



ปีการศึกษา 2564

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

คำนำ

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564 เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรภัสสร อ่อนเกิด)

ผู้อำนวยการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พฤษภาคม 2564

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. การเตรียมความพร้อมด้านกายภาพ	1
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา	5
3. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	25
4. บริการอินเทอร์เน็ต	28
5. บริการระบบสารสนเทศ	36
6. บริการอีเลิร์นนิง (e-Learning)	36
7. บริการศูนย์สอบมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	38
8. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	39
9. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	41
10. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการ	42
11. กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	44

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2564

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 ห้องประชุมเศตากรณอีสาน ชั้น 4 อาคาร 12C ความจุ 15 คน

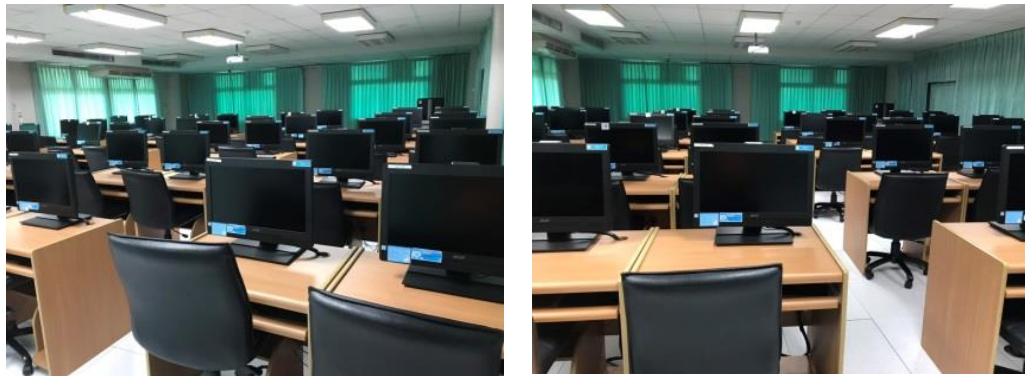


รูปที่ 1.3 ห้องประชุมกัณฑ์ธารณอีสาน ชั้น 2 อาคาร 12C ความจุ 13 คน



รูปที่ 1.4 ห้องประชุมเสตการณ์อีสาน ชั้น 2 อาคาร 12A ความจุ 30 คน

1.2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มี 2 ห้อง คือ ห้องเอ และบี



รูปที่ 1.5 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มี 2 ห้อง คือ ห้องเอ และบี



รูปที่ 1.6 ห้องรับรองวิทยากร

1.3 ห้องเรียนอัจฉริยะ มี 2 ห้อง



รูปที่ 1.7 ห้องเรียนอัจฉริยะ 1 ชั้น 5 อาคาร 12B ความจุ 40 คน



รูปที่ 1.8 ห้องเรียนอัจฉริยะ 2 ชั้น 6 อาคาร 12B ความจุ 64 คน

1.4 ห้องมัลติมีเดีย ชั้น 6 อาคาร 12B ความจุ 15 คน



รูปที่ 1.9 ห้องมัลติมีเดีย

1.5 ห้องมินิเธียเตอร์ ชั้น 6 อาคาร 12B ความจุ 60 คน



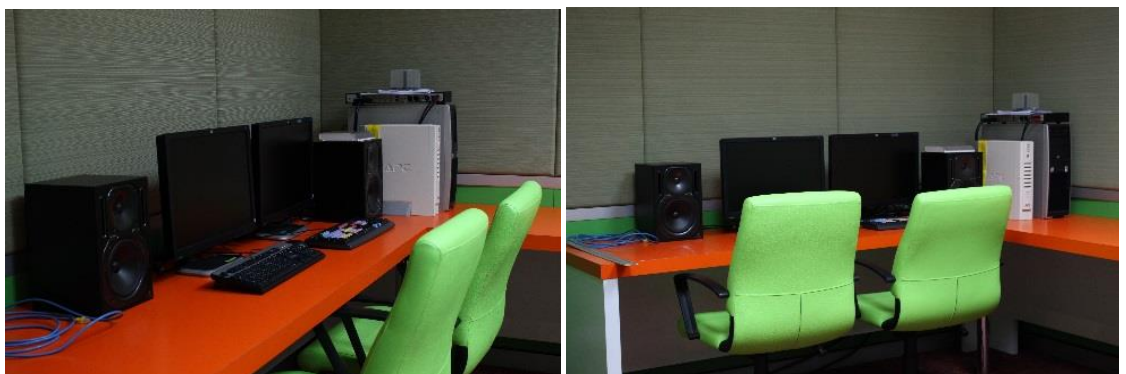
รูปที่ 1.10 ห้องมินิเธียเตอร์

1.6 ห้องสตูดิโอ ชั้น 3 อาคาร 12A ความจุ 30 คน



รูปที่ 1.11 ห้องสตูดิโอ

1.7 ห้องตัดต่อ ชั้น 3 อาคาร 12A ความจุ 2 คน



รูปที่ 1.12 ห้องตัดต่อ

1.8 ห้องบันทึกเสียง ชั้น 3 อาคาร 12A ความจุ 2 คน



รูปที่ 1.13 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 วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ 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



รูปที่ 2.9 บริการสืบค้นผ่านระบบ OPAC

2.9 วารสารฉบับปัจจุบันและวารสารล่วงเวลา



รูปที่ 2.10 วารสารฉบับปัจจุบันและวารสารล่วงเวลา

2.10 หนังสือพิมพ์ล่วงเวลา



รูปที่ 2.11 หนังสือพิมพ์ล่วงเวลา

2.11 นวนิยาย, เรื่องสั้น, พ็อกเก็ตบุ๊ก



รูปที่ 2.12 นวนิยาย, เรื่องสั้น, พ็อกเก็ตบุ๊ก

2.12. หนังสืออ้างอิงภาษาไทย-ภาษาต่างประเทศ



รูปที่ 2.13 หนังสืออ้างอิงภาษาไทย-ภาษาต่างประเทศ

2.13 หนังสือรายงานการวิจัย, สิ่งพิมพ์รัฐบาล, ปรินญาณิพนธ์, วิทยานิพนธ์, ดุษฎีนิพนธ์



รูปที่ 2.14 หนังสือรายงานการวิจัย, สิ่งพิมพ์รัฐบาล, ปรินญาณิพนธ์, วิทยานิพนธ์, ดุษฎีนิพนธ์

2.14 หนังสือทั่วไปภาษาไทย



รูปที่ 2.15 หนังสือทั่วไปภาษาไทย

2.15 หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ



รูปที่ 2.16 หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ

2.16 หนังสือเก่า



รูปที่ 2.17 หนังสือเก่า

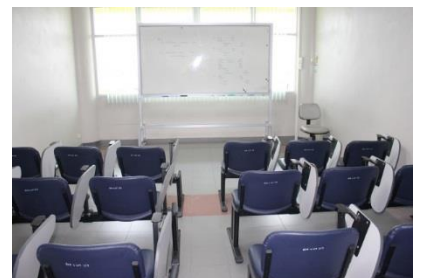
2.17 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้



รูปที่ 2.18 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้

2.18 พื้นที่การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5 มีบริการดังนี้ ตารางที่ 1 การบริการของแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

รายการ	จำนวน	
มุมสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้	1	เครื่อง
คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้	99	เครื่อง
ห้องเรียนอัจฉริยะ 1	40	ที่นั่ง
ห้องกิจกรรมกลุ่ม	15	ที่นั่ง
พื้นที่การเรียนรู้อิสระ (Learning Space)	50	ที่นั่ง
คอมพิวเตอร์พกพาและอุปกรณ์ประกอบ	55	เครื่อง



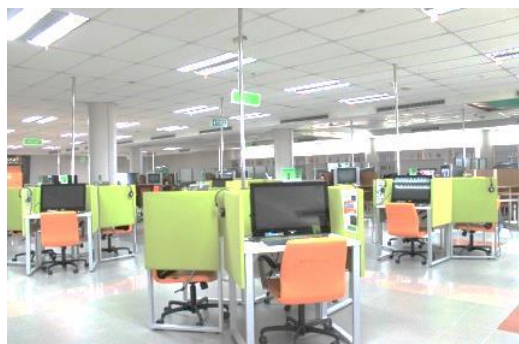


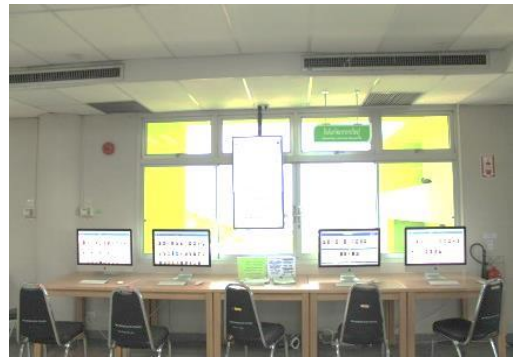
รูปที่ 2.19 การบริการของแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5

2.19 พื้นที่การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6 มีบริการดังนี้

ตารางที่ 2 การบริการของแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

รายการ	จำนวน	
มุมสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้	4	เครื่อง
วิดีโอทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video)	16	กลุ่ม
วิดีโอทัศน์เฉพาะบุคคล (Individual Video)	12	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 พื้นที่ให้บริการอุทยานศูนย้แห่งการเรียนรู้ มีบริการดังนี้
 ตารางที่ 3 บริการของอุทยานศูนย้แห่งการเรียนรู้

รายการ	จำนวน	
มูมสืบค้นทรัพยากรการเรียนรู้	1	เครื่อง
คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้	15	เครื่อง
วิดีโอทัศน์แบบกลุ่ม (Group Video)	1	กลุ่ม
มูมผู้พิการ	1	ที่นั่ง
มูมเด็ก	1	ที่นั่ง
แท็บเล็ต (Tablet) Samsung/Lenovo & iPad	23	เครื่อง
มูม Pop-Up Book 3D	1	มูม
AR Book & Creative Space	8	ที่นั่ง
มูมหนังสือ	20	ที่นั่ง
ห้องปีตากรณอีसान	30	ที่นั่ง
ห้องประชุมกัณหากรณอีसान	13	ที่นั่ง
กระดานอิเล็กทรอนิกส์	1	เครื่อง
โปรแกรมการเรียนรู้ภาษาอาเซียน	25	ชุด
อุปกรณ์เรียนรู้และสืบค้นทางภาษา (Surface)	15	เครื่อง



รูปที่ 2.21 การบริการของอุทยานศูนย้แห่งการเรียนรู้



รูปที่ 2.21 การบริการของอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้

2.21 พื้นที่ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ณ ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง

ตารางที่ 4 พื้นที่ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ณ ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง

รายการ	จำนวน/หน่วยนับ	
คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้	15	เครื่อง
iPad	12	เครื่อง
คอมพิวเตอร์พกพาและอุปกรณ์ประกอบ	27	เครื่อง
ชุดอุปกรณ์การเรียนรู้และสืบค้นทางภาษาแบบสัมผัส	1	ชุด

2.22 บริการออนไลน์

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

1. บริการ 24 ชม. มีดังนี้

ลำดับ	ฐานข้อมูล	รายละเอียด	คู่มือ
1	ProQuest	ABI/Inform Complete เป็นฐานข้อมูลซึ่งรวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน การเงินคอมพิวเตอร์มากกว่า 1,100 รายชื่อ รวมถึงสารสนเทศของธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ 60,000 บริษัท และสามารถสืบค้นบทความฉบับเต็มได้จากวารสารทั่วโลกกว่า 800 รายชื่อ	
2	ProQuest	ProQuest Dissertations & Theses Global เป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกฉบับเต็ม (PDF) ของสถาบันการศึกษาที่ใช้ภาษาอังกฤษของต่างประเทศทั้งหมด ตั้งแต่ปีแรกสุดจนถึงปัจจุบัน การศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมากกว่า 100,000 ฉบับ ประกอบด้วยเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกและปริญญาโทตั้งแต่ปี 1997 ถึงปัจจุบัน ในเดือนกรกฎาคม และสารสิ่งพิมพ์วิทยานิพนธ์ฉบับมากกว่า 2.4 ล้านฉบับ	
3	ACM Digital Library	ACM Digital Library เป็นฐานข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสายสนเทศ จากสิ่งพิมพ์หนังสือ วิทยานิพนธ์ และสารานุกรมที่ครอบคลุมสาขาที่เกี่ยวข้องกับ ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งเนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่ยุคต้นยุคที่สี่ถึงยุคปัจจุบัน เช่น งานคำนวณทางคณิตศาสตร์ สารสนเทศ สถิติ และบทความฉบับเต็ม ในข้อมูลตั้งแต่ปี 1995 - ปัจจุบัน	
4	IEEE Xplore	IEEE/IEL Electronic Library (IEL) เป็นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจาก 2 แหล่งข้อมูล คือ The Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) และ The Institution of Engineering and Technology (IET) ซึ่งใน IEL ประกอบด้วยเอกสารมากกว่า 1.2 ล้านฉบับตั้งแต่ปี 1980 ถึงปัจจุบัน	
5	Web of Science	Web of Science เป็นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศซึ่งเชื่อมโยงการอ้างอิงและอ้างอิง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาตั้งแต่สังคมศาสตร์ สิ่งแวดล้อม และมนุษยศาสตร์ จากการประมาณการ 9,200 รายชื่อ ในข้อมูลตั้งแต่ปี 2001-ปัจจุบัน	
6	H.W. Wilson 12 subjects	H.W. Wilson 12 subjects : เป็นฐานข้อมูลระบบสารสนเทศและเอกสารฉบับเต็มครอบคลุมทุกสาขาวิชาตั้งแต่ 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

ค้นหาแบบทั่วไป

คำค้น: ชื่อเรื่อง (คำสำคัญ) ▼

เลือกใช้สำหรับจำกัดผลการค้นหา

ประเภทวัสดุ: ▼ ทั้งหมด ▼ ประเทศ: ▼ ทั้งหมด ▼

ห้องสมุด: ▼ ทั้งหมด ▼ ภาษา: ▼ ทั้งหมด ▼

ที่ตั้ง: ▼ ทั้งหมด ▼ Collection: ▼ ทั้งหมด ▼

ปี: ระหว่าง ▼ พ.ศ. ▼ - ▼ ปี ▼ ลักษณะเนื้อหา: ▼ ทั้งหมด ▼

Tag Cloud

ASP.Net Android Chemistry Chronicle Facebook Flash Fluids Java artist windows กับพญา การ์ตูน เกษตร เดิม จุลทรรศน์ ผลไม้ พลาสติก วิจัย วิศวกรรม สาสนา

การค้นหา

- ค้นหาทั่วไป
- ค้นหาขั้นสูง
- ค้นหาจากหลายแหล่งข้อมูล
- ค้นหาจากแหล่งข้อมูลอื่น

ทรัพยากรใหม่

- ชื่อเรื่องใหม่
- บทความใหม่
- วารสารใหม่

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



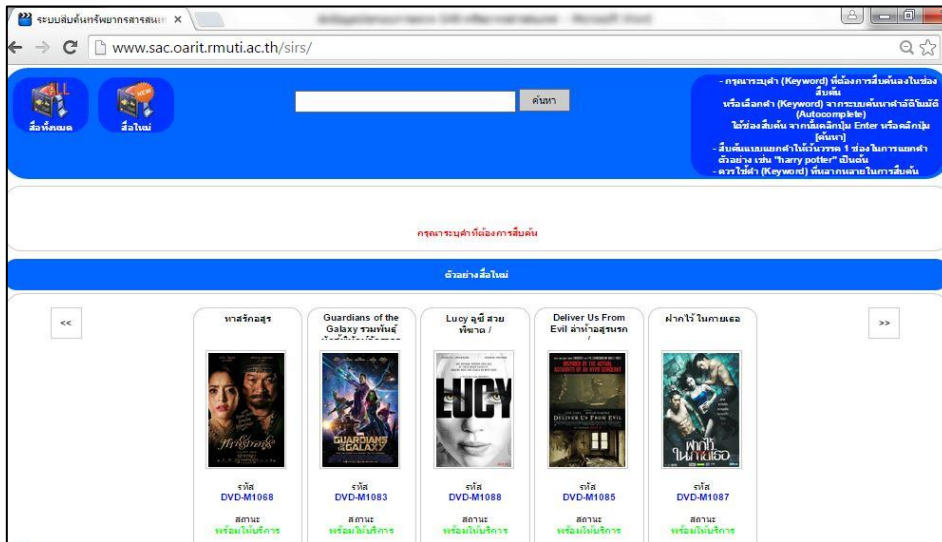
รูปที่ 2.27 มติชนออนไลน์ <http://www.matichonlibrary.com/elibrary.php>



รูปที่ 2.28 E-book <http://www.2ebook.com/new/library/index/rmuti>

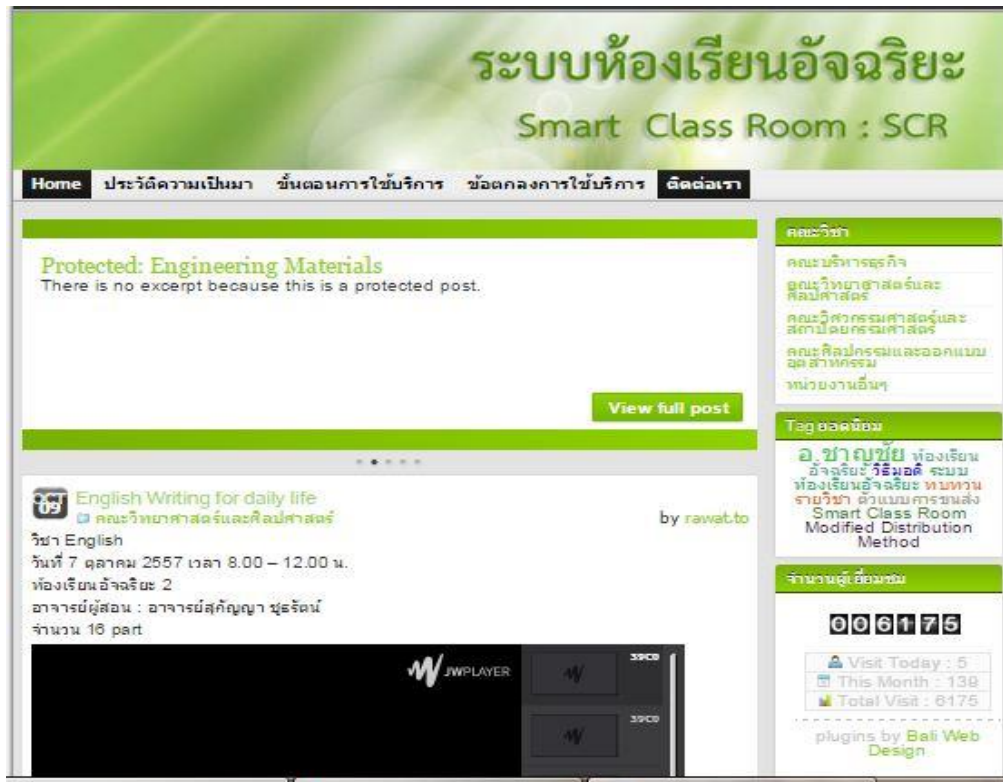


รูปที่ 2.29 ระบบเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ (www.fls.rmuti.ac.th)



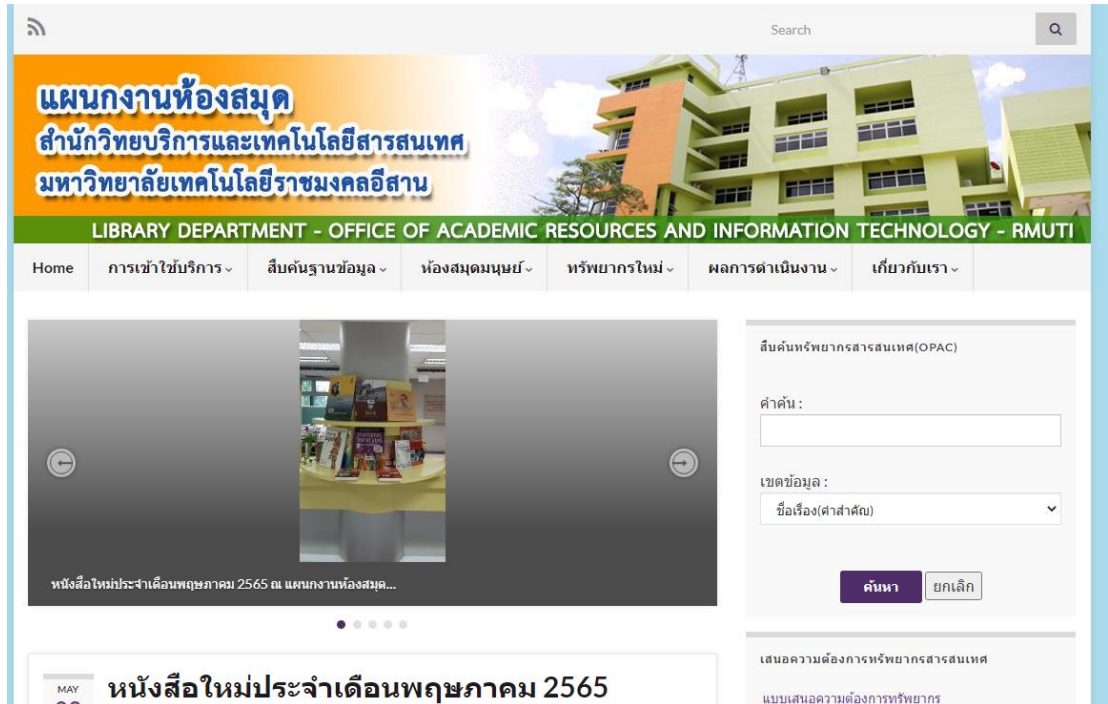
รูปที่ 2.30 ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

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

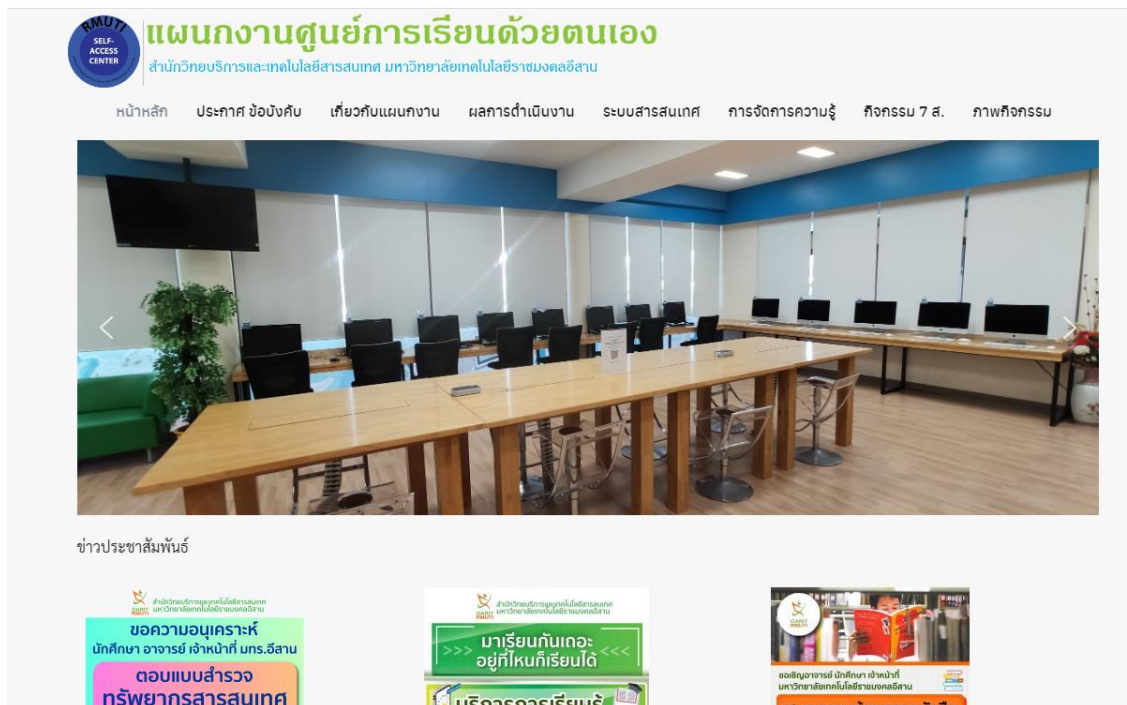


รูปที่ 2.31 ระบบห้องเรียนอัจฉริยะ <http://scr.oarit.rmuti.ac.th>

2. ช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์



รูปที่ 2.32 เว็บไซต์แผนงานห้องสมุด
<https://library.oarit.rmuti.ac.th/lib/>



รูปที่ 2.33 เว็บไซต์แผนงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
<https://www.sac.oarit.rmuti.ac.th/>



รูปที่ 2.34 Facebook Fanpage : แผนงานห้องสมุด มทร.อีसान



รูปที่ 2.35 Facebook Fanpage : แผนงานงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

3. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

3.1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (ข้อมูล ณ วันที่ 26 เมษายน 2565)

ตารางที่ 5 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
1	หนังสือทั่วไปภาษาไทย	61,102	เล่ม
2	หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ	21,143	เล่ม
3	หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	1,858	เล่ม
4	หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ	2,108	เล่ม
5	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)	650	รายการ
6	นวนิยายภาษาไทย	2,813	เล่ม
7	นวนิยายภาษาต่างประเทศ	245	เล่ม
8	เรื่องสั้น	655	เล่ม
9	สิ่งพิมพ์รัฐบาล	6,049	เล่ม
10	พ็อกเก็ตบุ๊ก	221	เล่ม
11	ปฏิญานิพนธ์	2,865	เล่ม
12	รายงานการวิจัย	1,673	เล่ม
13	ดุชฎินิพนธ์	75	เล่ม
14	วิทยานิพนธ์	901	เล่ม
15	จดหมายเหตุ	8	เล่ม
16	เยาวชน	809	เล่ม
17	หนังสือเก่า	6	เล่ม
18	วารสาร	13,371	ฉบับ
19	นิตยสาร	3,805	ฉบับ
20	บทความ	4,581	รายการ
21	หนังสือมีชีวิต	89	รายการ
22	มูมหนังสือ อุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้	1,130	เล่ม
	รวม	126,157	เล่ม/รายชื่อ

3.2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอุปกรณ์ และสื่อโสตทัศน์

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2565)

ตารางที่ 6 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอุปกรณ์ และสื่อโสตทัศน์

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (รายการ)
1	วีดิทัศน์	1,730
2	วีซีดี	2,979
3	ดีวีดี	2,910
4	เทปเสียงและคู่มือ	826
5	เกมส์	23
6	ซีดีรอม	2,715
7	Blu-Ray	415
	รวม	11,598

3.3 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์

(ข้อมูล ณ วันที่ 26 เมษายน 2565)

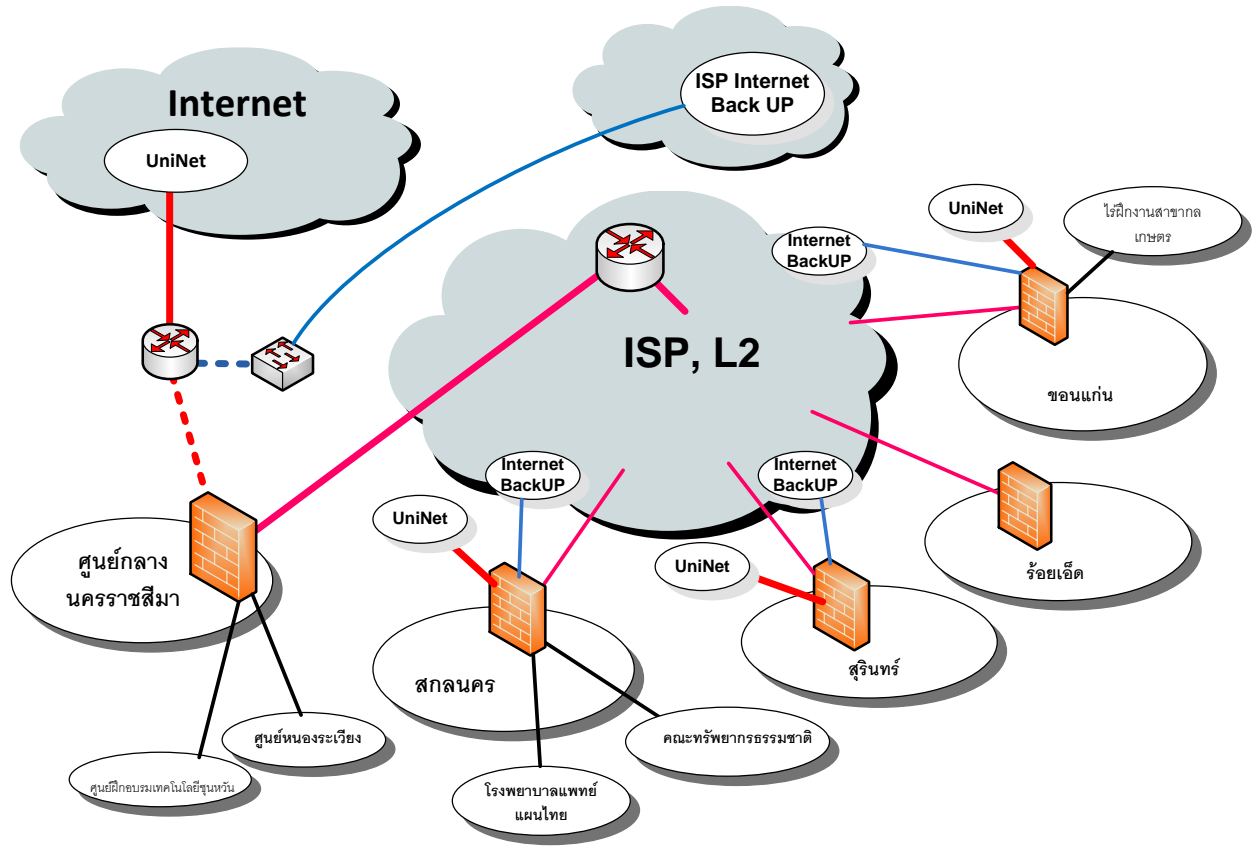
ตารางที่ 7 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับที่	รายการ	ดาวน์โหลด Full Text	ทั้งหมดใน ฐานข้อมูล	หน่วยนับ
1	ฐานข้อมูลที่ สกอ.จัดซื้อ 9 ฐาน รวมกล่อง EDS			
	1. ACM Digital Library	400+	400	ชื่อเรื่อง
	2. IEEE /IET Electronic Library (IEL)	12,000	12,000	ชื่อเรื่อง
	3. Springer Link - Journal	1,130	1,130	ชื่อเรื่อง
	4. Academic Search Ultimate	8,500	8,500	รายการ
	5. Emerald Management (EM)	90+	90	ชื่อเรื่อง
	6. American Chemical Society Journal (ACS)	36+	36	ชื่อเรื่อง
	7. Science direct	700	700+	ชื่อเรื่อง
	8. Engineering Source	1,600	1,600	ชื่อเรื่อง
	9. กล่องสืบค้นทรัพยากร EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text	-	-	ไม่นับรายการ
2	ฐานข้อมูลที่จัดซื้อ โดยมหาวิทยาลัย 9 ฐาน			
	1. มติชนออนไลน์	4	4	สำนักพิมพ์
	2. E-library 2ebook ภาษาไทย	526	526	ชื่อเรื่อง
	3. GALE E-Books	358	358	ชื่อเรื่อง
	4. Ebsco E-book	308	308	ชื่อเรื่อง
	5. SDEBOOK	198	198	ชื่อเรื่อง
	6. Emerald E - book	50	50	ชื่อเรื่อง
	7. Wiley Ebook	25	25	ชื่อเรื่อง
	8. IG Library Ebooks	73	73	ชื่อเรื่อง
	9. elibrartcub	78	78	ชื่อเรื่อง
3	ฐานข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือ สกอ.			
	1.ThaiLIS	2,245	2,245	รายการ
4	ฐานข้อมูล คลังปัญญา มทร.อีสาน			
	1. คลังปัญญา มทร.อีสาน	1,016	1,016	ชื่อเรื่อง
5	ฐานข้อมูลคลังสารสนเทศท้องถิ่น มทร.อีสาน			
	1. คลังสารสนเทศท้องถิ่น มทร.อีสาน	20	20	ชื่อเรื่อง
	รวม	29,357	29,357	
		ชื่อเรื่อง/สำนักพิมพ์/รายการ/บทความ ระเบียบ		

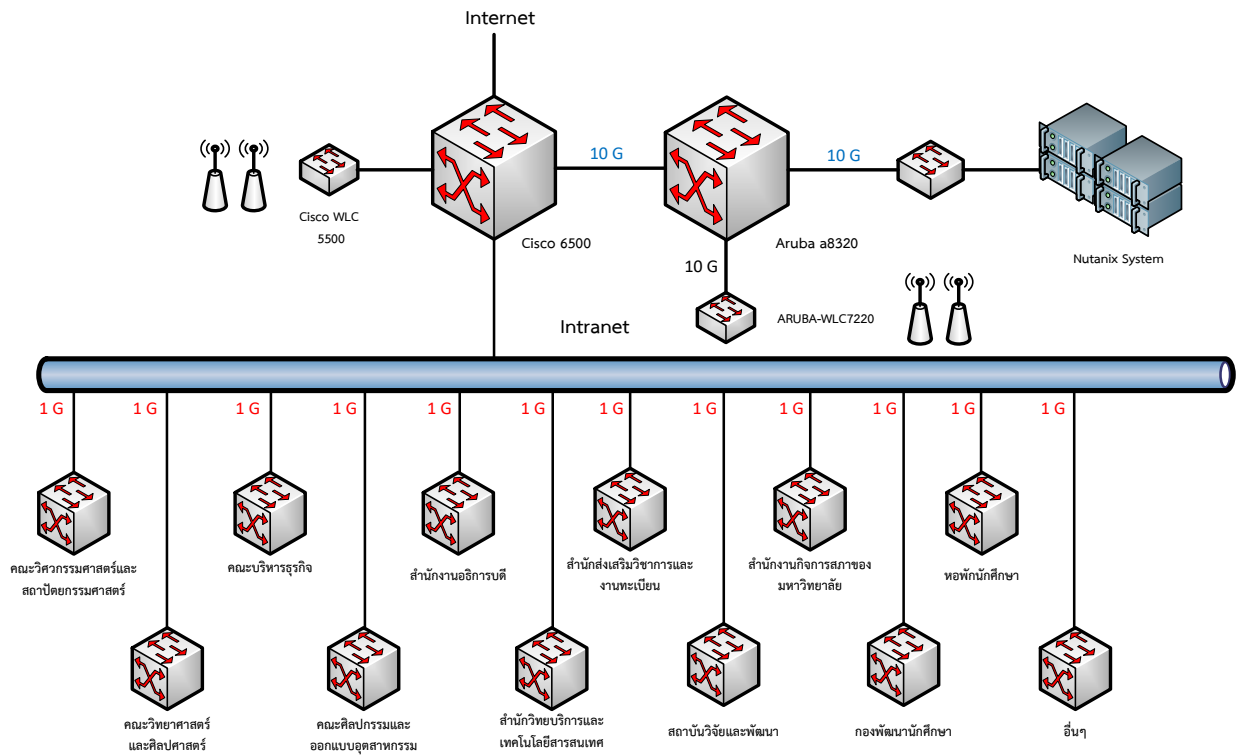
4. บริการอินเทอร์เน็ต

4.1 บริการโครงข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure Service)

เป็นการให้บริการเชื่อมต่อเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย โดยมีการเชื่อมต่อไปยังอาคารต่าง ๆ ซึ่งจะติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณหลัก และกระจายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึง ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น และวิทยาเขตสกลนคร



รูปที่ 4.1 แผนผังการเชื่อมต่อเครือข่ายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



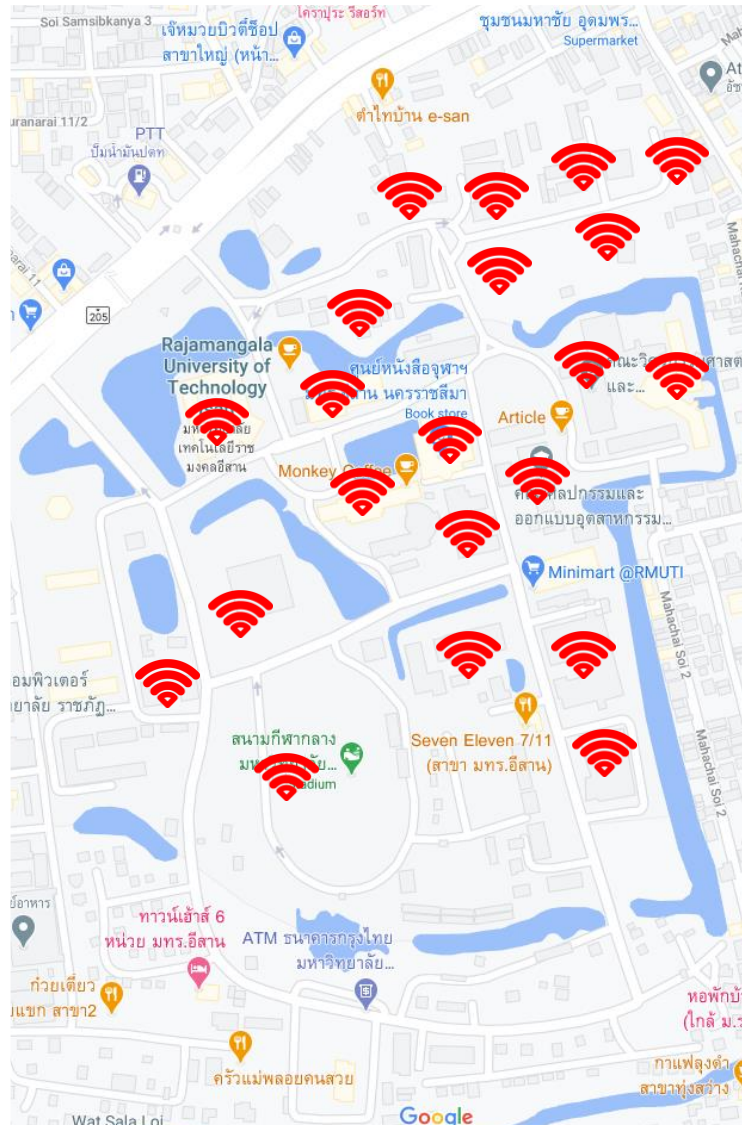
รูปที่ 4.2 ภาพแสดงผังการเชื่อมต่อระหว่างอาคารหลักภายในศูนย์กลางมหาวิทยาลัย

4.2 บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service)

ตารางที่ 4.1 สถิติการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service)

ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน 2565

ลำดับ	เดือน	จำนวนคนที่ใช้บริการ (คน)	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ครั้ง)
1	มิถุนายน 2564	468,239	11,386
2	กรกฎาคม 2564	325,980	6,387
3	สิงหาคม 2564	370,454	6,617
4	กันยายน 2564	336,750	5,706
5	ตุลาคม 2564	339,295	6,307
6	พฤศจิกายน 2564	601,557	8,551
7	ธันวาคม 2564	634,273	9,070
8	มกราคม 2565	382,394	6,056
9	กุมภาพันธ์ 2565	654,087	9,600
10	มีนาคม 2565	452,050	7,423
11	เมษายน 2565	199,000	3,886
	รวม	4,764,079	80,989



รูปที่ 4.3 แสดงผังการให้บริการเครือข่ายไร้สาย

4.3 บริการเครือข่ายแบบสาย (LAN)

เป็นการให้บริการเครือข่ายแบบสาย ภายในศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และ ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง

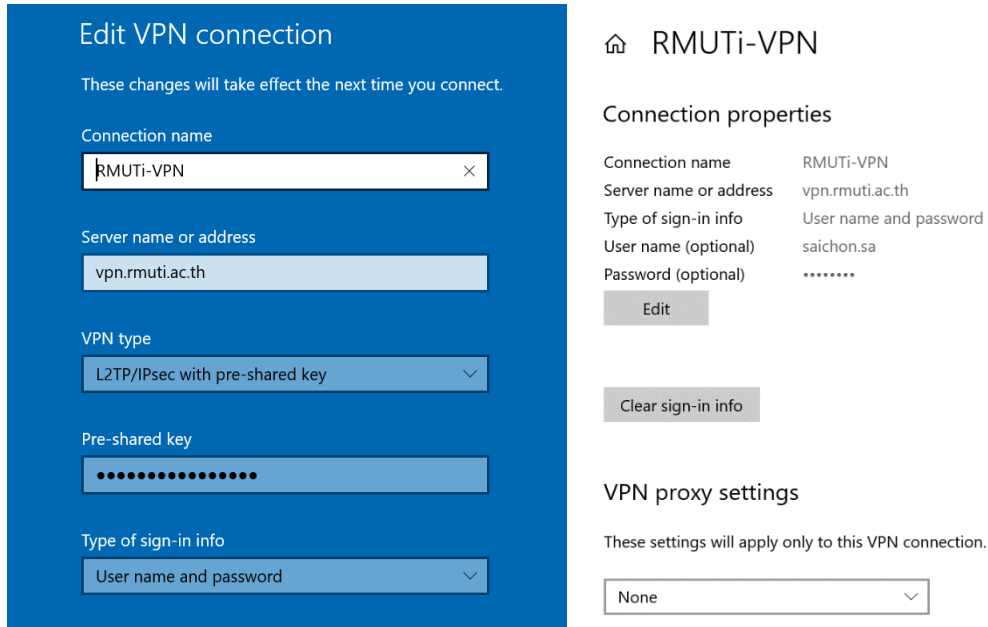
ตาราง 4.2 สถิติการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service)

ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน 2565

ลำดับ	เดือน	จำนวนคนที่ใช้บริการ (คน)	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ครั้ง)
1	มิถุนายน 2564	18,284	1,493
2	กรกฎาคม 2564	7,888	719
3	สิงหาคม 2564	9,039	734
4	กันยายน 2564	10,190	726
5	ตุลาคม 2564	8,262	697
6	พฤศจิกายน 2564	10,792	976
7	ธันวาคม 2564	612	461
8	มกราคม 2565	6,964	653
9	กุมภาพันธ์ 2565	9,342	1,003
10	มีนาคม 2565	11,288	865
11	เมษายน 2565	7,857	675
	รวม	100,518	9,002

4.4 บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (RMUTI Virtual Private Network)

เป็นเทคโนโลยีในการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากจุดใช้งานปัจจุบันไปยังเครือข่ายปลายทางหรือเครือข่ายส่วนตัว คุณสมบัติด้านเครือข่ายที่ได้หลังจากการเชื่อมต่อจะทำให้เสมือนนำคอมพิวเตอร์ไปใช้งานบนเครือข่ายส่วนตัว การสื่อสารไปยังปลายทางอื่นจะใช้คุณสมบัติที่ได้หลังการเชื่อมต่อเพื่อสื่อสารออกไป ทำให้เครือข่ายปลายทางมองเห็นว่าเป็นการสื่อสารจากเครือข่ายส่วนตัว



รูปที่ 4.4 แสดงตัวอย่างบริการเครือข่ายเสมือน

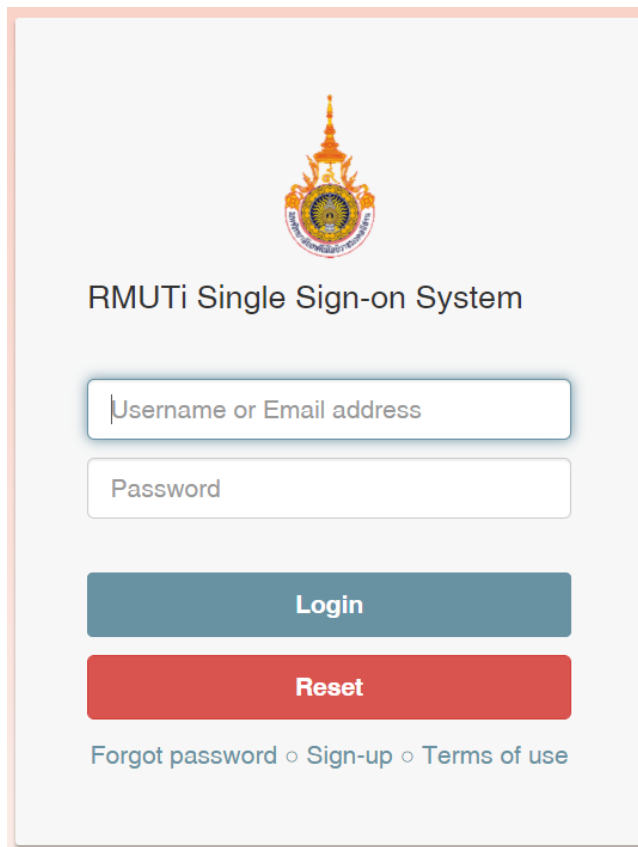
4.5 บริการพื้นที่สำหรับเว็บไซต์หน่วยงาน มทร.อีสาน

เป็นการให้บริการพื้นที่เก็บข้อมูลเว็บไซต์สำหรับหน่วยงานของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 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)

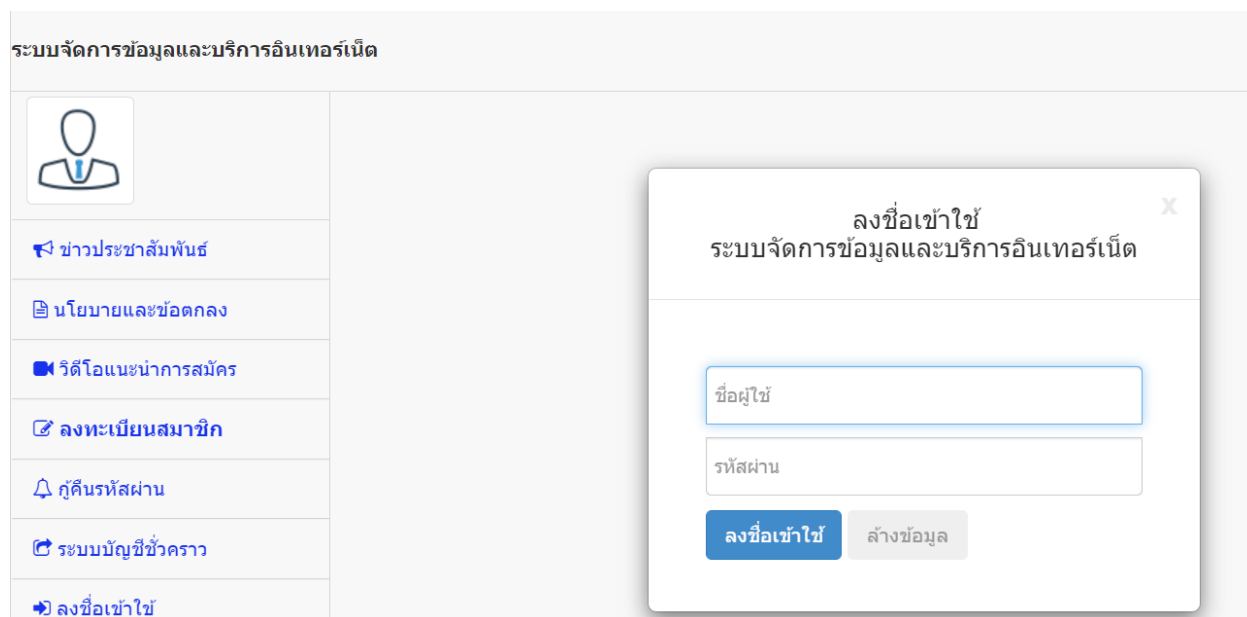
ระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นบริการเฉพาะมีไว้เพื่อบริการแก่หน่วยงาน บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานหรือบุคคลดังกล่าวสามารถใช้บริการด้วยการมีบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย



รูปที่ 4.5 แสดงหน้าจอการเข้าใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล (Electronic Mail Service)

4.7 บริการระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต

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



รูปที่ 4.6 ระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต

4.8 บริการระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว

เป็นระบบบริหารจัดการบริการอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคคลภายนอก ที่มีกิจกรรมหรือส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัย เช่น งานประชุมสัมมนา งานอบรม แนะแนว งานศึกษาดูงาน งานสอบคัดเลือก บุคลากร หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีบุคคลภายนอกเข้าร่วมงาน และมีความจำเป็นต้องใช้งานอินเทอร์เน็ต

ระบบจัดการบัญชีอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว
Internet Temporary Account Management

:: ประชาสัมพันธ์ ::

ทดสอบใช้งาน ระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว
สามารถแจ้งปัญหาได้ที่เบอร์ภายใน 2882

ตัวอย่างกิจกรรม/โครงการที่สามารถขอใช้บริการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว

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

การสั่งพิมพ์เอกสาร
ในการสั่งพิมพ์แบบฟอร์มขอใช้บริการและบัตรบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว เป็นไฟล์เอกสารประเภท PDF จำเป็นต้องใช้โปรแกรม Adobe Acrobat ในการเปิดเอกสาร สามารถดาวน์โหลดได้ที่

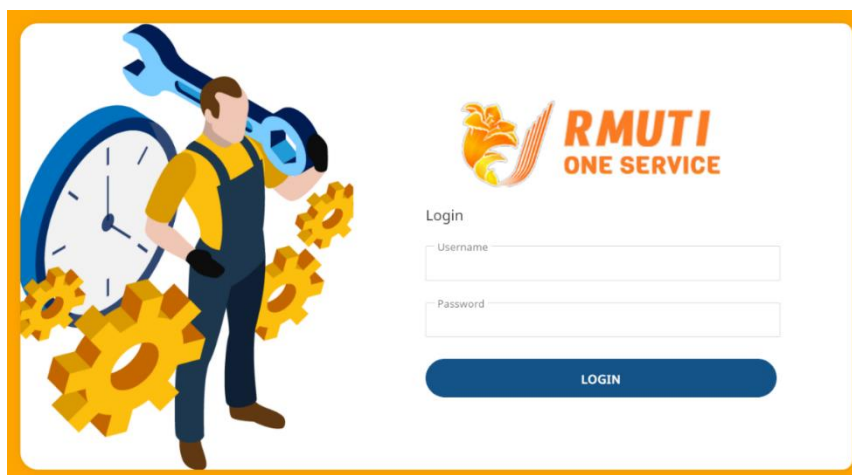
เมนูหลัก
หน้าแรก ::
นโยบายและข้อตกลง ::
ขั้นตอนการขอบัญชีชั่วคราว ::

ลงชื่อเข้าใช้งานระบบ
ชื่อบัญชี
รหัสผ่าน
เข้าระบบ

รูปที่ 4.7 ระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว

4.9 งานบริการงานซ่อม

เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยให้บริการเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นครุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย และเครื่องที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น รวมถึงการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมออฟฟิศ



รูปที่ 4.8 ภาพหน้าจอระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ (One Services)

5. การบริการด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ให้บริการด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับกระบวนการการทำงานและวิธีการใช้งาน ระบบอย่างถูกต้อง บริหารจัดการสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร รวมถึงการ ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

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

6. การบริการอีเลิร์นนิ่งและเทคโนโลยีการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พัฒนาระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ (Learning Management System : LMS) ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการการเรียนการสอนแบบออนไลน์เพื่อสนับสนุนให้อาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยใช้เพื่อจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นอีกหนึ่งระบบงานที่ให้บริการในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง ซึ่งระบบสามารถใช้งานร่วมกันได้ทั้ง 4 วิทยาเขต ในปีการศึกษา 2564 มีจำนวนรายวิชาที่เปิดในระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ (Learning Management System : LMS) แยกตามคณะ/หน่วยงาน ปีการศึกษา 2564 (เดือนมิถุนายน 2564 - เดือนเมษายน 2565)

ลำดับ	คณะ/หน่วยงาน	จำนวนรายวิชา
		ปีการศึกษา 2564
1	คณะบริหารธุรกิจ	109
2	คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	18
3	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	21
4	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์	5
5	คณะเกษตรศาสตร์และเทคโนโลยี	5
6	คณะเทคโนโลยีการจัดการ	7
7	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	13
8	คณะวิศวกรรมศาสตร์	12
9	คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	37
10	คณะทรัพยากรธรรมชาติ	7
11	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11
12	สถาบันสหบรรพชาสตร์	8
13	คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ	14
14	คณะเทคโนโลยีสังคม	
15	หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	40
16	1417 ศูนย์สหกิจศึกษา	1
17	หมวดวิชาพื้นฐานทางวิศวกรรม	2
	รวม	310

ตารางที่ 6.2 จำนวนการเข้าใช้งานระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ (Learning Management System : LMS)

เดือน	ปีการศึกษา 2564	
	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ครั้ง)	จำนวนคนที่ใช้บริการ (คน)
มิถุนายน 2564	582,156	3,461
กรกฎาคม 2564	817,934	2,577
สิงหาคม 2564	1,528,259	4,423
กันยายน 2564	689,936	2,552
ตุลาคม 2564	1,396,719	4,708
พฤศจิกายน 2564	308,249	3,098
ธันวาคม 2564	275,671	2,470
มกราคม 2565	754,795	3,184
กุมภาพันธ์ 2565	418,644	2,560
มีนาคม 2565	799,583	2,610
เมษายน 2565	60,855	429
รวม	7,632,801	32,072

ตารางที่ 6.3 จำนวนรายวิชาที่เปิดในระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ (Learning Management System : LMS) แยกตาม ปีงบประมาณ 2564 ข้อมูลระหว่างปีงบประมาณ 2562 – 2564

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวนวิชา	จำนวนวิชาที่เพิ่มขึ้น
1	ปีงบประมาณ 2562	712	159
2	ปีงบประมาณ 2563	1,184	472
3	ปีงบประมาณ 2564	1,545	361

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)



รูปที่ 7.1 แสดงชุดข้อสอบมาตรฐานความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 7.1 จำนวนคนที่สอบผ่านวัดมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ Microsoft Office Specialist (MOS) Certificate ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – วันที่ 30 กันยายน 2564

ลำดับ	เดือน	จำนวนคนที่สอบผ่าน Microsoft Office Specialist (MOS)
1	ตุลาคม 2563	54
2	พฤศจิกายน 2563	65
3	ธันวาคม 2563	3
4	มกราคม 2564	-
5	กุมภาพันธ์ 2564	-
6	มีนาคม 2564	-
7	เมษายน 2564	14
8	พฤษภาคม 2564	-
9	มิถุนายน 2564	19
10	กรกฎาคม 2564	-
11	สิงหาคม 2564	-
12	กันยายน 2564	-
รวม		155

8. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับแปลผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ค่าเฉลี่ย 3.51 -4.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก”

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ค่าเฉลี่ย 1.51 -2.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อย”

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “น้อยที่สุด”

ซึ่งมีผลการสำรวจดังนี้ (รายละเอียดดังเอกสารแนบภาคผนวก)

ตารางที่ 8.1 แสดงระดับความพึงพอใจ ร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้าน

ด้าน	คะแนน			แปลผล
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	เฉลี่ย	
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.47	4.00	3.74	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.48	4.06	3.77	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	3.69	4.11	3.90	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	4.09	3.93	มาก
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	3.55	3.83	3.69	มาก
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	3.55	4.08	3.82	มาก
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.51	3.58	3.55	มาก
รวมเฉลี่ย	3.57	3.96	3.77	มาก

ตารางที่ 8.2 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้าน																					รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สภาพแวดล้อม			ด้านทรัพยากร สารสนเทศ			ด้านซอฟต์แวร์และสื่อ พัฒนาเพื่อสนับสนุน การเรียนการสอน			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	3.31	3.88	3.60	3.29	3.91	3.60	3.59	3.99	3.79	3.72	3.99	3.86	3.43	3.98	3.71	3.12	4.12	3.62	3.35	3.57	3.46	3.66	มาก
อาจารย์	4.34	4.55	4.45	4.53	4.52	4.53	4.12	4.53	4.33	4.39	4.29	4.34	3.87	3.94	3.91	3.80	-	3.80	3.93	3.86	3.90	4.18	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่	4.05	4.11	4.08	4.13	4.26	4.20	4.03	4.24	4.14	3.67	4.25	3.96	4.00	3.61	3.81	4.14	3.96	4.05	3.53	3.56	3.55	3.97	มาก
ประชาชน ทั่วไป/ บุคคลภายนอก	4.67	4.00	4.34	5.00	4	4.50	5.00	4.00	4.50	5.00	5.00	5.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.59	มากที่สุด

9. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 9.1 แสดงจำนวน ร้อยละ และความถี่ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

หัวข้อ	จำนวน (คน)			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
พึงพอใจ	161	131	292	91.54
ไม่พึงพอใจ	22	5	27	8.46
รวม	183	136	319	100

10. ความผูกพันกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 10.1 แสดงความถี่ของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค่าคะแนน	ความถี่			แปลผล			ร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม
1	7	1	8	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน(Detractor) = ร้อยละ 42.62 (78/183*100)	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 20.59 (28/136*100)	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 33.22 (106/319*100)	ร้อยละ = 32.24-42.62 = ร้อยละ -10.38	ร้อยละ = 50.00 – 20.59 = 29.41	ร้อยละ = 39.82 – 33.22 = 6.6
2	3	0	3						
3	6	4	10						
4	9	4	13						
5	33	14	47						
6	20	5	25						
7	16	20	36	ผู้ใช้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 25.14 (46/183*100)	ผู้ใช้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 29.41 (40/136*100)	ผู้ใช้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 26.96 (86/319*100)			
8	30	20	50						
9	12	13	25	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 32.24 (59/183*100)	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 50.00 (68/136*100)	ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 39.82 (127/319*100)			
10	47	55	102						
รวม	183	136	319						

ตารางที่ 10.2 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	72	27	149	84	42.48	35	23	149	84	24.90	42	34	149	84	32.62	-9.86
อาจารย์	-	-	12	11	-	4	1	12	11	21.74	8	10	12	11	78.26	78.26
เจ้าหน้าที่	6	-	20	39	10.17	7	16	20	39	38.98	7	23	20	39	50.85	40.68
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	-	1	2	2	25.00	-	-	2	2		2	1	2	2	75.00	50.00
รวม	78	28	183	136		46	40	183	136		59	68	183	136		

จากตารางที่ 10.2 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่าสถานะอาจารย์ มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิสูงสุด เท่ากับ 78.26 รองลงมาคือสถานะประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิสูงสุด เท่ากับร้อยละ 50.00 ต่ำที่สุดคือสถานะนักศึกษา มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ -9.86

11. กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

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



รูปที่ 11.1 กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ภาคผนวก

- รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564
- คำสั่งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564
- แผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2564
- แผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2564
- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2564

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1-1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)		รวม
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
ชาย	38	30	68
หญิง	145	106	251
รวม	183	136	319

ตารางที่ 1-2 แสดงจำนวนคนและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
ต่ำกว่า 18 ปี	-	2	2
18 – 25 ปี	147	82	229
26 – 40 ปี	20	32	52
41 – 60 ปี	16	20	36
รวม	183	136	319

ตารางที่ 1-3 แสดงจำนวนคนและความถี่ของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ

จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	102	8	110
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	46	76	122
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1	-	1
อาจารย์	12	11	23
เจ้าหน้าที่	20	39	59
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	2	2	4
รวม	183	136	319

สังกัด	จำนวน (คน)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม
คณะบริหารธุรกิจ	85	28	113
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	38	29	67
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมสร้างสรรค์	6	8	14
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	16	19	35
สถาบันสหบรรพศาสตร์	20	17	37
สำนักงานอธิการบดี	2	5	7
กองกลาง	2	5	7
กองคลัง	1	1	2
กองนโยบายและแผน	-	4	4
กองบริหารงานบุคคล	-	4	4
กองพัฒนานักศึกษา	-	2	2
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	5	8	13
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2	4
สถาบันวิจัยและพัฒนา	3	1	4
สถาบันบริการวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1	1	2
อื่นๆ	2	2	4
รวม	183	136	319

ส่วนที่ 2 การรับข่าวสารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2-1 แสดงความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จำแนกตามประเภทสื่อประชาสัมพันธ์

ประเภทสื่อประชาสัมพันธ์	ความถี่		ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
จดหมายข่าว สวส.	17	23	7.12
บอร์ดประชาสัมพันธ์	13	10	4.09
ป้ายไว้นิลหน้าสำนัก	6	9	2.67
โปสเตอร์กิจกรรม	9	10	3.38
บุคลากรของสำนัก	17	32	8.72
Facebook Fanpage มทร. อีสาน	152	90	43.06
Facebook Fanpage สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. อีสาน	85	73	28.11
OARIT RMUTI Line Official Account	7	9	2.85
รวม	306	256	100.00

จากตารางที่ 2-1 แสดงความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทสื่อประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารจาก Facebook Fanpage มทร. อีสาน สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 43.06 รองลงมา Facebook Fanpage สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร. อีสาน เท่ากับร้อยละ 28.11

ตารางที่ 2-2 แสดงความถี่และร้อยละของจุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จำแนกตามจุดประสงค์

จุดประสงค์ในการติดตามข่าวสาร	ความถี่		ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
บริการต่างๆ ของสำนัก	95	91	34.57
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	70	68	25.65
สารานุกรม	125	87	39.41
อื่นๆ ครั้งที่ 1 : การยืม-คืนหนังสือ ครั้งที่ 2 : ติดตามการเปิดปิดทำการของสำนักงานฯ	1	1	0.37
รวม	291	247	100

จากตารางที่ 2-2 แสดงความถี่และร้อยละของจุดประสงค์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ในการติดตามข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามจุดประสงค์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารของสำนักเพื่อทราบสารานุกรม สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 39.41 และรองลงมาคือ บริการต่างๆ ของสำนัก เท่ากับร้อยละ 34.57

ตารางที่ 2-3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลประเภทข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จำแนกตามประเภทข่าวสาร

ประเภทข่าวสาร	ความถี่		ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	

ลดค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง 50%	105	50	28.44
ข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก	121	80	36.88
ประกาศปิดให้บริการ	96	92	34.50
อื่น e-mail	-	1	0.18
รวม	322	223	100.00

จากตารางที่ 2-3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลประเภทข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามหัวข้อข่าวสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารประเภทข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 36.88 รองลงมาลง มาคือข่าวสารและกิจกรรมของสำนัก

ตารางที่ 2-4 แสดงความถี่และร้อยละของช่วงเวลาของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้สื่อออนไลน์บ่อยที่สุด

จำแนกตามช่วงเวลา

ช่วงเวลา	ความถี่		ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	
00.01 – 07.00 น.	5	2	2.19

07.01 – 12.00 น.	34	25	18.50
12.01 – 16.00 น.	51	42	29.15
16.01 – 22.00 น.	68	54	38.24
22.01 – 00.00 น.	25	10	10.97
ไม่ระบุ	-	3	0.94
รวม	183	136	100.00

จากตารางที่ 2-4 แสดงความถี่และร้อยละของเวลาที่กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้สื่อออนไลน์บ่อยที่สุด จำแนกตามเวลาการใช้งาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการติดตามข่าวสารของสำนักช่วงเวลา 16.01 – 22.00 น. สูงที่สุด เท่ากับร้อยละ 38.24 รองลงมาเวลา 12.01 – 16.00 น. เท่ากับร้อยละ 29.15

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ

ตารางที่ 3-1 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำแนกตามด้าน

ด้าน	คะแนน				แปลผล
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวมเฉลี่ย	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	3.47	4.00	3.74	74.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.48	4.06	3.77	75.40	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	3.69	4.11	3.90	78.00	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	4.09	3.93	78.60	มาก
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	3.55	3.83	3.69	73.80	มาก
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	3.55	4.08	3.82	76.30	มาก
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.51	3.58	3.55	70.90	มาก
รวมเฉลี่ย	3.57	3.96	3.77	75.30	มาก

จากตารางที่ 3-1 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564 ภาพรวมระดับสำนักเท่ากับ 3.77 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และจำแนกตามด้าน ค่าคะแนนความพึงพอใจลำดับที่ **หนึ่ง** ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าคะแนนเท่ากับ 3.93 คิดเป็นร้อยละ 78.60 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก **ลำดับที่สอง** ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ค่าคะแนนเท่ากับ 3.90 คิดเป็นร้อยละ 78.00 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก **ลำดับที่สาม** ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.30 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก และ**ต่ำที่สุด**คือด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.55 คิดเป็นร้อยละ 70.90

ตารางที่ 3-2 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	3.31	3.88	3.60	3.29	3.91	3.60	3.59	3.99	3.79	3.72	3.99	3.86	3.43	3.98	3.71	3.12	4.12	3.62	3.35	3.57	3.46	3.66	มาก
อาจารย์	4.34	4.55	4.45	4.53	4.52	4.53	4.12	4.53	4.33	4.39	4.29	4.34	3.87	3.94	3.91	3.80	-	3.80	3.93	3.86	3.90	4.18	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่	4.05	4.11	4.08	4.13	4.26	4.20	4.03	4.24	4.14	3.67	4.25	3.96	4.00	3.61	3.81	4.14	3.96	4.05	3.53	3.56	3.55	3.97	มาก
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	4.67	4.00	4.34	5.00	4	4.50	5.00	4.00	4.50	5.00	5.00	5.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 3-2 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ สรุปดังนี้

สถานะนักศึกษา มีความพึงพอใจสูงสุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม เท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับ มาก ต่ำที่สุด ด้านระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับ ปานกลาง

สถานะอาจารย์ มีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับ มาก และต่ำที่สุดด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับ มาก

สถานะเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับ มาก และต่ำที่สุดด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับ มาก

สถานะประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 5 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม เท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมาก ต่ำสุดด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับ มาก

ตารางที่ 3-3 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		
บุคคลภายใน	3.45	4.00	3.72	3.48	4.06	3.77	3.69	4.11	3.90	3.69	4.06	3.88	3.55	3.91	3.73	3.55	4.08	3.82	3.51	3.58	3.55	3.77	มาก
ประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก	4.67	4.00	4.34	5.00	4.00	4.50	5.00	4.00	4.50	5.00	5.00	5.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.59	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวน และร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

หัวข้อ	จำนวน (คน)			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
พึงพอใจ	161	131	292	91.54
ไม่พึงพอใจ	22	5	27	8.46
รวม	183	136	319	100

ตารางที่ 4-2 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำแนกตามด้าน

ด้าน	ความถี่	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	11	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	11	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	7	-
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3	-
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	6	1
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	5	-
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	11	2
อื่นๆ	1	1
รวม	55	6

ตารางที่ 4-3 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ความถี่																
	ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สภาพแวดล้อม		ด้านทรัพยากร สารสนเทศ		ด้านซอฟต์แวร์ และสื่อพัฒนา เพื่อสนับสนุน การเรียนรู้ การสอน		ด้านระบบ สารสนเทศเพื่อ การบริหาร		ด้านระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต		ด้านอื่นๆ		รวม
	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	11	1	11	1	7		3		5	1	5		8		1		54
อาจารย์									1				1			1	3
เจ้าหน้าที่													2	2			4
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก																	
อื่นๆ																	
รวม	11	1	11	1	7	-	3	-	6	1	5	-	11	2	1	1	61

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ		
นักศึกษา	1. มากไป 2. ไม่ค่อยเป็นระเบียบ 3. ลำช้า 4. ทำอะไรก็ล่าช้ามากกก แถมไม่มีความถูกต้อง 5. มีความล่าช้า ไม่ชี้แจงให้ชัดเจน 6. เพจมหาลัยไม่ตอบคำถาม	ไม่ระบุข้อเสนอแนะ
อาจารย์	-	-
เจ้าหน้าที่	-	-
ประชาชน/บุคคลภายนอก	-	-
อื่นๆ	-	-

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพูดจาที่ค่อนข้างน่าเสียงแข็ง 2. มีความล่าช้า 3. ช้า 4. แย่ พูดจาแย่มาก โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่หอพัก- 5. ชำเงินคืนค่าเทอม 50% ก็ไม่ได้ 6. เพจบางเพจตอบช้าและบางครั้งใส่อารมณ์ในการตอบคำถาม 	ไม่ระบุข้อเสนอแนะ
อาจารย์	-	-
เจ้าหน้าที่	-	-
ประชาชน/บุคคลภายนอก	-	-
อื่นๆ	-	-

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน		
นักศึกษา	1. ระบบขอมมีปัญหา	ไม่ระบุข้อเสนอแนะ
อาจารย์	1. Software ลิขสิทธิ์ ไม่เพียงพอ สำหรับการเรียนการสอน	-
เจ้าหน้าที่	-	-
ประชาชน/บุคคลภายนอก	-	-
อื่นๆ	-	-

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		
นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. เว็บบrowser ล่มบ่อย 2. ไม่ทั่วถึง 3. เข้าใช้งานไม่ได้ 4. เน็ตไม่เสถียรและช้าไม่ทั่วถึงไม่ครอบคลุม 	-
อาจารย์	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเสถียรของระบบเครือข่าย 	-
เจ้าหน้าที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย 2. สัญญาณเน็ตช้ามาก และหลุดบ่อยมาก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เน็ตหลุดบ่อย
บุคคลภายนอก	-	-
อื่นๆ	-	-

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านอื่นๆ		
นักศึกษา	1. อยากให้คนดูแลเพจมหาลัยช่วยตอบคำถามที่ถามด้วยคะไม่ใช่อ่านแล้วไม่ตอบ	-
อาจารย์	-	1. การยืมหนังสือได้ต่อเนื่องผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเอง ข้อเสนอแนะ : ระบบการยืมหนังสือต่อเนื่องผ่านระบบออนไลน์ไม่สามารถทำได้และกรณีห้องสมุดปิดทำการช่วงWFH ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายทางโทรศัพท์ทุกช่วงเวลาทำการ
เจ้าหน้าที่	-	-
บุคคลภายนอก	-	-
อื่นๆ	-	-

ส่วนที่ 5 แสดงความถี่ของความผูกพันกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 5-1 แสดงความถี่ของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค่าคะแนน	ความถี่			แปลผล			ร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม
1	7	1	8	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน(Detractor) = ร้อยละ 42.62 (78/183*100)	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 20.59 (28/136*100)	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 33.22 (106/319*100)	ร้อยละ = 32.24-42.62 = ร้อยละ -10.38	ร้อยละ = 50.00 - 20.59 = ร้อยละ 29.41	ร้อยละ = 39.82 - 33.22 = ร้อยละ 6.6
2	3	0	3						
3	6	4	10						
4	9	4	13						
5	33	14	47						
6	20	5	25						
7	16	20	36	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 25.14 (46/183*100)	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 29.41 (40/136*100)	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 26.96 (86/319*100)			
8	30	20	50						
9	12	13	25	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 32.24 (59/183*100)	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 50.00 (68/136*100)	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 39.82 (127/319*100)			
10	47	55	102						
รวม	183	136	319						

ตารางที่ 5-2 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				
นักศึกษา	72	27	149	84	42.48	35	23	149	84	24.90	42	34	149	84	32.62	-9.86
อาจารย์	-	-	12	11	-	4	1	12	11	21.74	8	10	12	11	78.26	78.26
เจ้าหน้าที่	6	-	20	39	10.17	7	16	20	39	38.98	7	23	20	39	50.85	40.68
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	-	1	2	2	25.00	-	-	2	2		2	1	2	2	75.00	50.00
รวม	78	28	183	136		46	40	183	136		59	68	183	136		

จากตารางที่ 5-2 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่าสถานะอาจารย์ มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิสูงสุด เท่ากับ 78.26 รองลงมาคือสถานะประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิสูงสุด เท่ากับร้อยละ 50.00 ต่ำที่สุดคือสถานะนักศึกษา มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ -9.86

ส่วนที่ 6 แนวทางที่สำนักควรดำเนินการเพื่อให้มีคะแนนความผูกพันเพิ่มมากขึ้น

ครั้งที่ 1

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

- เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน
- จัดระบบให้ดีกว่านี้
- บริการไวขึ้น
- ควรปรับเวลาเปิดปิดการให้บริการให้มีความยืดหยุ่น คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยด้วย
- WFH ขอบคุณการบริการยืมคืนที่สามารถแจ้งแบบออนไลน์หรือ แจ้งผ่านแชทใน fb ได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างดี ขอขอบคุณค่ะ
- ปรับปรุงและแก้ไขข้อปัญหาให้รวดเร็ว
- ปรับปรุงแก้ไขข้อปัญหาข้อผิดพลาด
- อยากให้ตอบคำถามในเพจให้เร็วกว่านี้หน่อยค่ะ กรณีลืมหืมผ่าน การขอหืมผ่านใหม่อยากให้มีในเพจด้วย
- เปิดให้ใช้งานเสาร์อาทิตย์ด้วยจะดีมากค่ะ
- ระบบทุกอย่างล่าช้าเกินไป
- เรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องตระหนักเมื่อต้องบริการหลายคน
- ดำเนินงานให้เร็วกว่านี้
- ให้บริการคอยตอบให้เร็วกว่านี้ มีแอดมินประจำ
- ปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการรวดเร็วกว่านี้
- ดำเนินการให้เร็ว และมีความรับผิดชอบกว่านี้
- แจ้งข้อมูลให้รวดเร็ว และครบถ้วนกว่านี้
- ปรับเปลี่ยนการทำงานให้มีความรวดเร็ว และมีความสะดวกต่อนักศึกษา และให้ความเท่าเทียมกับทุกระดับชั้น ภาควิชา ทุกคณะทุกระดับวิชาชีพ
- เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้การให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านอื่นๆ
- การบริการควรมีความรวดเร็ว
- ปรับเวลาการบริการแบบ on-site ให้ยืดหยุ่นเพิ่มมากขึ้น
- นำระบบการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาให้นักศึกษาและบุคลากรได้ใช้บริการ
- เน้นบริการออนไลน์เพิ่มขึ้น
- อยากให้พัฒนาเว็บมหาวิทยาลัยตอนลงทะเบียนเรียน

- ประกาศให้นักศึกษาสนใจใช้บริการ
- ควรขยายเวลาในการให้บริการ

ครั้งที่ 2

- ควรปรับปรุงระบบการยืมหนังสือหรือสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่องหรือมีระยะเวลาการยืมหนังสือได้ยาวนานตลอดภาคการศึกษาเนื่องจากห้องสมุดปิดไม่สามารถยืมหนังสือต่อเนื่องได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายโทรศัพท์
- บริการให้รวดเร็วขึ้น
- ต้องมีการบริการที่รวดเร็วและดีอยู่แล้ว
- ทำกิจกรรมออกมาเรื่อยๆ
- ปรับปรุงการบริการ
- บริการให้ทั่วถึง
- ทำให้เข้าถึงมากขึ้น
- แก้ไขด้านการบริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ครั้งที่ 1

- ยิ้มทุกวันจิตใจจะสดชื่นแจ่มใส สมองปลอดโปร่ง
- ถ้ามองไปไม่เคยตอบค่ะ โทรไปก็ไม่รับ จะตอบทีก็วันสองวัน
- ทำงานตรงต่อเวลา
- อยากให้ใส่ใจและตอบให้รวดเร็ว
- ตอบข้อความจากนักศึกษาอย่างรวดเร็ว
- ตอบคำถามของนักศึกษาได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน
- ตรงไปตรงมา
- ให้ข้อมูลที่สำคัญให้ครบ
- ตอบคำถามที่มีคนแสดงความคิดเห็นได้โพสต์ทางเพจบางครั้ง เพราะอาจจะมีคนอยากรู้เหมือนกันอีกหลายคน จะได้ตอบทีเดียว ไม่ต้องมาตอบทีละคนทางแชทส่วนตัว จะได้ประหยัดเวลา
- บริการให้ครบถ้วนและตอบตรงคำถาม

- ปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นระบบทุกระบบของมหาลัยให้มันอย่าลุ่มบ่อยเกินไปเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตอบเพจต่างๆก็ขอคนพูดดีๆไม่ใช่อารมณ์จะดีมาก

ครั้งที่ 2

- ควรมีบุคลากรมากกว่านี้จะได้บริการอย่างทั่วถึง
- ปรับปรุงเรื่องเล็กน้อยใส่ใจนิดนึงกับการที่นักศึกษาขอปรึกษาเรื่องอื่นๆ
- การบริการต่างๆ ควรใส่ใจในการทำงาน ไม่ควรใส่อารมณ์กับผู้ใช้บริการ
- ผู้ให้บริการควรบริการผู้ใช้บริการอย่างตั้งใจ
- ขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ยินดีบริการการยืมคืนหนังสือผ่านแชทใน Facebook ใช้เทคโนโลยีบริการได้อย่างทันสมัย

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม

ครั้งที่ 1

- ควรมีคอมพิวเตอร์บริการนักศึกษาให้เยอะเหมือนราชภัฏ
- พื้นที่ให้บริการสำหรับพักผ่อนมากกว่านี้
- อุปกรณ์บางอย่างยังไม่ครบ บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน

ครั้งที่ 2

- การบริการก็มีการบริการที่ดีอยู่แล้ว จำกัดผู้ที่เข้าไปใช้บริการไม่ให้เยอะเกินไป เพื่อป้องกันเสียงรบกวน
- ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเยอะกว่านี้
- มีคอมมากขึ้น
- ควรเพิ่มอินเทอร์เน็ตขึ้น และคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานจริงๆ
- เทคโนโลยีที่ทันสมัย

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ครั้งที่ 1

- มีหนังสือมากขึ้น และพื้นที่ให้บริการนั่งอ่านสืบค้น ให้เหมาะสมสร้างบรรยากาศการอ่านที่ดีขึ้น

ครั้งที่ 2

- มีสื่อมากขึ้นกว่านี้
- หากสามารถอ่านหนังสือแบบออนไลน์ได้จะดีมาก

- เคยเห็นแจ้งหนังสือใหม่ แต่ดูไม่ชัดเจนว่าเป็นหนังสืออะไร
- หากมีรายละเอียดหนังสือ update ในแต่ละเล่ม ผ่าน Facebook ภาพหน้าปกชัดเจน มีรายละเอียดแต่ละเล่ม จะเห็นทรัพยากรใหม่ได้ชัดเจนมากขึ้นและมีรายละเอียดที่น่าสนใจมากขึ้น
- อยากให้รับฐานข้อมูลวารสารวิจัยต่างประเทศ เช่น science direct และฐานข้อมูลอื่นๆ เพื่อช่วยส่งเสริมการทำวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา ตอนนี้หาเอกสารอ้างอิงยากมาก
-

5. ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน

ครั้งที่ 1

- การเรียน การสอน

ครั้งที่ 2

- ขั้นตอนการติดตั้ง software

6. ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ครั้งที่ 1

ไม่มี

ครั้งที่ 2

- ลงทะเบียนให้ไวเหมือนตอนเรียกจ่ายเงิน
- พัฒนาความเร็วระบบความเสถียร
- จัดการระบบเว็บไซต์ของทางมหาลัยให้ดีขึ้น
- ควรปรับการเข้าใช้งานของระบบให้ดี และไม่ล่ม
- ลงทะเบียนเรียนเว็บขอล้มควรประปรังปรับปรุง
- ทำเว็บมหาลัยให้ดีกว่านี้
- ควรปรับปรุงระบบเวลาการลงทะเบียนเรียนมากที่สุด และรองลงมาคือการชี้แจงข่าวสารเรื่องการเปิดเทอมหรือให้เรียนออนไลน์ให้ชัดเจนมากกว่านี้ เนื่องจากหลายๆคนอาจสับสนได้ว่าทางมหาลัยจะให้ไปเรียนที่มหาลัยตอนไหนหรือเรียนออนไลน์ไปถึงตอนไหน ดังนั้นควรปรับปรุงมากที่สุด
- เวลาลงทะเบียนอย่าให้เว็บล่มบ่อย

- ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต และระบบ E-document

7. ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ครั้งที่ 1

- อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อยมาก
- ควรมีอินเทอร์เน็ตเร็วกว่านี้ในการค้นหาข้อมูล
- ควรเพิ่มความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต
- เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตหอพักนักศึกษา
- พัฒนาระบบ internet ให้เร็วขึ้นกว่านี้
- ปรับปรุงตัวกระจายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย

ครั้งที่ 2

- ส่วนใหญ่จะเจอเรื่องระบบอินเทอร์เน็ตจากผู้มารับบริการ ว่ามีความช้าอยู่บ้าง และ WIFI ยังไม่ครอบคลุม หรือมีความช้าเช่นกัน
- ความเร็วอินเทอร์เน็ต
- ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต ให้เร็ว แรง เสถียร ครอบคลุม
- รบกวนช่วยตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตบริเวณบ้านพักของบุคลากรใน มทร. และบริเวณที่เป็นจุดที่นั่งให้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ครอบคลุม และทั่วถึง เนื่องจากช่วงนี้มีการ ทำงานที่บ้าน เรียนที่หอพัก บ่อยครั้ง และปัจจุบัน ต้องมีการใช้งานและเข้าถึงข้อมูลในเน็ตมากขึ้น ควรปรับปรุง ให้ครอบคลุมทั้ง มหาวิทยาลัย

8. ด้านการประชาสัมพันธ์

ครั้งที่ 1

- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
- แจ้งข่าวสารผ่าน ระบบออนไลน์
- ควรปรับปรุง การทำข่าวให้มีความน่าอ่าน
- ประชาสัมพันธ์ให้มีความเข้าใจในเนื้อหา
- ประชาสัมพันธ์บ่อยๆ

ครั้งที่ 2

- แจ้งข่าวสารให้เร็วกว่านี้
- ควรประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ทุกช่องทาง

- แจ้งข่าวสารให้ทันท่วงที
- ลงข่าวบ่อยๆ ประกาศในชัดเจน
- ประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงนักศึกษามากกว่านี้
- การให้ข่าวสารที่ครบถ้วนมากกว่านี้

9. อื่นๆ

ครั้งที่ 1

- จ่ายลดค่าเทอม 50% มาก่อน
- ช่วยค่าเทอม
- ไมโกหก
- จ่ายเงินส่วนลดค่าเทอม 10% ให้ตรงกับวันที่กำหนด
- อยากให้รวดเร็วในการดำเนินการน้อยคะ เช่น เงินคืน ตามที่รัฐบาลออกนโยบาย
- การตั้งคำถามให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ เนื่องจากผู้รับบริการไม่ได้ไปในสถานที่
- พัฒนาการดีๆขึ้นอีกเรื่อย ๆ ทุกช่วง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ไม่บังคับตอบ)

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.1 การบริการ การสื่อสารทางออนไลน์



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
ที่ ๐๒๘ / ๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔

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

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๔ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่อำนวยการ และให้คำปรึกษาแนะนำแก่คณะกรรมการดำเนินงาน
 ๑. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประธานกรรมการ
 ๒. รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ กรรมการ
 ๓. รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ กรรมการ
 ๔. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ กรรมการ
 ๕. รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป กรรมการและเลขานุการ
๒. คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ 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. หัวหน้าแผนกงานวิศวกรรมเครือข่าย กรรมการ
 ๑๒. หัวหน้าแผนกงานห้องสมุด กรรมการ
 ๑๓. หัวหน้าแผนกงานศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง กรรมการ

๑๔. หัวหน้าแผนก....

๑๔. หัวหน้าแผนงานธุรการสำนัก

กรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรภัสสร อ่อนเกิด)

ผู้อำนวยการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2564						ปีการศึกษา 2565					เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ	
		ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.							พ.ย.
8	ครุภัณฑ์เพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	P												เสนอของประมาณ 2566 ครุภัณฑ์เพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา	1,800,000.00	1	1,2,3	งทส.	<ol style="list-style-type: none"> 1. อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อยมาก 2. ควรมีอินเทอร์เน็ตเร็วกว่านี้ในการค้นหาข้อมูล 3. ควรเพิ่มความเร็วและความเสถียรของอินเทอร์เน็ต 4. พัฒนาระบบ internet ให้เร็วขึ้นกว่านี้ 5. ปรับปรุงตัวกระจายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย
		A																	

หมายเหตุ : ได้รับอนุมัติจากการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2565 เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2565

ปี ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2565						เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.						
3	โครงการพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ และทรัพยากรการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	P						1. จำนวนทรัพยากรไม่น้อยกว่า 1,000 รายการ 2. ดำเนินการไม่น้อยกว่า 9 ครั้ง 3. งานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดร้อยละ 80 4. ใช้งบประมาณไม่เกินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ 5. ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	3,000,000.00	1	1	งวบ.	อยากให้รับฐานข้อมูลวารสารวิจัยต่างประเทศ เช่น science direct และฐานข้อมูลอื่นๆ เพื่อช่วยส่งเสริมการทำวิจัยของอาจารย์และนักศึกษาดอนนี้หาเอกสารอ้างอิงยากมาก
		A											
4	การใช้บริการยืมทรัพยากรระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) ผ่านกล่อง EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text	P						1. จำนวนครั้งในการเข้าถึงข้อมูล	ไม่ใช้งบประมาณ	1	1	งวบ.	
		A											
5	การประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่	P						1. จำนวนครั้งในการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ผ่านทาง Facebook แผนกงานห้องสมุด	ไม่ใช้งบประมาณ	1	1	งวบ.	หากมีรายละเอียดหนังสือ update ในแต่ละเล่มผ่าน Facebook ภาพหน้าปกชัดเจน มีรายละเอียดแต่ละเล่ม จะเห็นทรัพยากรใหม่ได้ชัดเจนมากขึ้นและมีรายละเอียดจะน่าสนใจมากขึ้น
		A											

ปี ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2565						เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.						
6	เสนอของบประมาณในการจัดหา ครุภัณฑ์ ปี 2567	P						มีการเสนอของบประมาณจัดหาครุภัณฑ์ สำหรับการบริการ ปีงบประมาณ 2567	9,780,000.00	1	1	งวบ.	ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเยอะกว่านี้
		A											
7	โครงการพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้ และทรัพยากรการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	P						1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 75 2. มีการจัดซื้อไม่น้อยกว่า 9 ครั้งต่อปี	350,000.00	1	1	งวบ.	ควรมีสื่อมากกว่านี้
		A											

ปี ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2565						เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.						
9	<p>จ้างเหมาบำรุงรักษาระบบบริการการศึกษา (ESS) ประจำปีงบประมาณ 2565 กุมภาพันธ์ 2565 - กันยายน 2565</p> <p>กิจกรรม</p> <p>1. ปรับปรุงวิธีการค้นหาข้อมูลของระบบบริการการศึกษา (ESS) ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2. ปรับปรุงระบบบริการการศึกษา (ESS) ให้ตรวจสอบเลขใบลงทะเบียนไม่ให้ซ้ำกัน และแจ้งผลการลงทะเบียนให้ผู้ใช้งานทราบในกรณีที่มีออกเลขที่ใบลงทะเบียนมีปัญหา</p>	P						<p>1. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</p> <p>2. ใช้งบประมาณไม่เกินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ</p>	321,000.00	4	1,2,3,5	งทส.	<p>1. พัฒนาความเร็วระบบความเสถียร</p> <p>2. ควรปรับการเข้าใช้งานของระบบให้ดี และไม่ล่ม</p> <p>3. ลงทะเบียนเรียนเว็บบอกล้มควรปรับปรุง</p> <p>4. ควรปรับปรุงระบบเวลาการลงทะเบียนเรียนมากที่สุด และรองลงมาคือการชี้แจงข่าวสารเรื่องการเปิดเทอมหรือให้เรียนออนไลน์ให้ชัดเจนมากกว่านี้ เนื่องจากหลายคนอาจสับสนได้ว่าทางมหาลัยจะให้ไปเรียนที่มหาลัยตอนไหนหรือเรียนออนไลน์ไปถึงตอนไหน ดังนั้นควรปรับปรุงมากที่สุด</p>
		A											
10	<p>จ้างเหมาบำรุงรักษาระบบสืบค้นข้อมูลเชิงอัตโนมัติ (E-Documents) ประจำปีงบประมาณ 2565</p> <p>กิจกรรม</p> <p>1. ตรวจสอบ / ปรับปรุง / แก้ไขประสิทธิภาพการใช้งานระบบสืบค้นข้อมูลเชิงอัตโนมัติ (E-Documents) ในส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์การใช้งานสารบรรณ</p>	P						<p>1. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</p> <p>2. ใช้งบประมาณไม่เกินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ</p>	499,500.00	4	1,2,3,5	งทส.	<p>1. ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต และระบบ E-document</p>
		A											

ปี ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2565						เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ
		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.						
11	ปรับปรุงแบบการติดต่อสื่อสาร	P						1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ไม่ใช้งบประมาณ	6	5	ทุกงาน	- แจ้งข่าวสารให้เร็วกว่านี้ - แจ้งข่าวสารให้ทันทั่วทั้งที่
		A											

รายงานผลการดำเนินการตามแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2564

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา	ช่วงเวลาดำเนินการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ/หลักฐาน				
1	เช่าคอมพิวเตอร์จำนวน 240 เครื่องสำหรับให้บริการผู้ใช้บริการ (สัญญาเช่า 3 ปีระหว่างปีงบประมาณ 2564 2565 และ 2566 เบิกเป็นรายเดือน งวดละ 207,000 บาท)	<table border="1"> <tr> <td>P</td> <td>ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564 ถึง เดือนกันยายน 2565</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>เดือนตุลาคม 2564 - เดือนมีนาคม 2565</td> </tr> </table>	P	ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564 ถึง เดือนกันยายน 2565	A	เดือนตุลาคม 2564 - เดือนมีนาคม 2565	1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 2. ใช้งบประมาณไม่เกินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	2,484,000.00	งบท.	1. ควรมีคอมพิวเตอร์ให้บริการนักศึกษาให้เยอะเหมือนราชภัฏ 2. อุปกรณ์บางอย่างยังไม่ครบ บางอย่างไม่พร้อมใช้งาน	1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับสำนัก ครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2564 เท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20 อยู่ในระดับ มาก 2. ในปีงบประมาณ 2565 เบิกจ่ายค่าเช่าคอมพิวเตอร์ 6 เดือน (เดือน ตุลาคม 2564 - เดือนมีนาคม 2565) เดือนละ 207,000.00 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,242,000.00 บาท
P	ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564 ถึง เดือนกันยายน 2565										
A	เดือนตุลาคม 2564 - เดือนมีนาคม 2565										

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อ การดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ช่วงเวลาดำเนินการ		เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ/หลักฐาน
2	ปรับปรุงแบบการ ประชาสัมพันธ์	P	ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564 ถึง เดือนกันยายน 2565	1. ระดับความสำเร็จในการ ประชาสัมพันธ์ของสำนัก ระดับ 5	ไม่ใช้งบประมาณ	งบท.	1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น 2. แจ้งข่าวสารผ่าน ระบบออนไลน์ 3. ควรปรับปรุง การทำข่าวให้มี ความน่าอ่าน 4. ประชาสัมพันธ์ให้มีความเข้าใจ ในเนื้อหา 5. ประชาสัมพันธ์บ่อยๆ	1.จัดทำแผนและขั้นตอนการ ประชาสัมพันธ์ของสำนัก ประจำปี งบประมาณ 2565 เพื่อวัดความสำเร็จ ของการประชาสัมพันธ์ของสำนัก 5 ระดับ โดยจัดทำคำสั่ง สวส. ที่ 027/2565 ลงวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานสื่อสารองค์กร สำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2565 2. สรุปผลเป็นรายงานวิเคราะห์ ความสำเร็จของการประชาสัมพันธ์ ของสำนัก ประจำปีงบประมาณ 2565 ดำเนินการในเดือนพฤษภาคม และ เดือนกันยายน 2565
		A	อยู่ระหว่างดำเนินการ					

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อ การดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ช่วงเวลาดำเนินการ	เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ/หลักฐาน
3	แจ้งข้อเสนอแนะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรีเพื่อ ทราบ	P เดือนธันวาคม 2564 A เดือนธันวาคม 2564	1. ดำเนินการแจ้งข้อเสนอแนะ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเพื่อ ทราบ	ไม่ใช้งบประมาณ	งบท.	1. เพจมหาวิทยาลัยตอบคำถามซ้ำ	1. จัดทำหนังสือบันทึกข้อความแจ้ง งานประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยฯ ตามหนังสือเลขที่ มทร.ธัญบุรี 1300/0281 วันที่ 17 ธันวาคม 2564 เรื่อง ขอส่งข้อเสนอแนะจากผลการ สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงาน ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
4	โครงการพัฒนา ทรัพยากรการเรียนรู้ และทรัพยากรการ เรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	P ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564 ถึง เดือนกันยายน 2565 A ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564- เดือนมีนาคม 2565	1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 1,000 รายการ 2. ดำเนินการไม่น้อยกว่า 9 ครั้ง 3. งานแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่กำหนดร้อยละ 80 4. ใช้งบประมาณไม่เกิน งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ 5. ผู้เข้ารับบริการมีความพึง พอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	3,000,000.00	งวบ.	1. มีหนังสือมากขึ้น และพื้นที่ ให้บริการนั่งอ่านสืบค้นให้ เหมาะสมสร้างบรรยากาศการอ่าน ที่ดีขึ้น	1. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ 277 รายการ 2. จำนวนครั้งที่ดำเนินการ 10 ครั้ง 3. โครงการแล้วเสร็จร้อยละ 50 4. ใช้งบประมาณ จำนวน 1,021,292.45 บาท 5. ความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.50 อยู่ในระดับมาก

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อ การดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ช่วงเวลาดำเนินการ		เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ/หลักฐาน
5	การประชาสัมพันธ์ บริการของแผนกงาน	P	ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2565	1. มีการประชาสัมพันธ์บริการ ของแผนกงานฯ ทุกเดือน ผ่าน ทางเว็บไซต์แผนกงานห้องสมุด และผ่านทาง Facebook แผนก งานห้องสมุด	ไม่ใช้งบประมาณ	งวบ.	1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น 2. แจ้งข่าวสารผ่านระบบออนไลน์	1. ประชาสัมพันธ์บริการของแผนก งานฯ ดังนี้ - เว็บไซต์ จำนวน 23 ครั้ง - Facebook จำนวน 33 ครั้ง
A	ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564- เดือนมีนาคม 2565							
6	การสื่อสารทางออนไลน์	P	ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2565	1. มีการตอบข้อคำถามและช่วย ค้นคว้าในการบริการ ผ่านทาง Facebook แผนกงานห้องสมุด	ไม่ใช้งบประมาณ	งวบ.	1. การบริการการสื่อสารทาง ออนไลน์	1. ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จำนวน 140 ครั้ง
A	ระหว่างเดือน ธันวาคม 2564- เดือนมีนาคม 2565							

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อ การดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ช่วงเวลาดำเนินการ		เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ/หลักฐาน
7	การบริการยืม-คืน ตู้คอมพิวเตอร์	P	ระหว่างเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2565	1. มีบริการการยืม-คืนตู้ คอมพิวเตอร์	ไม่ใช้งบประมาณ	งวบ.	1. เน้นบริการออนไลน์เพิ่มขึ้น	สำนักฯ ดำเนินการปรับปรุงประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน เรื่องการบริการวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกาศ ดังกล่าว ได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบ จากคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน (CEO) และอยู่ระหว่างเสนอ พิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ การเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสานซึ่งสามารถ ดำเนินการตามประกาศได้ในช่วงภาค การเรียนที่ 1 ของปีการศึกษา 2565
A	ยังไม่ได้ดำเนินการ							

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อ การดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ช่วงเวลาดำเนินการ		เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ/หลักฐาน
8	การปรับปรุงพื้นที่ บริการคอมพิวเตอร์ เพื่อการเรียนรู้	P	ระหว่างเดือน มกราคม 2565	1. มีการพื้นที่ปรับปรุงบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้	ไม่ใช้งบประมาณ	จบ.	1. ปรับปรุงบริการเพื่อเพิ่มความ สะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ	แผนงานได้ดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ บริการ เมื่อวันที่ 21 ม.ค. 2565 โดยการนำ คอมพิวเตอร์ไปบริการ ณ แผนกงานห้องสมุด ดังนี้ - ชั้น 1 จำนวน 10 เครื่อง พร้อมโต๊ะ เก้าอี้ - ชั้น 2 จำนวน 8 เครื่อง - ชั้น 3 จำนวน 4 เครื่อง - ชั้น 4 จำนวน 4 เครื่อง
A	เดือนมกราคม 2565							

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อ การดำเนินการ ปรับปรุง/พัฒนา	ช่วงเวลาดำเนินการ		เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ข้อเสนอแนะ	ผลการดำเนินการ/หลักฐาน
9	ครุภัณฑ์เพิ่ม ประสิทธิภาพการ เชื่อมโยงระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ตำบลในเมือง อำเภอ เมือง จังหวัด นครราชสีมา	P	เดือนธันวาคม 2564	เสนอของบประมาณ 2566 ครุภัณฑ์เพิ่มประสิทธิภาพการ เชื่อมโยงระบบเครือข่าย	1,800,000.00	งทส.	1. อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อยมาก 2. ควรมีอินเทอร์เน็ตเร็วกว่านี้ในการ ค้นหาข้อมูล 3. ควรเพิ่มความเร็วและความ เสถียรของอินเทอร์เน็ต 4. พัฒนาระบบ internet ให้เร็ว ขึ้นกว่านี้ 5. ปรับปรุงตัวกระจายสัญญาณ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย	เสนอของบประมาณแผ่นดิน ประจำปี งบประมาณ 2566 ประชุม คณะกรรมการบริหารสำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ พิเศษ/2564 เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564
A	เดือนพฤศจิกายน 2564	คอมพิวเตอร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา						