากกว่า 1.2 ล้านจากสิ่งพิมพ์มากกว่า 12,000 ชื่อ	
5	Web of Knowledge	Web of Scienceเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสารสิ่งพิมพ์พร้อมการอ้างอิงและอ้างอิง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาหลักทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ จากการสารประมาณ 9,200 รายชื่อ ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2001-ปัจจุบัน	
6	EBSCO	H.W. Wilson 12 subjects : เป็นฐานข้อมูลดัชนี สารสังเขปและเอกสารฉบับเต็มครอบคลุมทุกสาขาวิชาทั้ง Applied Science & Technology, Art, Business, Education, General Science, Humanities, Library and Information Science, Social Science, Law, General Interest, Biological & Agricultural Science	

รูปที่ 2.23 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

<http://library.orit.rmuti.ac.th/online database>



รูปที่ 2.24 ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (<http://wopac.rmuti.ac.th>)



รูปที่ 2.25 เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Book Drop) ให้บริการด้านหน้าอาคาร 12 B



รูปที่ 2.26 เครื่องชำระค่าปรับ ให้บริการด้านหน้าอาคาร 12 B



รูปที่ 2.27 คลังปัญญา มทร.อีसान (<http://ir.rmuti.ac.th>)



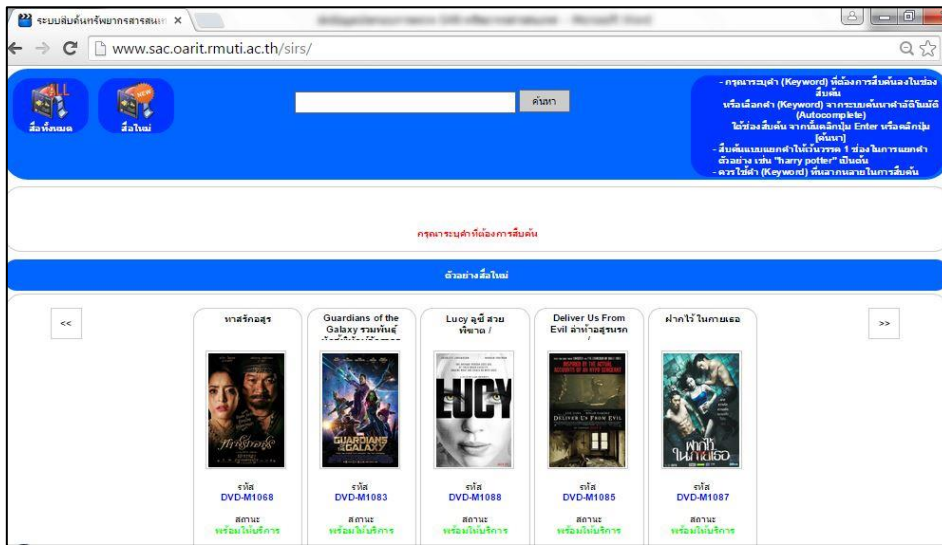
รูปที่ 2.28 มติชนออนไลน์ <http://www.matichonlibrary.com/elibrary.php>



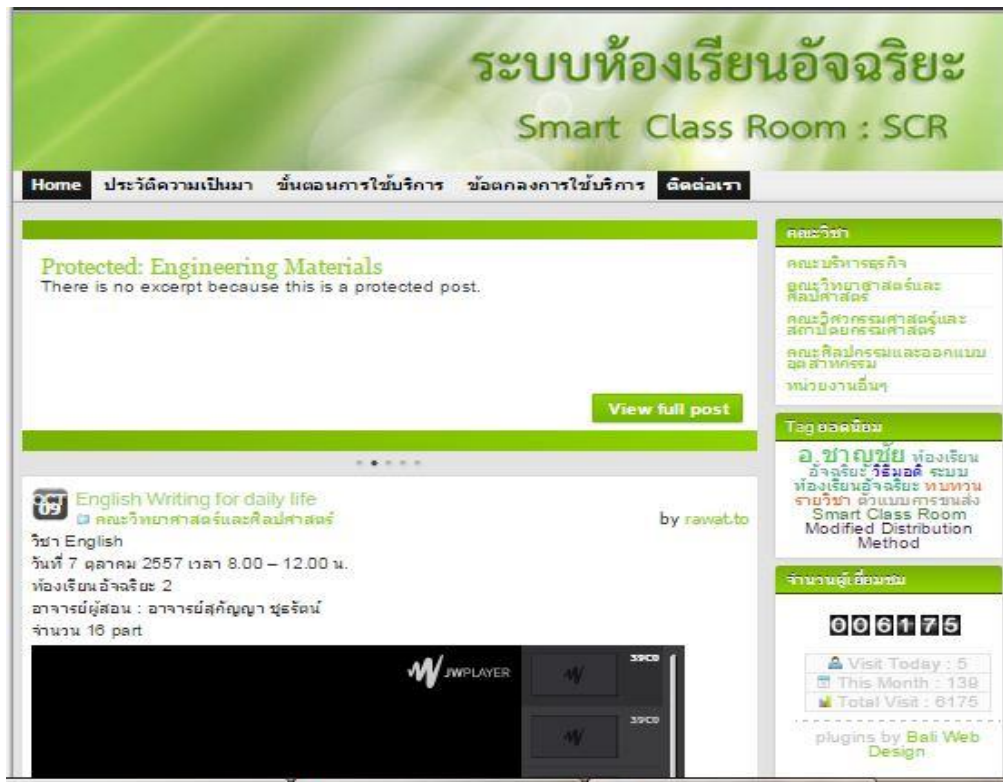
รูปที่ 2.29 E-book <http://www.2ebook.com/new/library/index/rmuti>



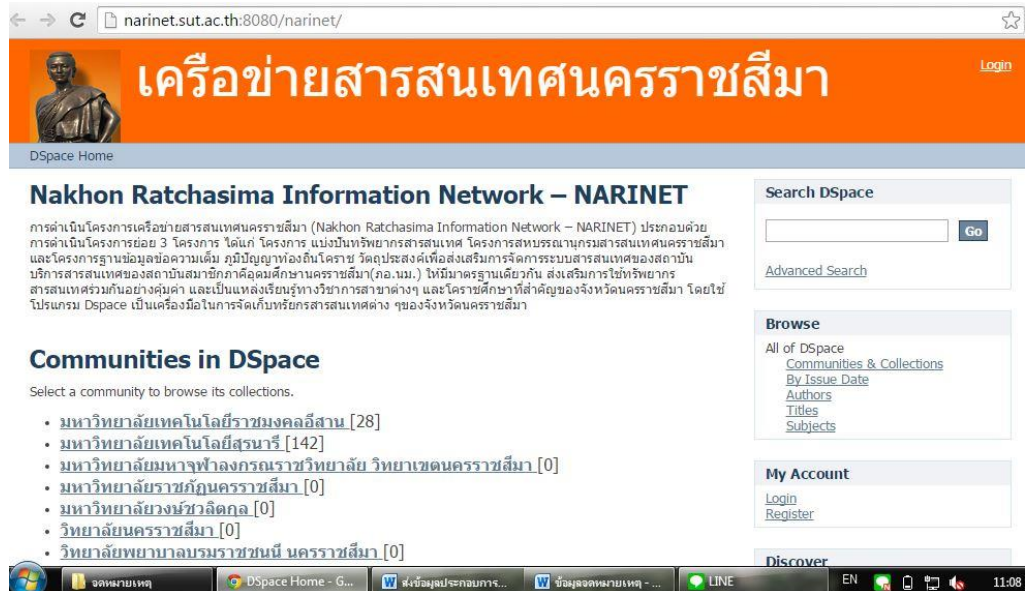
รูปที่ 2.30 ระบบเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (www.fls.rmuti.ac.th)



รูปที่ 2.31 ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
<http://www.sac.oarit.rmuti.ac.th/sirs>



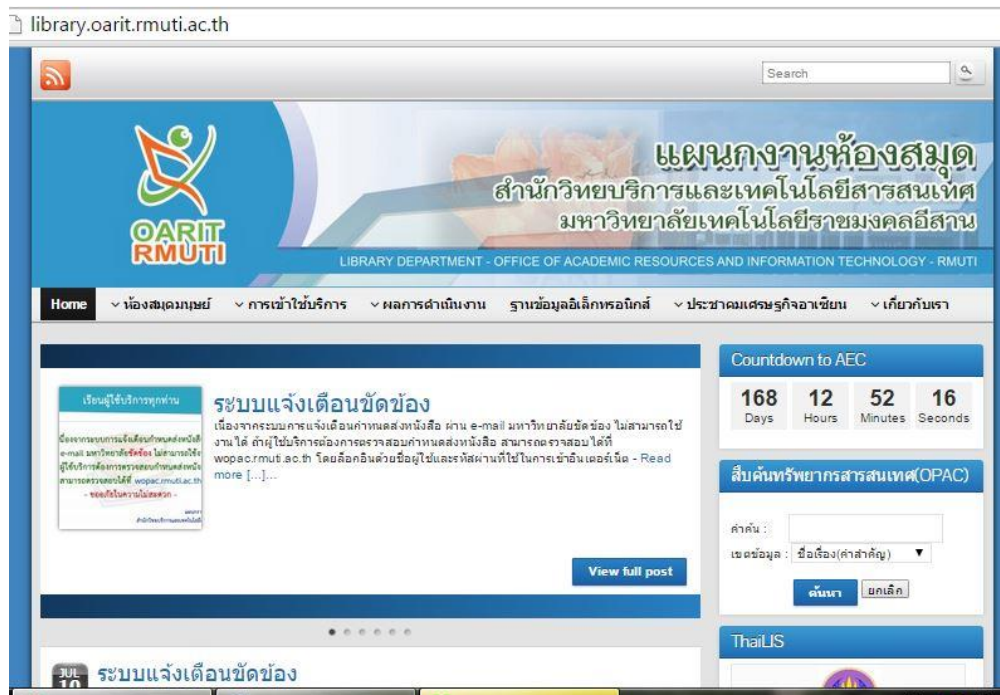
รูปที่ 2.32 ระบบห้องเรียนอัจฉริยะ <http://scr.oarit.rmuti.ac.th>



รูปที่ 2.33 บริการฐานข้อมูลสารสนเทศนครราชสีมา: Narinet

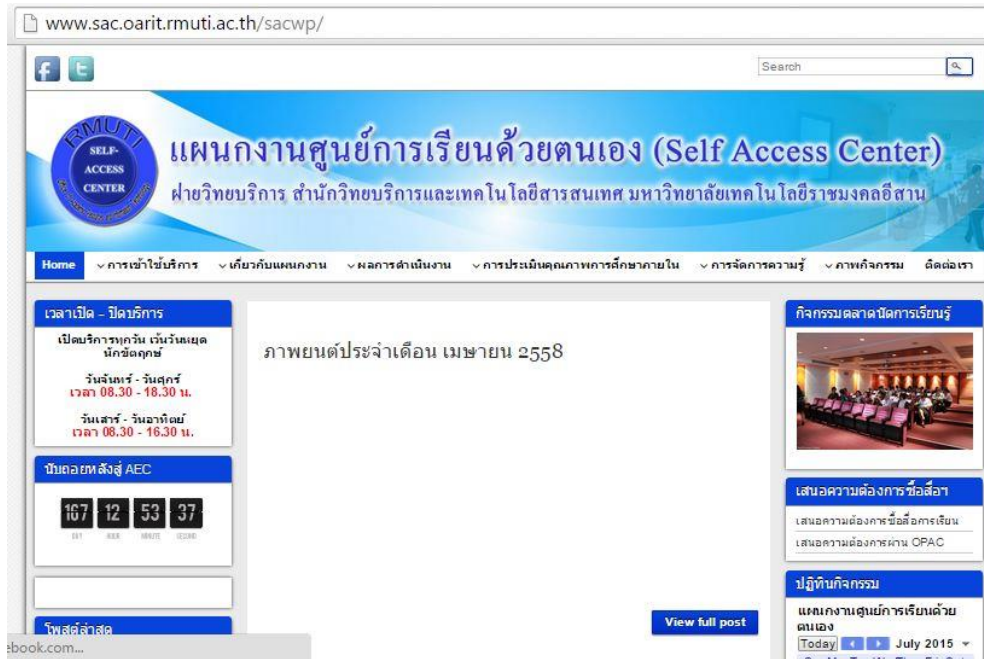
<http://narinet.sut.ac.th:8080/narinet>

2. ช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์



รูปที่ 2.34 เว็บไซต์แผนกงานห้องสมุด

<http://library.oarit.rmuti.ac.th/>



รูปที่ 2.35 เว็บไซต์แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
<http://www.sac.oarit.rmuti.ac.th/sacwp/>



รูปที่ 2.36 Facebook Fanpage : แผนงานห้องสมุด มทร.อีสาน



รูปที่ 2.37 Facebook Fanpage : แผนงานงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

3. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ (ข้อมูล ณ วันที่ 22 เมษายน 2564)

ตารางที่ 4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

ลำดับ ที่	รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
1	หนังสือทั่วไปภาษาไทย	59,946	เล่ม
2	หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ	21,091	เล่ม
3	หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	1,844	เล่ม
4	หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ	2,116	เล่ม
5	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	512	รายการ
6	นวนิยายภาษาไทย	2,632	เล่ม
7	นวนิยายภาษาต่างประเทศ	243	เล่ม
8	เรื่องสั้น	626	เล่ม
9	สิ่งพิมพ์รัฐบาล	5,952	เล่ม
10	พ็อกเก็ตบุ๊ก	193	รายชื่อ
11	ปริญญาณิพนธ์	2,738	ชื่อเรื่อง
12	รายงานการวิจัย	1,686	ชื่อเรื่อง
13	ดุชฎินิพนธ์	75	เล่ม
14	วิทยานิพนธ์	881	เล่ม
15	จดหมายเหตุ	29	เล่ม
16	หนังสือเก่า	7	เล่ม
17	หนังสือประเภทเยาวชน	414	เล่ม
18	วารสาร	13,269	เล่ม
19	บทความ	4,228	เล่ม
20	หนังสือมีชีวิต	88	เล่ม
21	มุมหนังสือ อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้	1,736	เล่ม
22	นิตยสาร	3,204	เล่ม
	รวม	122,168	เล่ม/รายชื่อ

3.2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอุปกรณ์ และสื่อโสตทัศน์

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564)

ตารางที่ 5 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอุปกรณ์ และสื่อโสตทัศน์

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (รายการ)
1	วีดิทัศน์	1,730
2	วีซีดี	2,955
3	ดีวีดี	2,796
4	เทปเสียงและคัมมี้	826
5	เกมส์	23
6	ซีดีรอม	2,710
7	Blu-Ray	388
	รวม	11,428

3.3 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์

(ข้อมูล ณ วันที่ 22 เมษายน 2564)

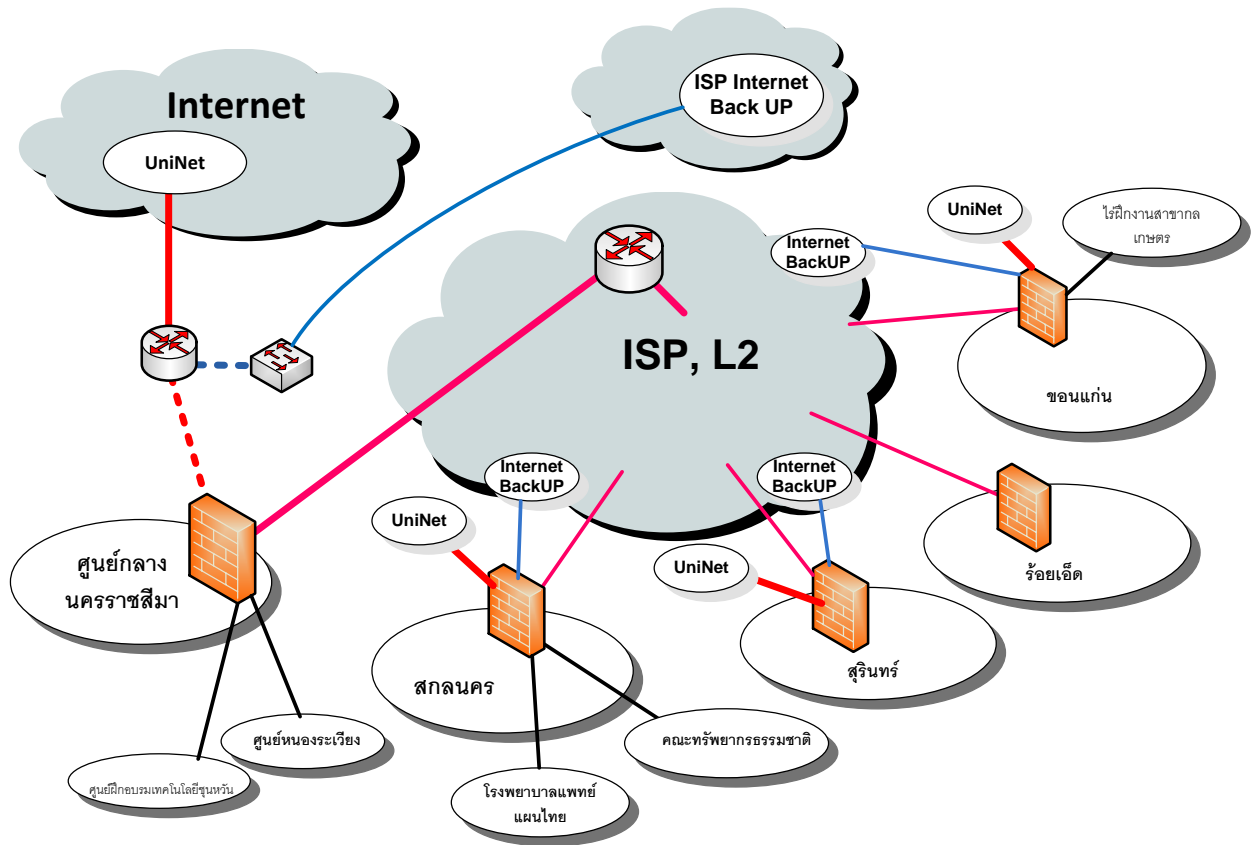
ตารางที่ 6 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ ที่	รายการ	(ดาวน์โหลด Full Text)	ทั้งหมดใน ฐานข้อมูล	หน่วยนับ
1	ฐานข้อมูลที่ สกอ.จัดซื้อ 11. ฐาน			
	1. ACM Digital Library	400+	400	ชื่อเรื่อง
	2. American Chemical Society Journal (ACS)	36+	36	ชื่อเรื่อง
	3. IEEE /IET Electronic Library (IEL)	12,000	12,000	ชื่อเรื่อง
	4. ProQuest Dissertations & Theses – Full text	1,000,000	1,000,000	รายการ
	5. Springer Link - Journal	1,130	1,130	ชื่อเรื่อง
	6. Web of Science	9,200	9,200	ชื่อเรื่อง
	7. Academic Search Complete(ASC)	8,500	8,500	ชื่อเรื่อง
	8. Emerald Management (EM)	90+	90	ชื่อเรื่อง
	9. Science Direct	700	700+	ชื่อเรื่อง
	10. Computer & Applied Sciences Complete (CASC)	2,200	2,200	ชื่อเรื่อง
	11. กล่องสืบค้นทรัพยากร EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text	-	-	ไม่นับรายการ
2	ฐานข้อมูลที่จัดซื้อ โดยมหาวิทยาลัย 9 ฐาน			
	1. มติชนออนไลน์	35	35	สำนักพิมพ์
	2. E-library 2ebook ภาษาไทย	500	500	ชื่อเรื่อง
	3. GALE E-Books	207	207	ชื่อเรื่อง
	4. WGSN Life style & Interior	5,000,000	5,000,000	รูปภาพ
	5. IG Library	67,911	67,911	รายการ
	6. Ebsco e-books	179	179	ชื่อเรื่อง
	7. SDEBOOK	64	64	ชื่อเรื่อง
	8. Emerald E - book	1600+	1600+	ชื่อเรื่อง
	9. Wiley Ebook	25	25	ชื่อเรื่อง
3.	ฐานข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือ สกอ.			
	1.ThaiLIS	523,698	523,698	รายการ
4.	ฐานข้อมูล คลังปัญญา มทร.อีสาน			
	1. คลังปัญญา มทร.อีสาน	714	714	ชื่อเรื่อง
5.	ฐานข้อมูลคลังสารสนเทศท้องถิ่น มทร.อีสาน			
	1. คลังสารสนเทศท้องถิ่น มทร.อีสาน	10	10	ชื่อเรื่อง
6.	ฐานข้อมูลเครือข่ายสารสนเทศนครราชสีมา			
	1. สารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา (Narinet)	205	205	ชื่อเรื่อง
	รวม	6,629,945	6,629,945	
				ชื่อเรื่อง/สำนักพิมพ์/รายการ/บทความระเบียบ

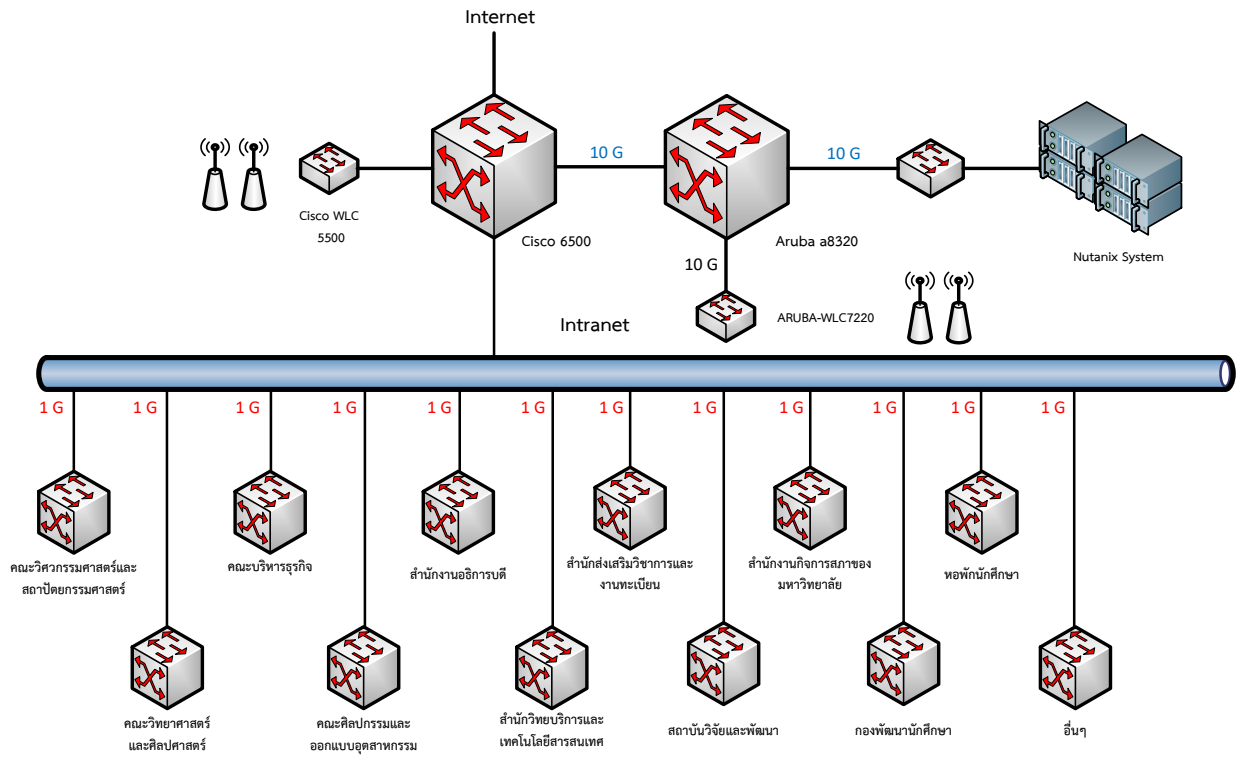
4. บริหารอินเทอร์เน็ต

4.1 บริการโครงข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure Service)

เป็นการให้บริการเชื่อมต่อเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย โดยมีการเชื่อมต่อไปยังอาคารต่าง ๆ ซึ่งจะติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณหลัก และกระจายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึง ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น และวิทยาเขตสกลนคร



รูปที่ 4.1 แผนผังการเชื่อมต่อเครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



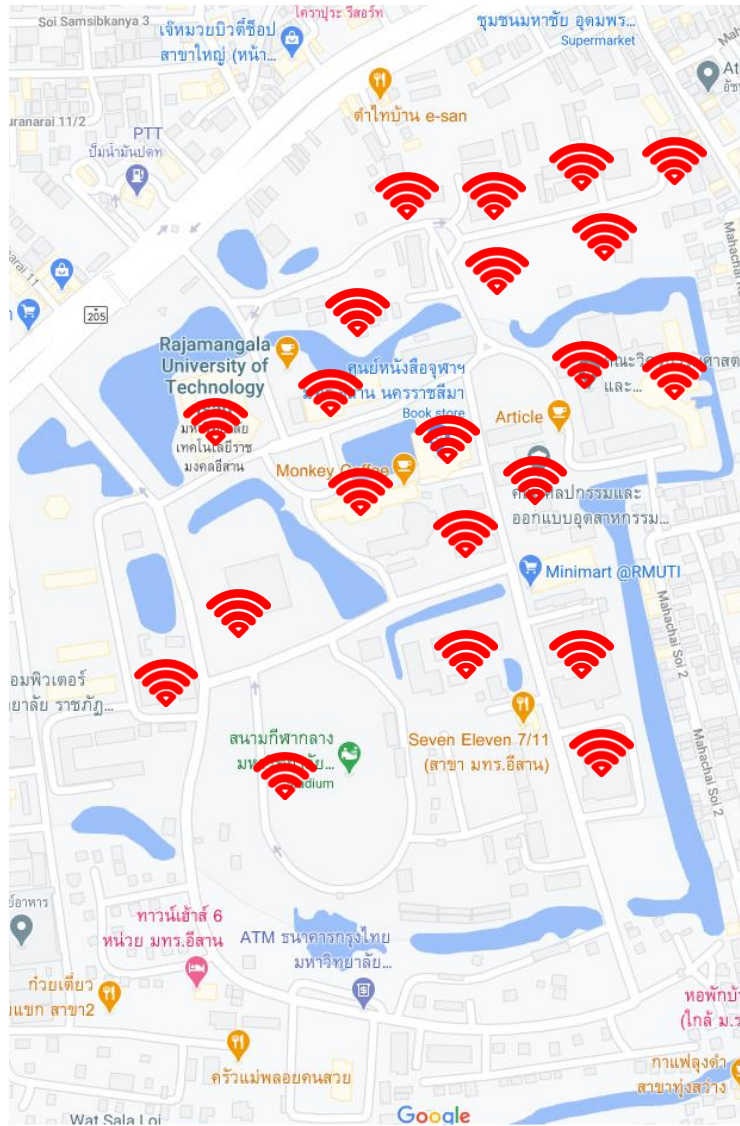
รูปที่ 4.2 ภาพแสดงผังการเชื่อมต่อระหว่างอาคารหลักภายในศูนย์กลางมหาวิทยาลัย

4.2 บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service)

เป็นการให้บริการเครือข่ายไร้สายชื่อ RMUTi-One ภายในศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สามารถเข้าใช้บริการเครือข่าย ไร้สายบริเวณอาคารหลัก 540 จุด และหอพักนักศึกษาจำนวน 88 จุด

ตารางที่ 4.1 สถิติการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service) ข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - วันที่ 30 กันยายน 2563

ลำดับ	เดือน	จำนวนคนที่ใช้บริการ (คน)	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ครั้ง)
1	ตุลาคม 2562	6,691	505,130
2	พฤศจิกายน 2562	6,421	444,201
3	ธันวาคม 2562	9,153	603,212
4	มกราคม 2563	11,315	1,049,213
5	กุมภาพันธ์ 2563	9,152	1,386,887
6	มีนาคม 2563	9,247	507,558
7	เมษายน 2563	2,619	121,003
8	พฤษภาคม 2563	4,772	376,445
9	มิถุนายน 2563	4,657	331,045
10	กรกฎาคม 2563	13,294	803,090
11	สิงหาคม 2563	15,583	1,377,562
12	กันยายน 2563	19,260	1,499,382
	รวม	112,164	9,004,728



รูปที่ 4.2 แสดงผังการให้บริการเครือข่ายไร้สาย

4.3 บริการเครือข่ายแบบสาย (LAN)

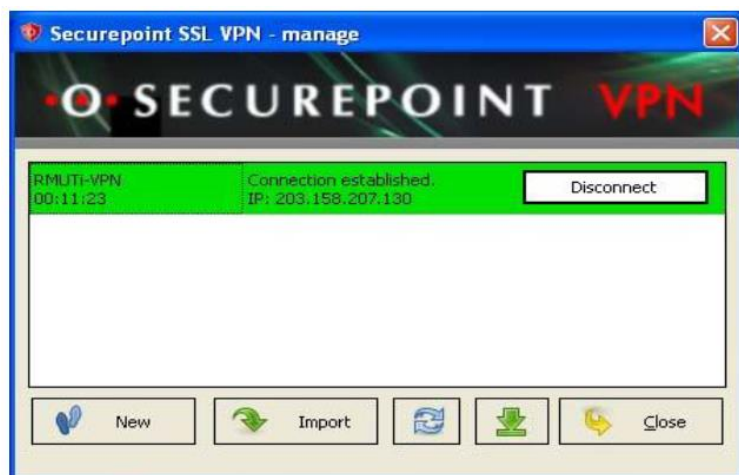
เป็นการให้บริการเครือข่ายแบบสาย ภายในศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และ ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง

ตาราง สถิติการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service) ข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - วันที่ 30 กันยายน 2563

ลำดับ	เดือน	จำนวนคนที่ใช้บริการ (คน)	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ครั้ง)
1	ตุลาคม 2562	3,525	9,153
2	พฤศจิกายน 2562	2,435	10,874
3	ธันวาคม 2562	3,793	12,021
4	มกราคม 2563	2,468	6,150
5	กุมภาพันธ์ 2563	2,185	4,609
6	มีนาคม 2563	1,453	4,269
7	เมษายน 2563	1,467	4,515
8	พฤษภาคม 2563	1,054	15,771
9	มิถุนายน 2563	1,139	23,911
10	กรกฎาคม 2563	3,456	27,704
11	สิงหาคม 2563	3,569	22,486
12	กันยายน 2563	2,469	9,300
รวม		29,013	150,763

4.4 บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (RMUTI Virtual Private Network)

เป็นเทคโนโลยีในการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากจุดใช้งานปัจจุบันไปยังเครือข่ายปลายทางหรือเครือข่ายส่วนตัว คุณสมบัติด้านเครือข่ายที่ได้หลังจากการเชื่อมต่อจะทำให้เสมือนนำคอมพิวเตอร์ไปใช้งานบนเครือข่ายส่วนตัว การสื่อสารไปยังปลายทางอื่นจะใช้คุณสมบัติที่ได้หลังการเชื่อมต่อเพื่อสื่อสารออกไป ทำให้เครือข่ายปลายทางมองเห็นว่าเป็นการสื่อสารจากเครือข่ายส่วนตัว



ภาพ แสดงตัวอย่างบริการเครือข่ายเสมือน

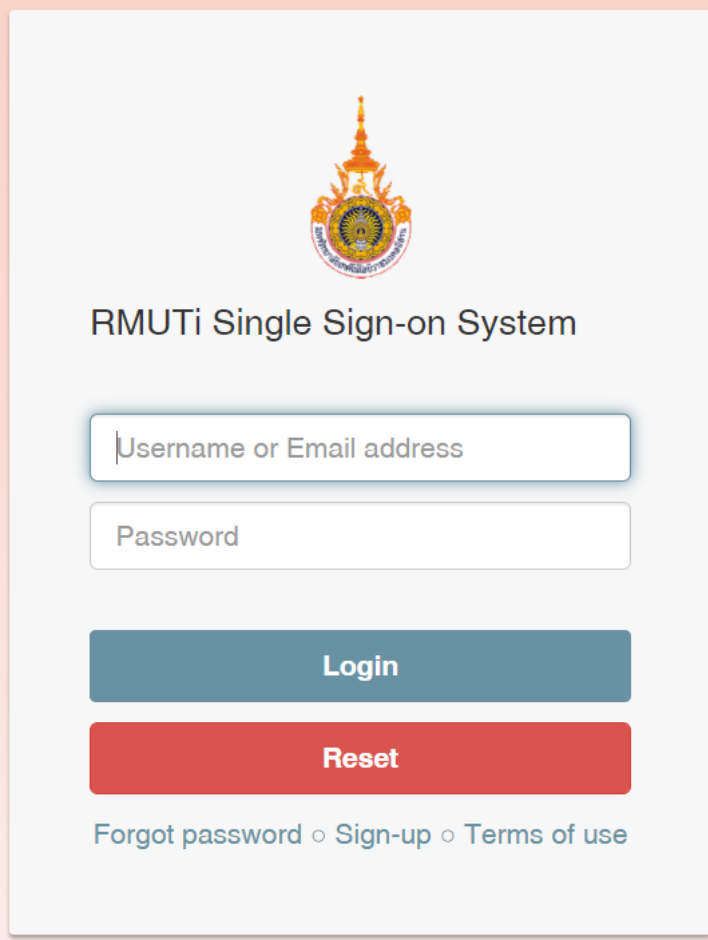
4.5 บริการพื้นที่สำหรับเว็บไซต์หน่วยงาน มทร.อีสาน

เป็นการให้บริการพื้นที่เก็บข้อมูลเว็บไซต์สำหรับหน่วยงานของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน ที่ต้องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) สามารถใช้ภาษาสคริปต์ PHP ในการทำเว็บไซต์ได้
- (2) สามารถใช้ Content Management System (CMS) ในการบริหารจัดการเว็บไซต์ได้
- (2) สามารถใช้ฐานข้อมูล MySQL ได้
- (3) ไม่จำกัดพื้นที่ในการจัดการข้อมูล
- (4) ใช้บัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตในการเข้าจัดการพื้นที่

4.6 ระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล (Electronic Mail Service)

ระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นบริการเฉพาะมีไว้เพื่อบริการ แก่หน่วยงาน บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานหรือบุคคลดังกล่าวสามารถใช้บริการด้วยการมีบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย



RMUTi Single Sign-on System

Username or Email address

Password

Login

Reset


[Forgot password](#) [Sign-up](#) [Terms of use](#)

ภาพ แสดงหน้าจอการเข้าใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล (Electronic Mail Service)

4.7 บริการระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต

เป็นระบบบริหารจัดการข้อมูลและบริการอินเทอร์เน็ต ทั้งของบุคลากรและนักศึกษา โดยระบบทำการสร้างบัญชีสมาชิกอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลจากระบบงานบริการนักศึกษา (Student Service System) และระบบบริหารเงินเดือน (Payroll System)

ระบบจัดการข้อมูลและบริการอินเทอร์เน็ต

	<div data-bbox="829 459 1388 907"><h3>ลงชื่อเข้าใช้</h3><p>ระบบจัดการข้อมูลและบริการอินเทอร์เน็ต</p><input type="text" value="ชื่อผู้ใช้"/><input type="text" value="รหัสผ่าน"/><p><input type="button" value="ลงชื่อเข้าใช้"/> <input type="button" value="ล้างข้อมูล"/></p></div>
ข่าวประชาสัมพันธ์	
นโยบายและข้อตกลง	
วิดีโอแนะนำการสมัคร	
ลงทะเบียนสมาชิก	
คู่มือรหัสผ่าน	
ระบบบัญชีชั่วคราว	
ลงชื่อเข้าใช้	

ภาพ ระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต

4.8 บริการระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว

เป็นระบบบริหารจัดการบริการอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคคลภายนอก ที่มีกิจกรรมหรือส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัย เช่น งานประชุมสัมมนา งานอบรม แนะนำ งานศึกษาดูงาน งานสอบคัดเลือกบุคลากร หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีบุคคลภายนอกเข้าร่วมงาน และมีความจำเป็นต้องใช้งานอินเทอร์เน็ต

**ระบบจัดการบัญชีอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว**
Internet Temporary Account Management

:: ประชาสัมพันธ์ ::

ทดสอบใช้งาน ระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว
สามารถแจ้งปัญหาได้ที่เบอร์ภายใน 2882

ตัวอย่างกิจกรรม/โครงการที่สามารถขอใช้บริการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว

- งานประชุมสัมมนา
- งานอบรม, แนะนำ
- งานศึกษาดูงาน จากหน่วยงานภายนอก
- งานสอบบุคลากร, เจ้าหน้าที่
- กิจกรรมอื่นๆ ที่มีบุคคลภายนอกเข้าร่วมงาน และมีความจำเป็นต้องใช้งานอินเทอร์เน็ต

การสั่งพิมพ์เอกสาร
ในการสั่งพิมพ์แบบฟอร์มขอใช้บริการและบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว เป็นไฟล์เอกสารประเภท PDF จำเป็นต้องใช้โปรแกรม Adobe Acrobat ในการเปิดเอกสาร สามารถดาวน์โหลดได้ที่

เมนูหลัก
หน้าแรก ::
นโยบายและข้อตกลง ::
ขั้นตอนการขอบัญชีชั่วคราว ::

ลงชื่อเข้าใช้ระบบ
ชื่อบัญชี
รหัสผ่าน

ภาพ ระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว

4.9 งานบริการงานซ่อม

เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยให้บริการเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นครุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย และเครื่องที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น รวมถึงการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมออฟฟิศ

ตาราง สถิติการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service) ข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - วันที่ 30 กันยายน 2563

ลำดับ	เดือน	ติดตั้ง Windows (ครั้ง)	แก้ปัญหา ด้านไวรัส (ครั้ง)	การแก้ปัญหา ด้านฮาร์ดแวร์ (ครั้ง)	การแก้ปัญหา ด้าน Software (ครั้ง)	การแก้ปัญหา ด้าน Network (ครั้ง)	การแก้ปัญหา ด้าน VoIP (ครั้ง)
1	ตุลาคม 2562	22	29	2	15	0	0
2	พฤศจิกายน 2562	27	34	5	13	0	0
3	ธันวาคม 2562	21	38	4	12	0	0
4	มกราคม 2563	5	8	1	0	0	0
5	กุมภาพันธ์ 2563	1	0	3	0	0	0
6	มีนาคม 2563	3	1	2	0	0	0
7	เมษายน 2563	2	0	0	0	0	0
8	พฤษภาคม 2563	6	0	3	5	2	0
9	มิถุนายน 2563	9	0	4	7	3	0
10	กรกฎาคม 2563	5	0	33	4	2	0
11	สิงหาคม 2563	8	0	1	2	1	0
12	กันยายน 2563	3	0	3	2	4	1
	รวม	112	110	61	60	12	1

5. การบริการด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ให้บริการด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับกระบวนการการทำงานและวิธีการใช้งานระบบอย่างถูกต้อง บริหารจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

1. ระบบบริการการศึกษา (ESS)
2. ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)
3. ระบบคลังข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (BI)
4. ระบบค้นหาและจัดการข้อมูลเชิงลึกอัตโนมัติ (e-Document)
5. ระบบติดตามโครงการออนไลน์ (OPT)
6. บริการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมออฟฟิศ

ตารางที่ 5.1 สถิติการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – วันที่ 30 กันยายน 2563

ลำดับ	หน่วยงาน / สำนัก / คณะ	ข้อมูลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Documents (ครั้ง)
1	สำนักงานอธิการบดี	6,710
2	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	2,955
3	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1,373
4	สถาบันวิจัยและพัฒนา	99
5	คณะบริหารธุรกิจ	1,496
6	คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	1,155
7	คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	1,772
8	คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	564
9	สารบรรณ มทร.อีสาน นครราชสีมา	1,135
10	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ	836
	รวม	18,095

สถิติการให้บริการลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมออฟฟิศ ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – วันที่ 30 กันยายน 2563
 ตารางที่ 5.2 สถิติการใช้บริการระบบ Microsoft ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2563 – วันที่ 30 กันยายน 2563

ลำดับ	หน่วยงาน / สำนัก / คณะ	ข้อมูลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Documents (ครั้ง)
1	office365	6,710
2	Exchange	2,955
3	OneDrive	1373
4	SharePoint	99
5	Yammer	1,496
6	MS teams	1,155
7	การเปิดใช้งาน Office	1,772
รวม		15,560

5.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยใช้ฐานข้อมูลจากระบบบริการการศึกษา (ESS) เช่น ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลบุคลากร ประกอบด้วย

1. ระบบรายงานการจ่ายเงินเดือน (e-Slip)
2. ระบบออกใบเสร็จ (RMUTI Invoice System)
3. ระบบจองชุดนักศึกษาใหม่ (Academic Uniform Reservation)
4. ระบบจองชุดครุย (Academic Gown Reservation)
5. RMUTI One Mobile Application

6. การบริการอีเลิร์นนิ่งและเทคโนโลยีการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พัฒนาระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์(Learning Management System : LMS) ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการการเรียนการสอนแบบออนไลน์เพื่อสนับสนุนให้อาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยใช้เพื่อการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นอีกหนึ่งระบบงานที่ให้บริการในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง ซึ่งระบบสามารถใช้งานร่วมกันได้ทั้ง 4 วิทยาเขต ในปีการศึกษา 2563 มีรายวิชาเปิดสอนในระบบ จำนวน 1,330 รายวิชา ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564 ดังนี้ ตารางที่ 6.1 จำนวนรายวิชาที่เปิดในระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ (Learning Management System : LMS) ระหว่างเดือน มิถุนายน 2563 ถึง มีนาคม 2564

เดือน	ปี	จำนวนคน	จำนวนครั้ง	จำนวนรายวิชา	จำนวนรายวิชาที่เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน
พฤษภาคม	2563	1,126	276,628	898.00	
มิถุนายน	2563	1,111	91,302	921.00	23
กรกฎาคม	2563	3,580	168,610	1,123.00	202
สิงหาคม	2563	3,210	384,287	1,185.00	62
กันยายน	2563	3,955	820,507	1,198.00	13
ตุลาคม	2563	2,529	442,286	1,206.00	8
พฤศจิกายน	2563	3,468	800,331	1,231.00	25
ธันวาคม	2563	1,712	161,236	1,240.00	9
มกราคม	2564	3,330	641,009	1,300.00	60
กุมภาพันธ์	2564	2,757	447,057	1,324.00	24
มีนาคม	2564	4,369	627,624	1,330.00	6
ระหว่างเดือน มิถุนายน 2563 ถึง มีนาคม 2564					432

ตารางที่ 6.2 จำนวนการเข้าใช้งานระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ (Learning Management System : LMS) ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – วันที่ 30 กันยายน 2563

ลำดับ	เดือน	จำนวนผู้ให้บริการ (คน)	จำนวนการให้บริการ (ครั้ง)
1	ตุลาคม 2562	1,798	186,193
2	พฤศจิกายน 2562	1,127	64,319
3	ธันวาคม 2562	1,256	93,624
4	มกราคม 2563	1,499	105,135
5	กุมภาพันธ์ 2563	1,415	127,224
6	มีนาคม 2563	2,062	136,667
7	เมษายน 2563	809	221,681
8	พฤษภาคม 2563	1,126	276,628
9	มิถุนายน 2563	1,111	91,302
10	กรกฎาคม 2563	3,580	168,610
11	สิงหาคม 2563	3,210	384,287
12	กันยายน 2563	3,955	820,507
	รวม	22,948	2,676,177

ตารางที่ 6.3. จำนวนรายวิชาที่เปิดในระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ (Learning Management System : LMS) แยกตามปีงบประมาณ

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวนวิชา	จำนวนวิชาที่เพิ่มขึ้น
1	ปีงบประมาณ 2561	553	
2	ปีงบประมาณ 2562	712	159
3	ปีงบประมาณ 2563	1,198	486

7. บริการศูนย์สอบมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมทดสอบความรู้ และบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ที่ได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับในระดับสากลให้แก่บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย บุคลากร และนักศึกษาที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผ่านการทดสอบจะได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองความสามารถระดับสากล เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสในการทำงาน และศึกษาต่อ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาระบบงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป โดยชุดข้อสอบประกอบด้วย

- (1) Microsoft Office Specialist (MOS)
- (2) Adobe Certified Associate (ACA)
- (3) Internet and Computing Core (IC3)



รูปภาพแสดงชุดข้อสอบมาตรฐานความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 7.1 จำนวนผู้เข้าสอบวัดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แยกตามชุดทดสอบ
ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – วันที่ 30 กันยายน 2563

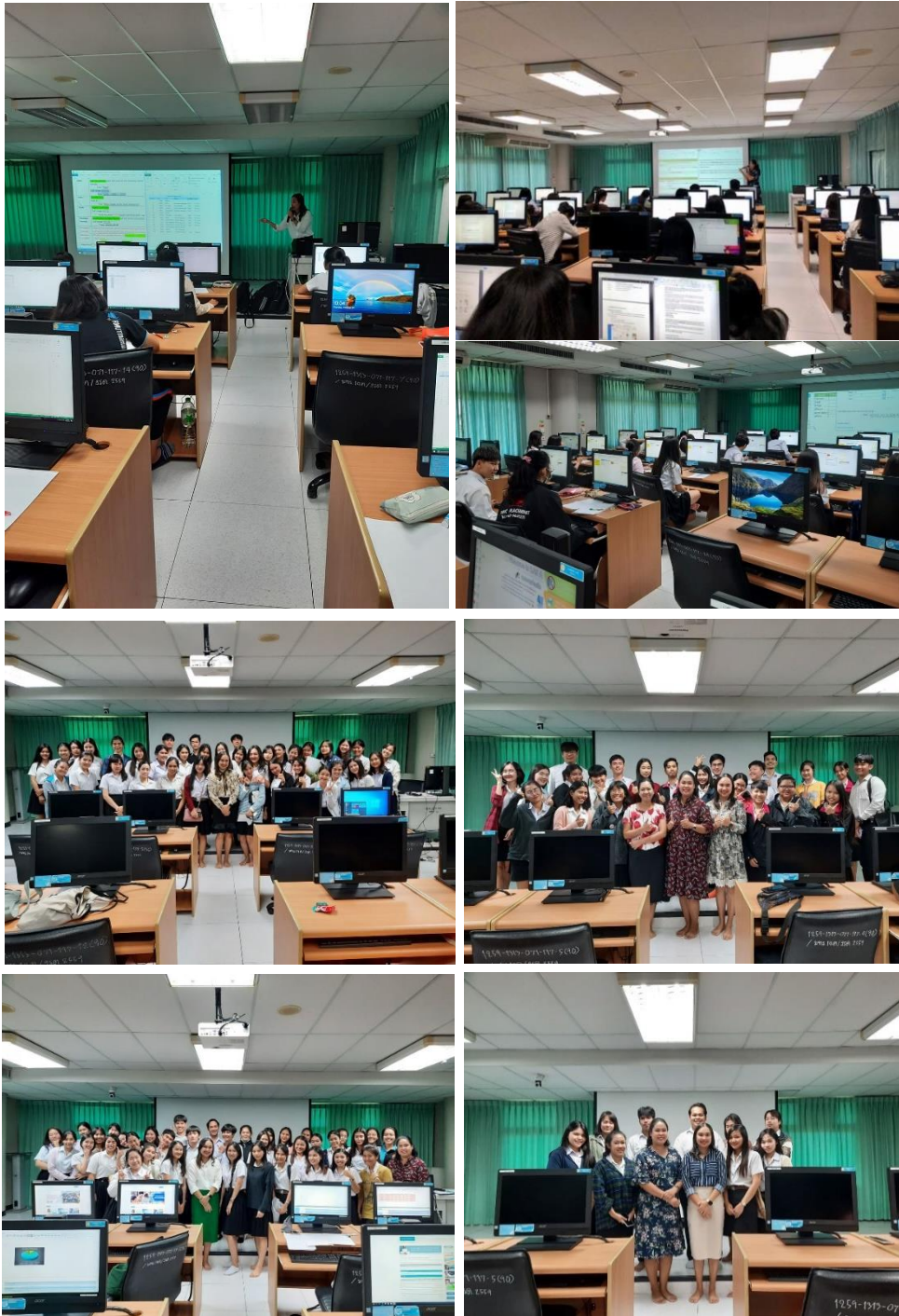
ลำดับ	เดือน	MOS		ACA		CI3	
		ผ่าน	ไม่ผ่าน	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	ตุลาคม 2562	133	5	-	-	-	-
2	พฤศจิกายน 2562	-	-	-	-	-	-
3	ธันวาคม 2562	-	-	-	-	-	-
4	มกราคม 2563	-	-	-	-	-	-
5	กุมภาพันธ์ 2563	-	-	-	-	-	-
6	มีนาคม 2563	-	-	-	-	-	-
7	เมษายน 2563	-	-	-	-	-	-
8	พฤษภาคม 2563	-	-	-	-	-	-
9	มิถุนายน 2563	-	-	-	-	-	-
10	กรกฎาคม 2563	13	6	-	-	-	-
11	สิงหาคม 2563	-	-	4	16	1	3
12	กันยายน 2563	-	-	-	-	-	-
	รวม	146	11	4	16	1	3

หมายเหตุ การจัดกิจกรรมการสอบ ดำเนินการตามปีการศึกษา เนื่องจากชุดข้อสอบมีอายุ 1 ปี

- เดือนตุลาคม 2563 มีผู้เข้าสอบ MOS จำนวน 69 คน สอบผ่านจำนวน 54 คน สอบไม่ผ่านจำนวน 15 คน
- เดือนพฤศจิกายน 2563 มีผู้เข้าสอบ MOS จำนวน 78 คน สอบผ่านจำนวน 66 คน สอบไม่ผ่านจำนวน 12 คน

8. บริการความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการให้บริการความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากร และนักศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน และการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย





รูปที่ 8.1 ภาพกิจกรรมดำเนินการจัดกิจกรรมสอบวัดความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

9. บริการด้านไอทีศูนย์บริการ

เป็นการให้บริการด้านไอทีศูนย์บริการทั้งหน่วยงานในและภายนอกของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน

ตารางที่ 9.1 แสดงข้อมูลสถิติการให้บริการด้านไอทีศูนย์บริการ

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 – วันที่ 30 กันยายน 2563

ลำดับ	เดือน	งานควบคุม ไอทีศูนย์บริการ (ครั้ง)	งานถ่าย ภาพนิ่ง (ครั้ง)	งานถ่ายภาพ เคลื่อนไหว (ครั้ง)	งานบริการห้อง Studio (ครั้ง)	งานบริการยืม-คืน ไอทีศูนย์บริการ (ครั้ง)
1	ตุลาคม 2562	3	0	0	0	1
2	พฤศจิกายน 2562	3	0	1	0	3
3	ธันวาคม 2562	2	1	0	0	1
4	มกราคม 2563	0	1	2	1	1
5	กุมภาพันธ์ 2563	2	1	2	5	2
6	มีนาคม 2563	1	0	1	0	2
7	เมษายน 2563	0	0	0	0	0
8	พฤษภาคม 2563	2	0	5	1	1
9	มิถุนายน 2563	1	1	3	2	1
10	กรกฎาคม 2563	6	1	2	2	1
11	สิงหาคม 2563	4	1	3	2	1
12	กันยายน 2563	6	1	3	1	2
	รวม	30	7	22	14	16

10. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อย”
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

ซึ่งมีผลการสำรวจดังนี้ (รายละเอียดตั้งเอกสารแนบภาคผนวก)

ตารางที่ 10.1 แสดงระดับความพึงพอใจ ร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้าน

ด้าน	คะแนน			แปลผล
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.22	3.99	4.11	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	4.07	4.18	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.22	4.06	4.14	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.37	4.21	4.29	มาก
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	4.24	3.97	4.11	มาก
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.27	3.97	4.12	มาก
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.02	3.92	3.97	มาก
รวมเฉลี่ย	4.24	4.03	4.14	มาก

ตารางที่ 10.2 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้าน																					รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม			ด้านทรัพยากร สารสนเทศ			ด้านซอฟต์แวร์และสื่อ พัฒนาเพื่อสนับสนุนการ เรียนการสอน			ด้านระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร			ด้านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต				
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย		
นักศึกษา	4.18	3.95	4.07	4.25	4.03	4.14	4.19	4.04	4.12	4.38	4.12	4.25	4.25	3.98	4.12	4.13	3.96	4.05	4.05	3.89	3.97	4.10	มาก
อาจารย์	4.69	4.49	4.59	4.73	4.62	4.68	4.64	4.30	4.47	4.39	4.26	4.33	3.97	4.02	4.00	4.50	4.08	4.29	4.25	4.01	4.13	4.35	มาก
เจ้าหน้าที่	4.63	3.94	4.29	4.74	3.90	4.32	4.68	4.05	4.37	4.22	3.88	4.05	3.79	3.91	3.85	4.39	3.95	4.17	3.62	3.98	3.80	4.12	มาก
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	-	4.00	4.00	-	4.00	4.00	-	4.06	4.06	-	3.63	3.63	-	3.81	3.81	-	3.89	3.89	-	3.67	3.67	3.67	มาก
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 10.3 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหลักสูตรของ คณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตร	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้าน กระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากร สารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์ และสื่อพัฒนา เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอน		ด้านระบบ สารสนเทศเพื่อ การบริหาร		ด้านระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
บัญชีบัณฑิต	4.37	4.21	4.51	4.43	4.41	4.37	4.61	4.03	4.25	4.66	4.37	4.13	4.05	4.50	4.35	มาก
บริหารธุรกิจบัณฑิต	4.25	3.94	4.35	3.89	4.29	4.00	4.39	4.05	4.22	4.00	4.32	3.99	4.10	3.83	4.12	มาก
บัญชีมหาบัณฑิต	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	-	-	3.88	-	4.11	-	4.33	4.05	มาก
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	3.92	4.50	3.94	4.00	4.11	4.17	4.07	4.00	4.08	3.83	4.00	3.93	3.58	3.89	4.00	มาก
รวม	4.18	4.16	4.27	4.08	4.27	4.14	4.36	4.03	4.18	4.09	4.23	4.04	3.91	4.14	4.15	มาก

ตารางที่ 10.4 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหลักสูตรของ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

หลักสูตร	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้าน ภาระงานการ และขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากร สารสนเทศ		ด้าน ซอฟต์แวร์ และสื่อพัฒนา เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอน		ด้านระบบ สารสนเทศเพื่อ การบริหาร		ด้านระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต	4.48	4.30	4.57	4.44	4.60	4.34	4.73	4.11	4.84	4.01	4.73	4.05	4.60	3.85	4.40	มาก
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	4.48	4.30	4.57	4.44	4.60	4.34	4.73	4.11	4.84	4.0	4.73	4.0	4.60	3.85	4.40	มาก

ตารางที่ 10.5 แสดงระดับความพึงพอใจ ร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหลักสูตรของ คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

หลักสูตร	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้าน กระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากร สารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์ และสื่อพัฒนา เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอน		ด้านระบบ สารสนเทศเพื่อ การบริหาร		ด้านระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
เทคโนโลยีบัณฑิต	4.17	4.29	4.28	4.35	4.09	4.07	4.03	4.08	-	4.06	-	3.94	-	4.17	4.14	มาก
ศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต	4.52	4.43	4.57	4.40	4.51	4.28	4.58	4.34	5.00	3.75	4.47	3.83	4.72	4.17	4.40	มากที่สุด
สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต	3.69	4.21	3.94	4.33	3.61	4.39	3.92	4.14	-	4.06	-	4.11	3.92	4.08	4.03	มาก
รวม	4.13	4.31	4.26	4.36	4.07	4.25	4.18	4.19	5.00	3.96	4.47	3.96	4.32	4.14	4.26	มาก

ตารางที่ 10.6 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหลักสูตรของคณะ
วิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

หลักสูตร	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้าน กระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากร สารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์ และสื่อพัฒนา เพื่อสนับสนุน การเรียนการ สอน		ด้านระบบ สารสนเทศเพื่อ การบริหาร		ด้านระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
ศิลปศาสตรบัณฑิต	4.15	3.67	4.18	3.88	4.28	3.86	4.77	3.83	4.44	3.83	4.89	3.93	4.75	4.04	4.17	มาก
วิทยาศาสตร์บัณฑิต	4.04	4.13	4.20	4.17	4.20	4.22	4.25	4.18	4.35	3.85	4.53	3.84	4.24	3.94	4.15	มาก
เทคโนโลยีบัณฑิต	-	4.50	-	4.67	-	4.75	-	5	-	-	-	-	-	-	4.73	มากที่สุด
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต	-	5	-	5	-	5	-	5	-	-	-	-	-	-	5.00	มากที่สุด
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	5.00	2.5	5.00	3.33	4.75	2.75	5.00	3.25	-	-	-	-	-	-	3.95	มาก
รวม	4.40	3.95	4.46	4.20	4.41	4.11	4.67	4.24	4.40	3.84	4.71	3.89	4.50	3.99	4.27	มาก

ตารางที่ 10.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการระดับคณะ

คณะ	จำนวนคน ประเมิน (คน)	ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)	ร้อยละ	แปลผล
คณะบริหารธุรกิจ	387	4.15	83.00	มาก
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	149	4.27	85.40	มาก
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	116	4.40	88.00	มาก
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	110	4.26	85.20	มาก
รวม	762	4.27	85.40	มาก

11. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 11.1 แสดงจำนวน ร้อยละ และความถี่ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

หัวข้อ	จำนวน (คน)			ร้อยละ		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
พึงพอใจ	534	557	1,091	98.89	99.46	99.18
ไม่พึงพอใจ	6	3	9	1.11	0.54	0.82
รวม	540	560	1,100	100	100	100

ตารางที่ 11.2 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็นด้าน

ด้าน	ความถี่	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	1	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	2	-
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2	1
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	2	-
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	1	-
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3	1
อื่นๆ	1	1
รวม	14	5

ตารางที่ 11.3 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ความถี่																รวม
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		ด้านอื่นๆ		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
นักศึกษา	1		1		2		1		1		1		1				8
อาจารย์			1													1	2
เจ้าหน้าที่		1		1			1	1	1				2	1		1	9
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก อื่นๆ																	
รวม	1	1	2	1	2	-	2	1	2	-	1	-	3	1	1	1	19

12. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 12.1 แสดงความถี่ของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค่าคะแนน	ความถี่			แปลผล			ร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	
1	3	1	4	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน(Detractor) = ร้อยละ (88/540)*100 = 16.30	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ (130/560)*100 = 23.21	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ (279/1,100*100 = 19.82	ร้อยละ = 55.55 - 16.30 = 38.75	ร้อยละ = 46.25-23.21 = 23.04	ร้อยละ = 50.82 - 19.82 = 30.90	
2	1	3	4							
3	4	2	6							
4	13	17	30							
5	37	58	95							
6	30	49	79							
7	63	63	126	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ (152/540)*100 = 28.15	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ (171/560)*100 = 30.54	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ (323/1,100)*100 = 29.36				
8	89	108	197							
9	42	43	85	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ (300/540)*100 = 55.55	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ (259/560)*100 = 46.25	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ (559/1,100)*100 = 50.82				
10	258	216	474							
รวม	540	560	1,100							

ตารางที่ 12.2 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor)					ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive)					ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter)					ความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)
	จำนวนผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (คน)		จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	จำนวนผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (คน)		จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	จำนวนผู้ให้บริการที่ผูกพัน (คน)		จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
นักศึกษา	79	98	492	441	18.97	129	132	492	441	27.97	284	211	492	441	53.05	34.08
อาจารย์	4	5	17	43	15.00	6	14	17	43	33.33	7	24	17	43	51.67	36.67
เจ้าหน้าที่	5	23	31	72	27.18	17	25	31	72	40.78	9	24	31	70	32.04	4.85
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก		4		4	100											-100
อื่นๆ																
รวม	88	130	540	560	19.82	152	171	540	560	29.36	300	259	540	560	50.82	31.00

จากตารางที่ 12.2 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่าสถานะอาจารย์ มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิสูงสุด เท่ากับร้อยละ 36.67 รองลงมาสถานะนักศึกษา มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ 34.08 ต่ำที่สุดคือสถานะเจ้าหน้าที่ มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ 4.85

13. กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโดยดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 คู่มือขั้นตอนการทำงานงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) วิธีการปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (WI15-12) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้



รูปที่ 13.1 กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ภาคผนวก ก

- สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2563**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
ชาย	137	173	310
หญิง	403	387	790
รวม	540	560	1,100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนคนและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
ต่ำกว่า 18 ปี	2	2	4
18 – 25 ปี	486	426	912
26 – 40 ปี	38	103	141
41 – 60 ปี	14	29	43
รวม	540	560	1,100

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนคนและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	171	63	234
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	313	367	680
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	8	11	19
อาจารย์	17	43	60
เจ้าหน้าที่	31	72	101
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	0	4	6
รวม	540	560	1,100

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
คณะบริหารธุรกิจ	152	235	387
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	48	68	116
คณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม	67	43	110
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	76	73	149
คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	0	2	2
สำนักงานคณบดี	2	3	5
วิทยาลัยนวัตกรรมการวิชาชีพ	167	64	231
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	4	21	25
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	7	9
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	10	13
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1	4	5
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อการพัฒนาธุรกิจเอสเอ็มอีอย่างยั่งยืน	1	0	1
สำนักงานอธิการบดี	17	26	43
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	0	4	4
รวม	540	560	1,100

ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 5 แสดงความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทสื่อประชาสัมพันธ์	ความถี่		ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
จดหมายข่าว สวส.	32	60	5.62
บอร์ดประชาสัมพันธ์	60	113	10.56
ป้ายไว้นิเทศน์สำนัก	31	52	5.07
โปสเตอร์กิจกรรม	23	58	4.95
บุคลากรของสำนัก	50	110	9.77
Facebook Fanpage มทร.อีสาน	219	361	35.41
Facebook Fanpage สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน	147	252	24.36
OARIT RMUTI Line Official Account	12	68	4.88
รวม	564	1,074	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารจาก Facebook Fanpage มทร.อีสาน สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 35.41 รองลงมา Facebook Fan page สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.อีสาน เท่ากับร้อยละ 24.36

ตารางที่ 6 แสดงความถี่และร้อยละของจุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 จำแนกตามจุดประสงค์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	ความถี่		ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
บริการต่างๆ ของสำนัก	177	325	36.70
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	210	333	39.69
สารหน้ารู้	109	214	23.61
อื่นๆ	-	-	-
รวม	496	872	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงความถี่และร้อยละของจุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 จำแนกตามจุดประสงค์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารของสำนักเพื่อทราบข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 39.69
 และรองลงมาคือ บริการต่าง ๆ ของสำนัก เท่ากับร้อยละ 36.70

ตารางที่ 7 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลประเภทข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทข่าวสาร	ความถี่		ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ลดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง 50%	76	191	21.71
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	261	379	52.03
ประกาศปิดให้บริการ	68	251	25.93
อื่นๆ (ลดค่าเช่า 10%, กยศ., การใช้เครื่องมือสารสนเทศอื่น ๆ ช่วงโควิด-19, การฝึกอบรม, หน่วยกิต)	3	1	0.33
รวม	408	822	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลประเภทข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อข่าวสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารประเภท ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 52.03 รองลงมาคือประเภทประกาศปิดให้บริการ เท่ากับ 25.93

ตารางที่ 8 แสดงความถี่และร้อยละของเวลาที่กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้สื่อออนไลน์บ่อยที่สุด จำแนกตามเวลาการใช้งาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่วงเวลา	ความถี่		ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
00.01 – 07.00 น.	14	76	5.36
07.01 – 12.00 น.	105	204	18.39
12.01 – 16.00 น.	189	286	28.27
16.01 – 22.00 น.	294	275	33.87
22.01 – 00.00 น.	83	154	14.11
รวม	685	995	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงความถี่และร้อยละของเวลาที่กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้สื่อออนไลน์บ่อยที่สุด จำแนกตามเวลาการใช้งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารของสำนักช่วงเวลา 16.01 – 22.00 น. สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 33.87 รองลงมาเวลา 12.01 – 16.00 น. เท่ากับร้อยละ 28.27

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจ ร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้าน

ด้าน	คะแนน			แปลผล
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.22	3.99	4.11	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	4.07	4.18	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.22	4.06	4.14	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.37	4.21	4.29	มาก
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	4.24	3.97	4.11	มาก
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.27	3.97	4.12	มาก
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.02	3.92	3.97	มาก
รวมเฉลี่ย	4.24	4.03	4.14	มาก

จากตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563 ภาพรวมระดับสำนักเท่ากับ 4.14 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และจำแนกตามด้าน ค่าคะแนนความพึงพอใจตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่หนึ่ง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าคะแนนเท่ากับ 4.29 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ลำดับที่สอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าคะแนนเท่ากับ 4.18 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ลำดับที่สาม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ค่าคะแนนเท่ากับ 4.14 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ต่ำที่สุด ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.97 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้าน																					รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม			ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน			ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร			ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต				
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย		
นักศึกษา	4.18	3.95	4.07	4.25	4.03	4.14	4.19	4.04	4.12	4.38	4.12	4.25	4.25	3.98	4.12	4.13	3.96	4.05	4.05	3.89	3.97	4.10	มาก
อาจารย์	4.69	4.49	4.59	4.73	4.62	4.68	4.64	4.30	4.47	4.39	4.26	4.33	3.97	4.02	4.00	4.50	4.08	4.29	4.25	4.01	4.13	4.35	มาก
เจ้าหน้าที่	4.63	3.94	4.29	4.74	3.90	4.32	4.68	4.05	4.37	4.22	3.88	4.05	3.79	3.91	3.85	4.39	3.95	4.17	3.62	3.98	3.80	4.12	มาก
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	-	4.00	4.00	-	4.00	4.00	-	4.06	4.06	-	3.63	3.63	-	3.81	3.81	-	3.89	3.89	-	3.67	3.67	3.67	มาก
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสถานะ สรุปดังนี้

สถานะนักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับ มาก ความพึงพอใจต่ำที่สุดคือด้านระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับ มาก

สถานะอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับ มากที่สุด และต่ำที่สุดด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน เท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับ มาก

สถานะเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม เท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับ มาก ต่ำที่สุดด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับ มาก

สถานะประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม เท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้าน ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก และต่ำที่สุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 3.63 อยู่ใน ระดับมาก

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนก ตามสาขาวิชาของคณะบริหารธุรกิจ

สาขา	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากร สารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์ และสื่อพัฒนา เพื่อสนับสนุน การเรียนการ สอน		ด้านระบบ สารสนเทศเพื่อ การบริหาร		ด้านระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
สาขาวิชาการบัญชี	4.40	4.24	4.60	4.43	4.51	4.40	4.62	4.49	4.27	4.66	4.22	4.13	3.90	4.50	4.38	มาก
สาขาวิชาการตลาด	3.63	4.09	3.88	4.19	3.89	4.08	4.44	4.05	3.25	3.38	3.00	3.89	3.00	4.50	3.81	มาก
สาขาวิชาการเงิน	4.38	3.77	4.65	3.76	4.48	3.84	4.70	3.85	4	4.03	-	4.01	3.60	3.83	4.07	มาก
สาขาวิชาการการ จัดการ	4.46	4.29	4.33	4.21	3.91	4.24	3.92	4.38	-	3.58	4.89	3.74	3.75	3.61	4.10	มาก
สาขาวิชาการจัดการ อุตสาหกรรม	4.32	3.77	4.75	3.84	4.65	4.08	4.88	4.03	-	4.13	-	3.78	5	4.00	4.27	มาก
สาขาวิชาการ จัดการโลจิสติกส์	4.75	4.63	4.72	4.33	4.70	4.69	4.67	4.63	4.88	-	3.67	-	4.39	-	4.55	มากที่สุด
สาขาวิชาระบบ สารสนเทศ คอมพิวเตอร์	4.25	4.22	4.40	4.09	4.33	4.24	4.34	4.27	4.38	4.08	4.56	3.78	4.33	3.89	4.23	มาก

ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะบริหารธุรกิจ (ต่อ)

สาขา	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
สาขาวิชาอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สำนักงานคณบดี	-	4.67	-	3.44	-	4.08	-	3.50	-	4.06	-	4.17	-	4.00	3.99	มาก
รวมเฉลี่ย	4.31	4.21	4.48	4.04	4.35	4.21	4.51	4.15	2.97	3.49	2.91	3.44	4.00	3.54	4.17	มาก

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

สาขา	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
วิศวกรรมโยธา	4.88	4.57	4.92	4.60	4.97	4.60	-	4.59	-	4.00	4.78	4.44	4.84	4.17	4.61	มากที่สุด
วิศวกรรมไฟฟ้า	-	4.42	-	4.41	-	4.26	-	4.34	-	3.96	-	3.96	-	3.94	4.18	มาก
วิศวกรรมอุตสาหการ	4.00	-	4.00	-	4.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.00	มาก
วิศวกรรมวัสดุ วิชาเอกพอลิเมอร์	4.38	-	4.25	-	4.31	-	5.00	-	-	-	-	-	-	-	4.49	มาก
วิศวกรรมจักรกล เกษตร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิศวกรรม เครื่องจักรกลหนัก	-	4.33	-	4.38	-	4.00	-	-	-	-	-	-	-	-	4.24	มาก
วิศวกรรมสำรวจ	-	4.00	-	4.00	-	4.63	-	5	-	4.13	-	4.11	-	4.33	4.31	มาก
วิศวกรรม โทรคมนาคม	4.00	4.40	4.00	4.87	4.00	4.45	4.00	4.10	-	3.94	-	4.28	-	3.83	4.17	มาก

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ต่อ)

สาขา	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
วิศวกรรมวัสดุ วิชาเอกโลหการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิศวกรรมเครื่องกล	4.33	3.63	4.78	4.33	4.92	3.91	5.00	3.81	5.00	3.91	-	3.92	-	3.67	4.27	มากที่สุด
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	3.75	4.50	3.83	4.33	3.88	3.75	4.00	4.25	4.00	4.13	-	4.00	-	4.17	4.05	มาก
วิศวกรรมการผลิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิศวกรรมเครื่องมือและแม่พิมพ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิศวกรรมโลจิสติกส์	3.5	-	3.33	-	3.75	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.53	มาก

ตารางที่ 12 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ (ต่อ)

สถานะ	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
วิศวกรรมการทำ ความเย็นและการปรับอากาศ	4.92	4.00	4.84	4.20	4.79	4.20	4.88	4.15	-	-	-	-	5.00	-	4.55	มากที่สุด
วิศวกรรมแมคคาทรอนิกส์	4.50	4.38	4.50	4.17	4.44	4.50	4.50	4.25	-	4.42	-	4.37	-	3.94	4.36	มาก
วิศวกรรม อิเล็กทรอนิกส์	4.75	3.75	4.75	3.83	4.65	4.31	4.00	4.13	-	-	-	-	-	-	4.27	มาก
วิศวกรรมอุตสาหกรรม	-	4.10	-	4.13	-	3.90	-	3.80	-	4.13	-	3.67	-	3.83	3.94	มาก
สาขาวิชาอื่น ๆ	4.88		4.92		4.98		5.00		5.00		4.89		4.62		4.90	มากที่สุด
สำนักงานคณบดี		4.00		4.00		4.00		3.75		3.13		3.44		3.00	3.62	มาก
รวม	4.35	4.17	4.37	4.27	4.43	4.21	4.55	4.20	4.67	3.97	4.84	4.02	4.82	3.88	4.22	มาก

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

สาขา	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล	4.15	3.52	4.11	3.74	4.22	3.76	4.84	3.76	4.44	3.83	4.89	3.93	4.67	3.94	4.13	มาก
เคมีประยุกต์	4.03	4.15	4.20	4.36	4.06	4.26	4.00	4.21	3.81	4.25	4.06	4.22	3.71	4.00	4.09	มาก
สถิติประยุกต์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ฟิสิกประยุกต์	4.50	3.50	4.61	3.89	4.52	4.25	4.33	3.50	5.00	3.50	5.00	3.56	5.00	4.08	4.23	มาก
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.67	4.75	4.57	4.58	4.58	4.69	4.50	4.88	4.00	4.75	-	4.67	4.17	5	4.60	มากที่สุด
การท่องเที่ยว	5	4.31	5	4.21	5	4.16	5	4.07	-	-	-	-	5	4.33	4.61	มากที่สุด
เทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เทคโนโลยีชีวผลิตภัณฑ์	-	4.00	-	4.89	-	4.21	-	4.33	-	3.38	-	3.56	-	3.50	3.98	มาก

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ (ต่อ)

สถานะ	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
เทคโนโลยีผลิตนม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
วิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ	4.00	-	4.00	-	4.63	-	4.25	-	-	-	-	-	-	-	4.22	มาก
เทคโนโลยีโลจิสติกส์	-	4.14	-	4.09	-	4.17	-	4.20	-	-	-	-	-	-	4.15	มาก
นวัตกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร	4.13	3.86	4.40	4.05	4.34	4.02	4.63	4.04	-	-	4.59	-	-	-	4.23	มาก
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประยุกต์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ชีววิทยาประยุกต์ในการผลิตสัตว์	-	4.00	-	3.00	-	3.88	-	3.75	-	3.38	-	3.22	-	3.00	4.04	มาก
สาขาวิชาอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	4.35	4.03	4.41	4.09	4.48	4.16	4.51	4.08	4.31	3.85	4.64	3.86	4.51	3.98	4.39	มาก

ตารางที่ 14 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสาขาวิชาของคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

สถานะ	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
ทัศนศิลป์	5.00	3.63	5.00	3.42	4.82	3.47	4.00	3.42	-	3.88	-	3.67	5.00	4.50	4.15	มาก
ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	4.46	4.42	4.80	4.56	4.77	4.44	4.68	4.46	5.00	-	4.83	-	5.00	-	4.67	มากที่สุด
ออกแบบบรรจุภัณฑ์	4.30		4.32	-	4.11	-	4.57	-	-	-	-	-	4.11	-	4.28	มาก
เทคโนโลยีออกแบบนิเทศศิลป์	4.62	4.63	4.69	4.75	4.63	4.66	4.49	4.63	-	-	-	-	4.50	-	4.62	มากที่สุด
การจัดการผังเมือง	3.75	4.33	4.00	4.33	3.94	4.04	-	4.25	-	3.63	-	4.00	-	3.50	3.98	มาก
ออกแบบเซรามิก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เทคโนโลยีมัลติมีเดีย	-	4.63	-	4.72	-	4.34	-	4.38	-	4.00	-	3.78	-	3.83	4.24	มาก
สถาปัตยกรรม	3.57	4.30	3.71	4.33	3.63	4.25	3.83	4.10	-	4.13	-	4.22	2.83	4.00	3.91	มาก
สถาปัตยกรรมภายใน	3.50	4.00	4.00	4.33	3.38	4.75	-	4.25	-	4.00	-	4.00	-	4.17	4.04	มาก
รวม	4.17	4.28	4.36	4.35	4.18	4.28	4.31	4.21	5.00	3.93	4.83	3.93	4.29	4.00	4.29	มาก

ตารางที่ 15 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามหลักสูตรของคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตร	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
บัญชีบัณฑิต	4.37	4.21	4.51	4.43	4.41	4.37	4.61	4.03	4.25	4.66	4.37	4.13	4.05	4.50	4.35	มาก
บริหารธุรกิจบัณฑิต	4.25	3.94	4.35	3.89	4.29	4.00	4.39	4.05	4.22	4.00	4.32	3.99	4.10	3.83	4.12	มาก
บัญชีมหาบัณฑิต	-	4.00	-	4.00	-	4.00	-	-	-	3.88	-	4.11	-	4.33	4.05	มาก
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต	3.92	4.50	3.94	4.00	4.11	4.17	4.07	4.00	4.08	3.83	4.00	3.93	3.58	3.89	4.00	มาก
รวม	4.18	4.16	4.27	4.08	4.27	4.14	4.36	4.03	4.18	4.09	4.23	4.04	3.91	4.14	4.15	มาก

ตารางที่ 16 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหลักสูตรของคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

หลักสูตร	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต	4.48	4.30	4.57	4.44	4.60	4.34	4.73	4.11	4.84	4.01	4.73	4.05	4.60	3.85	4.40	มาก
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	4.48	4.30	4.57	4.44	4.60	4.34	4.73	4.11	4.84	4.01	4.73	4.05	4.60	3.85	4.40	มาก

ตารางที่ 17 แสดงระดับความพึงพอใจ ร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามหลักสูตรของคณะศิลปกรรมและออกแบบอุตสาหกรรม

หลักสูตร	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
เทคโนโลยีบัณฑิต	4.17	4.29	4.28	4.35	4.09	4.07	4.03	4.08	-	4.06	-	3.94	-	4.17	4.14	มาก
ศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต	4.52	4.43	4.57	4.40	4.51	4.28	4.58	4.34	5.00	3.75	4.47	3.83	4.72	4.17	4.40	มากที่สุด
สถาปัตยกรรมศาสตรบัณฑิต	3.69	4.21	3.94	4.33	3.61	4.39	3.92	4.14	-	4.06	-	4.11	3.92	4.08	4.03	มาก
รวม	4.13	4.31	4.26	4.36	4.07	4.25	4.18	4.19	5.00	3.96	4.47	3.96	4.32	4.14	4.26	มาก

ตารางที่ 18 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามหลักสูตรของคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์

หลักสูตร	ด้าน														รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
ศิลปศาสตรบัณฑิต	4.15	3.67	4.18	3.88	4.28	3.86	4.77	3.83	4.44	3.83	4.89	3.93	4.75	4.04	4.17	มาก
วิทยาศาสตร์บัณฑิต	4.04	4.13	4.20	4.17	4.20	4.22	4.25	4.18	4.35	3.85	4.53	3.84	4.24	3.94	4.15	มาก
เทคโนโลยีบัณฑิต	-	4.50	-	4.67	-	4.75	-	5	-	-	-	-	-	-	4.73	มากที่สุด
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต	-	5	-	5	-	5	-	5	-	-	-	-	-	-	5.00	มากที่สุด
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต	5.00	2.5	5.00	3.33	4.75	2.75	5.00	3.25	-	-	-	-	-	-	3.95	มาก
รวม	4.40	3.95	4.46	4.20	4.41	4.11	4.67	4.24	4.40	3.84	4.71	3.89	4.50	3.99	4.27	มาก

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และความถี่ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

หัวข้อ	จำนวน (คน)			ร้อยละ		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
พึงพอใจ	534	557	1,091	98.89	99.46	99.18
ไม่พึงพอใจ	6	3	9	1.11	0.54	0.82
รวม	540	560	1,100	100	100	100

ตารางที่ 20 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกเป็นด้าน

ด้าน	ความถี่	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	1	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	2	-
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	2	1
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	2	-
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	1	-
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3	1
อื่นๆ	1	1
รวม	14	5

ตารางที่ 21 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ความถี่																รวม
	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร		ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		ด้านอื่นๆ		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
นักศึกษา	1		1		2		1		1		1		1				8
อาจารย์			1												1		2
เจ้าหน้าที่		1		1			1	1	1				2	1		1	9
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก																	
อื่นๆ																	
รวม	1	1	2	1	2	-	2	1	2	-	1	-	3	1	1	1	19

ตารางที่ 22 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำแนกเป็นด้าน

ด้าน/สถานะ	ความไม่พึงพอใจ		ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (หมายเหตุ ครั้งที่ 2 ไม่แจ้งข้อมูลความไม่พึงพอใจ)				
นักศึกษา	1. ร้านถ่ายเอกสาร		1. ควรลดราคาให้เหมาะสมกับนักศึกษา	
อาจารย์				
เจ้าหน้าที่				
บุคคลภายนอก				
อื่นๆ				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (หมายเหตุ ครั้งที่ 2 ไม่แจ้งข้อมูลความไม่พึงพอใจ)				
นักศึกษา	1. ฝ่ายได้อาครหอพักหญิง			
อาจารย์			1. พุดจาไฟเราะ	
เจ้าหน้าที่				
บุคคลภายนอก				
อื่นๆ				

ด้าน/สถานะ	ความไม่พึงพอใจ		ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม				
นักศึกษา	1. นักศึกษาที่เข้ามาในห้องสมุดบางคนไม่มีมารยาทเลยครับ ค่อยกันเสียงดังทั้งชั้นเลยครับ			
	1. คอมพิวเตอร์ใช้ไม่ค่อยได้ อินเทอร์เน็ตเข้ารหัสยาก		1. เปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์หรือซ่อมใหม่	
อาจารย์				
เจ้าหน้าที่				
บุคคลภายนอก				
อื่นๆ				

ด้าน/สถานะ	ความไม่พึงพอใจ		ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
นักศึกษา	1. แอร์ชั้น 6 ร้อน		1. ปรับปรุงแอร์ให้เย็น	
อาจารย์				
เจ้าหน้าที่	1. การยืมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	1. การยืมครุภัณฑ์สารสนเทศใช้งาน (เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา)	1. ควรมีการปรับปรุง หรือจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กให้สามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเคยใช้บริการยืมครุภัณฑ์ดังกล่าวแล้วพบว่าไม่สามารถใช้งานได้บางเครื่อง และเกิดความล่าช้า	1. ควรมีการจัดซื้อครุภัณฑ์ให้มีความทันสมัย หรืออัปเดตอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้ ซึ่งบ่อยครั้งที่ได้ยืมไปใช้งานติดปัญหา ระหว่างการใช้จัดประชุมออนไลน์ จนอาจเกิดความเสียหายหรือประชุมล่าช้าออกไปได้ คือ เครื่องค้ำ เครื่องดับเอง หรือ กระจก เป็นต้น
บุคคลภายนอก				
อื่นๆ				
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน				
นักศึกษา				
อาจารย์				
เจ้าหน้าที่	1. อยากได้โปรแกรม Zoom สำหรับอาจารย์			
บุคคลภายนอก				
อื่นๆ				

ด้าน/สถานะ	ความไม่พึงพอใจ		ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร				
นักศึกษา				
อาจารย์				
เจ้าหน้าที่		1. การอบรมระบบปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง		2. อยากจะให้มีการอบรมระบบปฏิบัติการสำหรับบุคลากรที่เข้าใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบการออกข้อสอบออนไลน์ ระบบ E-document ระบบ-Ess เป็นต้น
บุคคลภายนอก				
อื่นๆ				
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต				
นักศึกษา	1. อินเทอร์เน็ตไม่แรง สัญญาณหลุดบ่อย เข้ารหัสยาก		1. ควรมีตัวปล่อยสัญญาณเยอะกว่านี้	
อาจารย์				
เจ้าหน้าที่	1. อยากให้มี wifi ครอบคลุม	1. เน็ตล่าช้า ไม่ทันสมัย	1. อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ความเร็วตก และหลุดบ่อย	1. ปรับปรุงระบบเน็ตให้ทันสมัยขึ้น
บุคคลภายนอก				
อื่นๆ				

ด้าน/สถานะ	ความไม่พึงพอใจ		ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านอื่น ๆ				
นักศึกษา				
อาจารย์	1. ควรจะปรับการให้บริการด้วยวิธีการอื่น ๆ เพราะนศ.เข้าไปอ่านหนังสือ น้อยมาก		1. ปรับการให้บริการ ให้นศ.ได้เข้าไปใช้พื้นที่อย่างคุ้มค่า เปิดพื้นที่ให้นศ.เข้าไปใช้ได้ ง่าย สะดวก นอกเหนือจากการอ่านหนังสือ เข้าไปใช้ wifi ที่เร็วกว่าพื้นที่อื่น ๆ	
เจ้าหน้าที่				
บุคคลภายนอก				
อื่น ๆ				

ส่วนที่ 5 แสดงความถี่ของความผูกพันกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 22 แสดงความถี่ของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค่าคะแนน	ความถี่			แปลผล			ร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม
1	3	1	4	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน(Detractor) = ร้อยละ (88/540)*100 = 16.30	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ (130/560)*100 = 23.21	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ (279/1,100*100 = 19.82	ร้อยละ = 55.55 – 16.30 = 38.75	ร้อยละ = 46.25-23.21 = 23.04	ร้อยละ = 50.82 – 19.82 = 30.90
2	1	3	4						
3	4	2	6						
4	13	17	30						
5	37	58	95						
6	30	49	79						
7	63	63	126	ผู้ใช้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ (152/540)*100 = 28.15	ผู้ใช้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ (171/560)*100 = 30.54	ผู้ใช้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ (323/1,100)*100 = 29.36			
8	89	108	197						
9	42	43	85	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ (300/540)*100 = 55.55	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ (259/560)*100 = 46.25	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ (559/1,100)*100 = 50.82			
10	258	216	474						
รวม	540	560	1,100						

ตารางที่ 23 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor)					ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive)					ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter)					ความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)
	จำนวนผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (คน)		จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	จำนวนผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (คน)		จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	จำนวนผู้ให้บริการที่ผูกพัน (คน)		จำนวนผู้ให้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2		
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
นักศึกษา	79	98	492	441	18.97	129	132	492	441	27.97	284	211	492	441	53.05	34.08
อาจารย์	4	5	17	43	15.00	6	14	17	43	33.33	7	24	17	43	51.67	36.67
เจ้าหน้าที่	5	23	31	72	27.18	17	25	31	72	40.78	9	24	31	70	32.04	4.85
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก		4		4	100											-100
อื่นๆ																
รวม	88	130	540	560	19.82	152	171	540	560	29.36	300	259	540	560	50.82	31.00

จากตารางที่ 23 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่าสถานะอาจารย์ มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิสูงสุด เท่ากับร้อยละ 36.67 รองลงมาสถานะนักศึกษา มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ 34.08 ต่ำที่สุดคือสถานะเจ้าหน้าที่ มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ 4.85

ส่วนที่ 6 แนวทางที่สำนักควรดำเนินการเพื่อให้มีคะแนนความผูกพันเพิ่มมากขึ้น

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ครั้งที่ 1

- 1.1 ขอให้พิจารณาเรื่องขยายเวลาการเปิดให้บริการห้องสมุดครับ
- 1.2 เพิ่มเวลาเปิดให้บริการ
- 1.3 ขอให้เพิ่มเวลาในการเปิดห้องสมุด
- 1.4 เปิดบริการนานกว่านี้
- 1.5 ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดให้เกิดการนำใช้งาน
- 1.6 ฝากพิจารณาให้มีการจำกัดเวลาในการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการทีหลัง
- 1.7 ในบางครั้งมีผู้มาใช้บริการบางคนส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น อยากให้มีมาตรการหรือกฎระเบียบมาดูแลในด้านนี้
- 1.8 บางครั้งที่มีเหตุให้ต้องใช้งานอุปกรณ์แต่ไม่สามารถใช้ได้ในพื้นที่เพราะมีผู้ใช้อื่นมาใช้ทำอะไรที่ไม่มีสาระ เช่น
- 1.9 มานั่งดู you tube พิจารณาปรับปรุงด้านนี้ด้วยค่ะ
- 1.10 การเข้าถึง
- 1.11 ควรให้มีการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยาก
- 1.12 สะดวกกว่านี้
- 1.13 บริการให้ดีมาก ๆ ยิ่งขึ้น
- 1.14 อยากให้ดีมาก ๆ ยิ่งขึ้น
- 1.15 เข้าใช้งานได้ง่ายและสะดวกขึ้น
- 1.16 บริการดี สะอาด
- 1.17 บริการให้ดีมาก ๆ ยิ่งขึ้น
- 1.18 ทำงานให้รวดเร็วแล้วสะดวกกับการติดต่อสื่อสาร
- 1.19 บริการรวดเร็ว

ครั้งที่ 2

- 1.1 นำระบบที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการ
- 1.2 ให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.3 รวดเร็วกว่านี้
- 1.4 หากิจกรรมที่น่าสนใจ
- 1.5 เพิ่มช่องทางการบริการที่เข้าถึงง่าย
- 1.6 น่าจะเปิดเสาร์อาทิตย์เพื่อนักศึกษาได้รวมกลุ่มกันทำงาน
- 1.7 อยากให้เปิดให้บริการถึง 18.00 น.
- 1.8 ช่วงปีสี่เป็นปีที่กิจกรรมเยอะมาก ทำให้ต้องใช้เวลาในห้องสมุดรวมตัวกันเพื่อทำงาน ควรเปิดให้บริการ ถึงห้าโมง
- 1.9 ข้อมูลที่มากกว่านี้ละเอียดง่าย

- 1.10 ในด้านบริการการเข้าถึงข้อมูลเพิ่มเติม เข้าถึงยากจากการบริการของเจ้าหน้าที่ และควรทำการปรับปรุงจริงจังจากข้อคิดเห็นที่มาทำการสอบถามจากนักศึกษา
- 1.11 ยกเลิกเสียงกริ่งตอนเย็นดังเกินไป
- 1.12 จัดระเบียบให้ชัดเจน
- 1.13 ค่าปรับหนังสือที่ยืมแล้วเลยกำหนดคืนแพงเกินไป
- 1.14 ให้นำขนมมากินในอาคารได้ค่ะ
- 1.15 อยากให้มีการอบรมการเขียนรายงาน FSG Report

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ครั้งที่ 1

- 2.1 การบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- 2.2 บริการด้วยความรวดเร็ว
- 2.3 บริการให้ดีกว่านี้
- 2.4 มีความกระตือรือร้นมากกว่านี้
- 2.5 บริการค่อนข้างดี

ครั้งที่ 2

- 1.1 มีเจ้าหน้าที่เยอะ แต่ให้บริการไม่กี่ปคน
- 1.2 บริการให้รวดเร็ว และมีใจบริการมากขึ้น
- 1.3 ควรมีคำแนะนำให้มากกว่านี้
- 1.4 เวลาไปใช้บริการพูดไม่ดี
- 1.5 พูดจาให้เพาะไม่ใสอารมณ์กับ นศ. เปิดโอกาสให้ถาม
- 1.6 พนักงานชั้น 2 ควรปรับปรุงนิสัยในการให้บริการ
- 1.7 ใส่ใจนักศึกษาให้มากขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ครั้งที่ 1

- 3.1 น่าจะมีมุมให้นั่งมากขึ้น
- 3.2 เปิดแอร์เย็นๆค่ะ
- 3.3 รูปแบบการนั่งอ่านหนังสือที่หลากหลาย
- 3.4 ทำแอร์เย็นๆ
- 3.5 แอร์เย็นมากกว่านี้
- 3.6 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ควรมีมากกว่านี้
- 3.7 เพิ่มความเย็นในตัวอาคาร
- 3.8 ควรมีตู้กดน้ำเปล่าในห้อง

- 3.9 เปิดแอร์แรงขึ้นหน่อย
- 3.10 ปรับปรุงแอร์ให้เย็นกว่านี้
- 3.11 แอร์ในห้องไม่เย็นเลย เวลานั่งดูทีวีก็รู้สึกร้อน
- 3.12 ซ่อมเครื่องปรับอากาศที่เสียให้กลับมาใช้งานได้ใหม่
- 3.13 เปิดแอร์ที่ชั้น 6
- 3.14 แอร์ที่ชั้น 6 ไม่เย็น
- 3.15 ร้อน
- 3.16 แอร์ไม่เย็น
- 3.17 บรรยากาศดีพื้นที่สะอาดเป็นที่พักผ่อนคลายได้ดีและอ่านหนังสือสบายได้
- 3.18 ความพร้อมอุปกรณ์บางอย่าง เช่น หูฟัง
- 3.19 อุปกรณ์บางอย่างไม่พร้อมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์
- 3.20 ปรับปรุงเทคโนโลยีเครื่องโปรเจ็คเตอร์
- 3.21 จัดเตรียมห้องให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 3.22 อากาศร้อนเกินไป
- 3.23 อยากให้มีเครื่องมากกว่านี้ค่ะ
- 3.24 ที่หนองระเวียงไม่ค่อยมีเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งพักหรือนั่งเล่น
- 3.25 ปรับปรุงในส่วนของจำนวนที่นั่ง
- 3.26 สถานที่บริการ
- 3.27 เรื่องความสะอาด
- 3.28 เพิ่มความสะดวกสบาย
- 3.29 ควรปรับปรุงสถานที่เวลาทำกิจกรรมอะไรต่าง ๆ
- 3.30 ปรับการให้บริการ ให้คน.ได้เข้าไปใช้พื้นที่อย่างคุ้มค่า เปิดพื้นที่ให้คน.เข้าไปใช้ได้ง่าย สะดวก นอกเหนือจากการอ่านหนังสือ เข้าไปใช้ wifi ที่เร็วกว่าพื้นที่อื่น ๆ
- 3.31 ปรับปรุงแอร์
- 3.32 ซ่อมเครื่องปรับอากาศที่เสียให้กลับมาใช้งานได้ใหม่
- 3.33 ปรับปรุงแอร์ให้เย็นทั่วถึง
- 3.34 มีที่นั่งที่เพียงพอ
- 3.35 แอร์ชั้น 6 ไม่เย็นค่ะ
- 3.36 ห้องสมุดแอร์ไม่เย็น ชั้น 6 ตอนดูหนังร้อนมากค่ะ อากาศไม่ค่อยถ่ายเทเลย
- 3.37 อากาศร้อน
- 3.38 แอร์ไม่เย็น
- 3.39 ปรับปรุงแอร์ชั้น 6 ให้เย็นค่ะ
- 3.40 มีโต๊ะญี่ปุ่นเพิ่ม

ครั้งที่ 2

- 3.1 ควรมีพื้นที่ให้ติดต่อมากขึ้น
- 3.2 ควรติดตั้งพัดลมเพิ่ม
- 3.3 ปรับปรุงเครื่องปรับอากาศชั้น 5 และ 6 บ้างครั้งเหมือนเปิดเลย อากาศไม่ถ่ายเท
- 3.4 ในช่วงที่ตนมาใช้ห้องสมุดอยากให้ควบคุมอุณหภูมิในห้องให้มีอากาศถ่ายเทกว่านี้ เนื่องจากได้ไปใช้บริการชั้น 3 ในห้องอากาศร้อนเป็นอย่างมากทำให้เกิดความไม่สบายในการใช้บริการ
- 3.5 สภาพแวดล้อมควรปรับปรุงไม่ค่อยสว่างเท่าไร ควรอัปเดตอะไรใหม่ ๆ บ้างให้น่าเข้ามา
- 3.6 ควรจัดเตรียมห้องให้มีความพร้อมตลอดเวลา
- 3.7 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องเสียง โปรเจคเตอร์ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 3.8 ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะที่นั่งให้เพียงพอแก่นักศึกษาและบุคลากรมากกว่านี้
- 3.9 ห้องนั่งอ่านหนังสือชั้นอื่น ๆ ควรมีต้นไม้เพื่อความเพลิดเพลินในการนั่งอยู่และความสบายตา
- 3.10 เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการเริ่มไม่มีความเสถียร

4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ครั้งที่ 1

- 4.1 เพิ่มหนังสือวิชาการ
- 4.2 อยากให้มีหนังสือเยอะๆ
- 4.3 มีหนังสือไทยเพิ่ม
- 4.4 จัดหาหนังสือที่หลากหลาย
- 4.5 ควรมีการเพิ่มสื่อสารสนเทศให้เพิ่มมากขึ้นและควรมีการจัดการดูแลอุปกรณ์สารสนเทศให้พร้อมใช้งาน

ครั้งที่ 2

- 4.1 มีระบบที่สามารถรองรับระบบสารสนเทศในอนาคตได้
- 4.2 ชื่อฐานข้อมูลงานวิจัย เช่น Scopus หรือบอกรับวารสารด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพิ่มเติมเพื่อเอื้อต่อกิจการวิจัยของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่ควรมีให้กับบุคลากรสำหรับการดำเนินงานด้านดังกล่าว
- 4.3 มีหนังสือที่ทันสมัยและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น
- 4.4 อยากให้เวลาดูหนังสือสามารถดูภาษาไทยได้หมดทุกเรื่องทุกแผ่น

5 ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

ครั้งที่ 1

- 5.1 มีศูนย์คอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับการนักศึกษาในอนาคต (การจัดสอบออนไลน์)

ครั้งที่ 2

-ไม่มี-

6 ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ครั้งที่ 1

6.1 ทำเว็บไซต์ให้เข้าใช้งานได้ง่ายกว่านี้

ครั้งที่ 2

6.1 ให้ระบบรวดเร็วกว่าเดิมอีกจะดีมาก

7 ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ครั้งที่ 1

7.1 ทำให้อินเทอร์เน็ตภาพโหลดที่ถေး เวลาส่งงานมันไม่ขึ้น

7.2 อินเทอร์เน็ตต้องมีความแรงและเร็วกว่านี้ คือเข้ามา รูปกว่าจะโหลดได้ อาจจะทำให้นักศึกษาใช้บริการ
เยอะขึ้น

7.3 ทำให้ดีขึ้น ให้เฟสภาพโหลดจะดีมาก

7.4 อินเทอร์เน็ตเร็วขึ้น

7.5 เพิ่มอินเทอร์เน็ตให้เร็ว

7.6 ควรเพิ่มที่นั่งและทำให้อินเทอร์เน็ตครอบคลุมมากกว่านี้

7.7 ควรจัด WIFI ให้สามารถโหลดให้เร็วขึ้นกว่านี้

7.8 อินเทอร์เน็ตควรมีความเร็วอีกนิด

7.9 การเข้าใช้ WIFI เข้าได้ยาก

7.10 อัปเดตข้อมูลข่าวสารเร็วกว่านี้

7.11 ปรับปรุงเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น

7.12 ความเสถียรของอินเทอร์เน็ต

7.13 ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกสภาพอากาศ

7.14 เรื่องอินเทอร์เน็ต

7.15 ควรเพิ่มที่นั่งและทำให้อินเทอร์เน็ตครอบคลุมมากกว่านี้

7.16 เพิ่มความเร็วของเราเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในมหาลัยให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่

ครั้งที่ 2

7.1 ปรับปรุงระบบเน็ตให้ทันสมัยขึ้น

7.2 อยากให้ Internet เร็วแรงกว่านี้

7.3 ปรับปรุงระบบโทรศัพท์อินเทอร์เน็ต

7.4 อินเทอร์เน็ต มหาลัยก็เข้ายากคะ รหัสตั้งออก

8 ด้านการประชาสัมพันธ์

ครั้งที่ 1

- 8.1 ข่าวสารไวขึ้น
- 8.2 ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้
- 8.3 ควรแจ้งอะไรก็ตามในเพจหลักทุก ๆ ด้าน แบบอย่างมีการแจ้งแต่แจ้งคนละที่อยากให้มีการแจ้งแล้วรวมไปอยู่ในที่เดียวเพื่อความสะดวกต่อการหา
- 8.4 ประกาศเรื่องที่มีผลต่อหน่วยกิตบ่อย ๆ
- 8.5 มีการประกาศกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาเพิ่มมากขึ้นอีก 1 ช่องทาง
- 8.6 การประชาสัมพันธ์สู่ภายนอก

ครั้งที่ 2

- 8.1 ติดประกาศตามบอร์ดให้มากขึ้น
- 8.2 อัปเดตข้อมูลข่าวสารเร็วกว่านี้
- 8.3 บริการข่าวสารที่ทันสมัย

9 อื่นๆ

ครั้งที่ 1

- 9.1 ควรแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากนักศึกษา
- 9.2 ปรับปรุงตามแบบประเมิน
- 9.3 ให้นำขนมมากินในอาคารได้ค่ะ
- 9.4 ปรับปรุงเรื่องกิจกรรมให้น้อยลง
- 9.5 แค่นี้ก็พอใจแล้ว
- 9.6 ทำให้มันดีกว่าเดิม
- 9.7 พัฒนาไปเรื่อย ๆ
- 9.8 พัฒนาการด้านต่าง ๆ
- 9.9 ปรับปรุงทุกอย่างให้ดีขึ้นไปอีก
- 9.10 การเดินทาง
- 9.11 แก้ไขการเดินทาง
- 9.12 รับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาแล้วนำไปปรับปรุงค่ะ
- 9.13 บริการและพัฒนาต่อไปครับ
- 9.14 อยากให้เพื่อนๆ ได้มาค้นหาข้อมูลอย่างสะดวกและรวดเร็ว

ครั้งที่ 2

- 9.1 แบบประเมินทำออกมาดีมากครับ
- 9.2 พัฒนาการบริการไปเรื่อยๆ
- 9.3 ไม่มีเค้าเป๊ะอยู่แล้ว
- 9.4 บริการดี
- 9.5 OMG Very Good

10. ข้อเสนอแนะที่ไม่เกี่ยวข้องกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และไม่สามารถดำเนินการได้
ครั้งที่ 1

10.1 ร้านถ่ายเอกสาร ควรลดราคาให้เหมาะสมกับนักศึกษา

ครั้งที่ 2

10.1 ให้บริการด้านหอพัก และอาหารให้มากกว่านี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ไม่บังคับตอบ)

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ควรเปิดให้นานกว่านี้

1.2 ให้เวลานักศึกษาเพิ่มมากขึ้น

1.3 เปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการคือเปิดให้ถึงช่วง 19:00 น

1.4 ขอให้พิจารณาการขยายเวลาในการเปิดบริการ

1.5 ขยายเวลา

1.6 ขยายเวลาปิด

1.7 บริการด้วยความรวดเร็ว

1.8 เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อความเข้าใจและทราบอย่างทั่วถึง

1.9 พัฒนาส่วนที่ทำได้ยังไม่เต็มที่

1.10 การบริการที่สะดวกรวดเร็ว

ครั้งที่ 2

1.1 เปิด24ชม.มีห้องคิวเพิ่มมากขึ้น หรือมีโซนตั้งและโซนเรียงแยกกันให้ชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ครั้งที่ 1

2.1 บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการดีมาก รวดเร็วทันเหตุการณ์ และให้คำปรึกษาและข้อสอบถามชัดเจน เข้าใจง่าย

ครั้งที่ 2

-ไม่มี-

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ครั้งที่ 1

3.1 อยากให้มีระบบค้นหาหนังสือซึ่งง่ายกว่านี้ค่ะตัวเครื่องที่มีหลายมันรวนๆค่ะขอบคุณค่ะ

3.2 ปรับปรุงระบบปรับอากาศให้มีอุณหภูมิเย็นกว่านี้

3.3 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องเสียง โปรเจ็คเตอร์ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

3.4 จัดแสงสว่างให้พอเพียงเหมาะสม และควรมีห้องประชุมเล็ก เพื่อให้นักศึกษาจองเพื่อติววิชาที่เรียน

ขนาด 1-5 คน และ 6-10 คน

- 3.5 ความพร้อมอุปกรณ์บางอย่างเช่น หูฟัง
- 3.6 ห้องดูหนังอยากให้อ่อนข้างเก็บเสียง
- 3.7 น่าจะมีมูนั่งมากขึ้น
- 3.8 เพิ่มพื้นที่ในการนั่งมากขึ้น
- 3.9 เพิ่มความสว่างของพื้นที่ให้บริการ จัดการการใช้บริการให้ไม่ยุ่งยาก นอกเหนือจากนั้นดีแล้ว
- 3.10 จัดโต๊ะเก้าอี้ให้พอสำหรับนักศึกษา
- 3.11 เพิ่มจำนวนที่นั่ง
- 3.12 ควรมีตู้กดน้ำเปล่าในห้อง
- 3.13 อยากให้มีระบบค้นหาหนังสือใช้ง่าย

ครั้งที่ 2

- 3.1 ห้องดี สะอาด น่านอนมาก ๆ

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ครั้งที่ 1

- 4.1 อยากให้มีหนังสือภาคไทยหรือซบไทยค่ะ
- 4.2 ควรมีทรัพยากรให้มากกว่านี้ และเวลาเปิด-ปิด ก็ควรมีเวลาเพิ่มขึ้น
- 4.3 บริการทรัพยากรด้านหนังสือที่ทันสมัย หลากหลาย
- 4.4 มีหนังสืออ่านเล่น
- 4.5 ให้อีแมทท์กลับบ้าน
- 4.6 เพิ่มหนังสือให้มากขึ้น
- 4.7 ควรมีสื่อเทคโนโลยีที่มากกว่านี้

ครั้งที่ 2

- 4.1 ควรมีการนำวรรณกรรมที่มีชื่อเสียงจากหลาย ๆ ชาติมาครบ นอกจากควรมีการจัดหาสื่อต่าง ๆ ให้เพียงพอ

5. ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ครั้งที่ 1

- 5.1 ควรจัด wifi ให้สามารถโหลดให้เร็วขึ้นกว่านี้
- 5.2 การเข้าใช้ wifi เข้าได้ยาก
- 5.3 เน็ตเชื่อมยาก หลุดง่าย
- 5.4 ปรับการให้บริการ ให้คนได้เข้าไปใช้พื้นที่อย่างคุ้มค่า เปิดพื้นที่ให้คนเข้าไปได้ง่าย สะดวก นอกเหนือจากการอ่านหนังสือ เข้าไปใช้ wifi ที่เร็วกว่าพื้นที่อื่น ๆ มีห้องประชุมขนาดเล็กให้ใช้ ทำกิจกรรมกลุ่มที่เพียงพอ (ง่าย สะดวก เพียงพอ และรวดเร็ว)

ครั้งที่ 2

- 5.1 อยากให้เพิ่มการบริการให้อินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่เพิ่มมากขึ้น

6. ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

ครั้งที่ 1

-ไม่มี-

ครั้งที่ 2

6.1 อยากให้ macos อัปเดตเวอร์ชันครับ กับเมาส์มีปัญหาหลุดบ่อยไปครับ

7. อื่นๆ

7.1 ฉันพึงพอใจกับการบริการนี้แล้ว

7.2 ปรับปรุงให้ดีขึ้นค่ะ

7.3 จัดทำเอกสารหนังสือเป็น PDF

7.4 ดีแล้วค่ะ

7.5 ดีค่ะ

7.6 สู้ๆนะครับ

ภาคผนวก ข

- แผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2563



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ที่ ๐๐๖๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 เพื่อให้การดำเนินงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่อำนวยการ และให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการ |
| ๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ | กรรมการ |
| ๕. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป | กรรมการและเลขานุการ |

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาการจัดการบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำเสนอแผนต่อคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

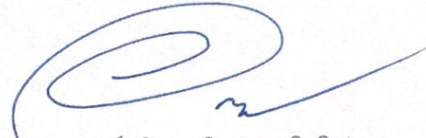
- | | |
|--|---------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการ |
| ๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ | กรรมการ |
| ๔. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป | กรรมการ |
| ๘. หัวหน้างานวิทยบริการ | กรรมการ |
| ๙. หัวหน้าแผนกงานระบบสารสนเทศเพื่องานบริหาร | กรรมการ |
| ๑๐. หัวหน้าแผนกงานอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีการศึกษา | กรรมการ |

๑๑. หัวหน้าแผนก....

- | | |
|--|---------------------|
| ๑๑. หัวหน้าแผนงานวิศวกรรมเครือข่าย | กรรมการ |
| ๑๒. หัวหน้าแผนงานห้องสมุด | กรรมการ |
| ๑๓. หัวหน้าแผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง | กรรมการ |
| ๑๔. หัวหน้าแผนงานธุรการสำนัก | กรรมการ |
| ๑๕. นางสาววดี กอคุณกลาง | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ ตีระประเสริฐสิน)

ผู้อำนวยการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2563								ปีการศึกษา 2564					เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	
		พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.							
6	การเข้าคอมพิวเตอร์ (การได้รับจัดสรรคอมพิวเตอร์สำหรับการบริการ)	P														ได้รับคอมพิวเตอร์สำหรับการบริการ	2,500,000.00	1	1	งวบ.	1. อุปกรณ์บางอย่างไม่พร้อมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์
		A																			
7	ระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 1.1.1 งวดที่ 1 ปีงบประมาณ 2562 จำนวน 25,459,500 บาท 1.1.2 งวดที่ 2 ปีงบประมาณ 2563 จำนวน 25,459,500 บาท 1.1.3 งวดที่ 3 ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 26,231,000 บาท	P														1. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 75 ขึ้นไป	77,150,000.00	1,2,3,4	1,2,3	ทส.	1. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร สามารถเข้า Notebook ได้อย่างรวดเร็วและเรียบง่ายไม่ยุ่งยากเกินไป 2. อยากให้อินเทอร์เน็ตเร็วขึ้น 3. งานบริการและอินเทอร์เน็ต
		A																			

ผู้ตรวจทาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรภัสสร อ่อนเกิด)

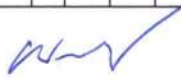
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป
วันที่ 22 ก.พ. 2564

ผู้อนุมัติ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิชาติ ติระประเสริฐสิน)

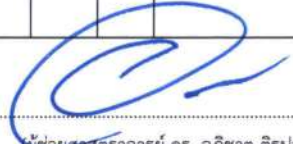
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วันที่ 22 ก.พ. 2564

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2564														เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ						
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.												
13	เสนอของบประมาณ 2565 ครุภัณฑ์เพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	P																			มีการเสนอของบประมาณปีงบประมาณ 2565 ครุภัณฑ์เพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	1,760,000.00	6	1,2,3	งทส.	1. ปรับปรุงระบบเน็ตให้ทันสมัยขึ้น 2. เพิ่มประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต	
		A																									



.....ผู้ตรวจทาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรภัสสร อ่อนเกิด)

รองอธิการบดีฝ่ายบริหารงานทั่วไป
วันที่ 23 ก.ค. 2564



.....ผู้อนุมัติ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิชาต ตีระประเสริฐสิน)

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วันที่ 23 ก.ค. 2564

ภาคผนวก ค

- ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563

**ผลการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
เทียบกับผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2563**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อให้การบริการของสำนักตอบสนองความต้องการสูงสุด สำนักจึงดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และมีผลการเทียบเปรียบ ประจำปีการศึกษา 2563 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคนที่ตอบแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	จำนวนคนที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ
ชาย	70	310
หญิง	137	790
รวม	207	1,100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)	
	แบบสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	แบบสำรวจความพึงพอใจ
นักศึกษา	111	933
อาจารย์	35	60
เจ้าหน้าที่	61	101
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	6
รวม	207	1,100

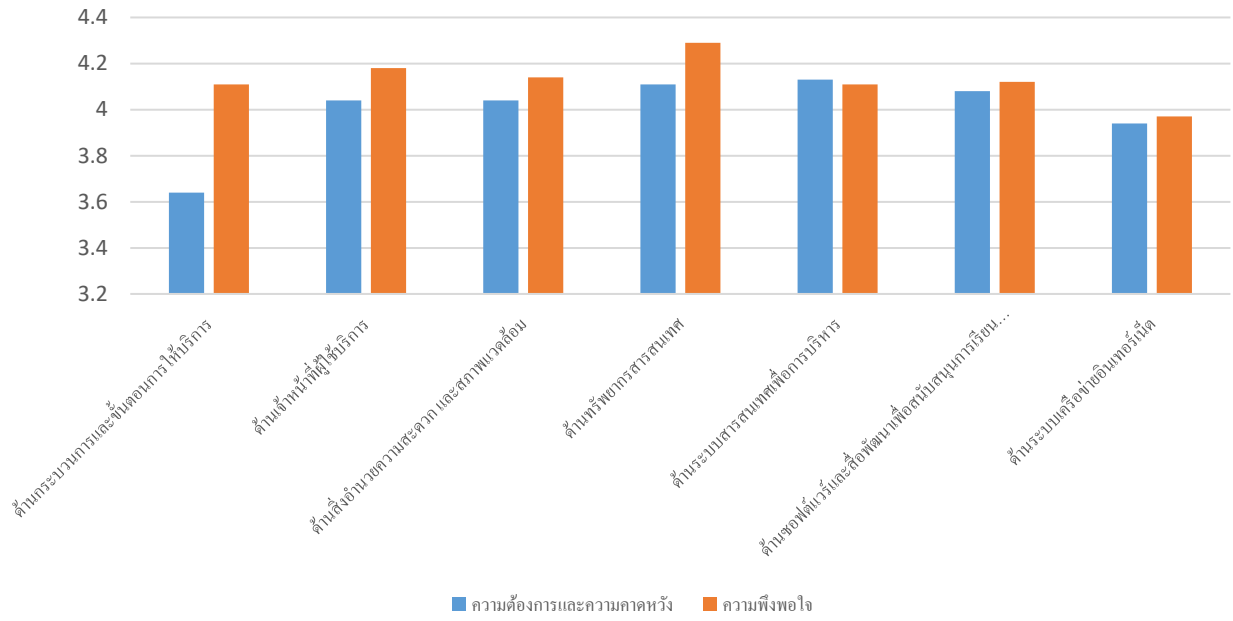
ส่วนที่ 2 ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 3 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ เทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

ลำดับ	ด้าน	ระดับคะแนน	
		ความต้องการและ ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.64	4.11
2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.04	4.18
3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.04	4.14
4	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.11	4.29
5	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.13	4.11
6	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	4.08	4.12
7	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.94	3.97
รวมเฉลี่ย		4.00	4.14

จากตารางที่ 3 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ เทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้บริกการมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าความต้องการและคาดหวัง

รูปที่ 1 แสดงระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ เทียบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม



ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	
	คะแนนความต้องการ และความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.50	4.07
อาจารย์	4.17	4.59
เจ้าหน้าที่	3.57	4.29
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	4.00
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
	คะแนนความต้องการ และความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.94	4.14
อาจารย์	4.61	4.68
เจ้าหน้าที่	3.89	4.32
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	4.00
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	
	คะแนนความต้องการ และความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.86	4.12
อาจารย์	4.60	4.47
เจ้าหน้าที่	4.05	4.37
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	4.06
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	
	คะแนนความต้องการ และความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	4.00	4.25
อาจารย์	4.61	4.33
เจ้าหน้าที่	4.03	4.05
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	3.63
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	
	คะแนนความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	4.01	4.12
อาจารย์	4.66	4.00
เจ้าหน้าที่	4.03	3.85
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	3.81
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	
	คะแนนความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.98	4.05
อาจารย์	4.48	4.29
เจ้าหน้าที่	4.05	4.17
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	3.89
อื่น ๆ	-	-

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการกับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	
	คะแนนความต้องการและความคาดหวัง	คะแนนความพึงพอใจ
นักศึกษา	3.77	3.97
อาจารย์	4.50	4.13
เจ้าหน้าที่	3.91	3.80
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	-	3.67
อื่น ๆ	-	-