



ปีการศึกษา 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
และความผูกพันของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

## คำนำ

ด้วยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565 เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรภัสสร อ่อนเกิด)

ผู้อำนวยการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมษายน 2565

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. การเตรียมความพร้อมด้านกายภาพ	1
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา	5
3. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	22
4. บริการอินเทอร์เน็ต	25
5. บริการระบบสารสนเทศ	29
6. บริการอีเลิร์นนิง (e-Learning)	30
7. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	31
8. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	37
9. ผลการสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการ	43
10. กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	46

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ปีการศึกษา 2565

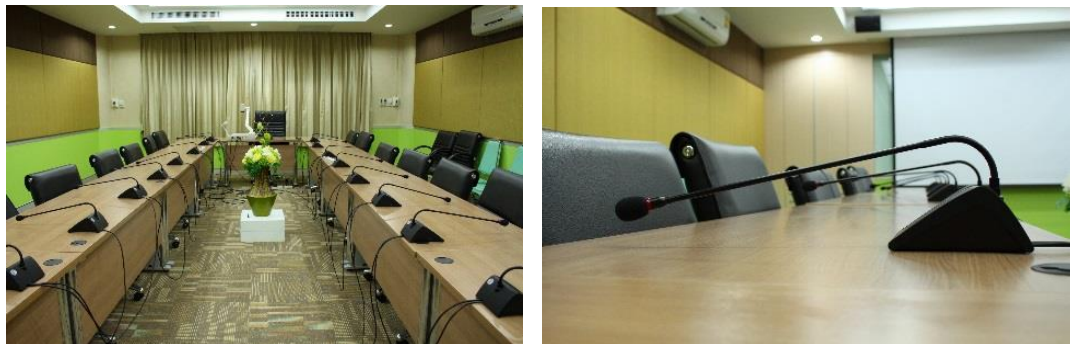
1. การเตรียมความพร้อมด้านกายภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการให้บริการด้านอาคารสถานที่แก่อาจารย์  
เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ดังนี้

1.1 ห้องประชุม ได้แก่



รูปที่ 1.1 ห้องประชุมมรกตอีสาน ชั้น 5 อาคาร 12C ความจุ 200 คน



รูปที่ 1.2 ห้องประชุมเศตากรณีอีสาน ชั้น 4 อาคาร 12C ความจุ 15 คน

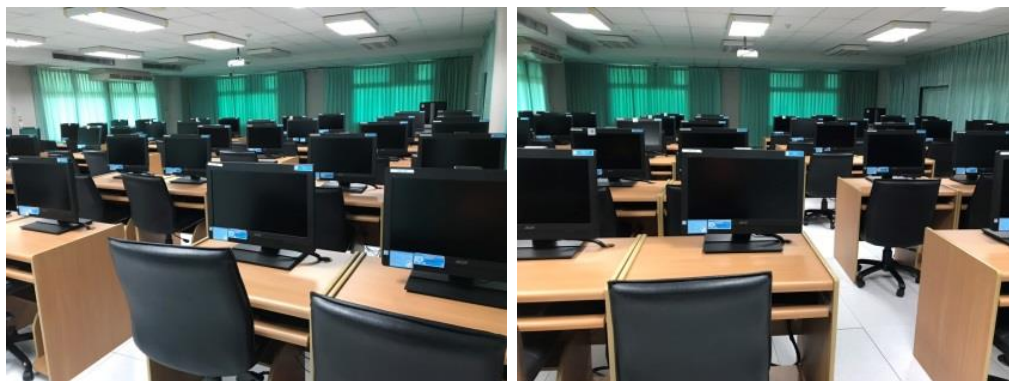


รูปที่ 1.3 ห้องประชุมกัณหากรณีอีสาน ชั้น 2 อาคาร 12C ความจุ 13 คน



รูปที่ 1.4 ห้องประชุมเสตาภรณ์อีสาน 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 จำนวนจุห้องละ 40 คน



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



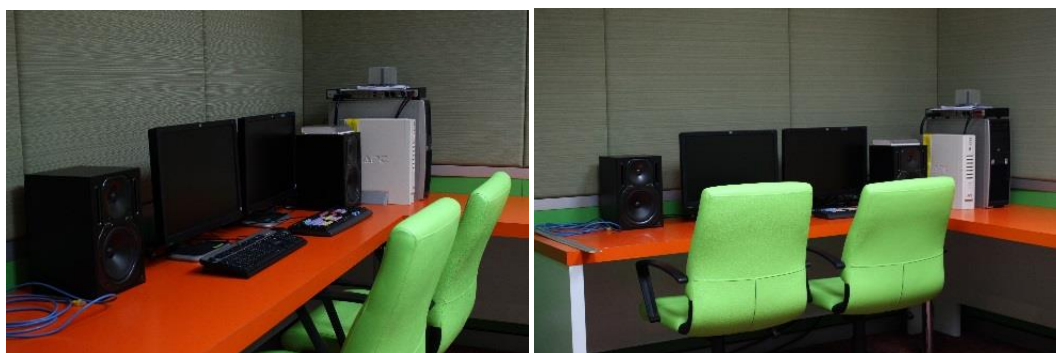
รูปที่ 1.10 ห้องมินิเธียเตอร์

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 ปรียญญาติวิพนธ์ วิทยานิพนธ์ คุชฌีนิพนธ์ 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, ปรินญาณิพนธ์, วิทยานิพนธ์, คุชฎินิพนธ์



รูปที่ 2.14 หนังสือรายงานการวิจัย, สิ่งพิมพ์รัฐบาล, ปรินญาณิพนธ์, วิทยานิพนธ์, คุชฎินิพนธ์

## 2.14 หนังสือทั่วไปภาษาไทย



รูปที่ 2.15 หนังสือทั่วไปภาษาไทย

## 2.15 หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ



รูปที่ 2.16 หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ

## 2.16 หนังสือเก่า



รูปที่ 2.17 หนังสือเก่า

## 2.17 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้

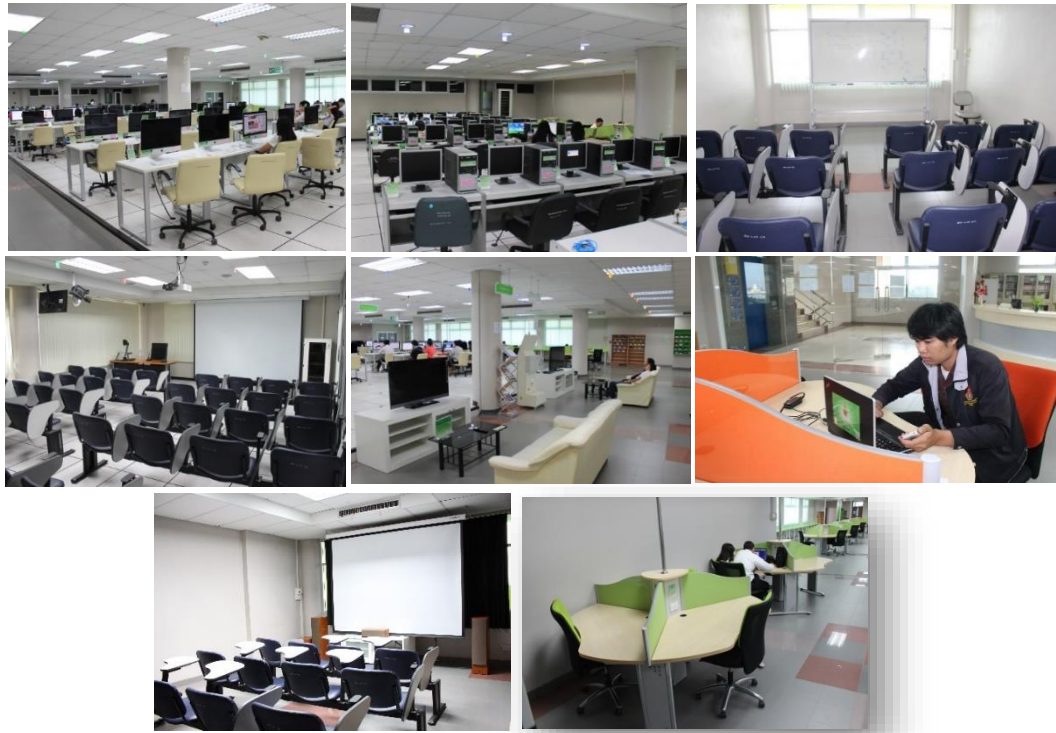


รูปที่ 2.18 ห้องสมาธิเพื่อการเรียนรู้

## 2.18 พื้นที่การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5 มีบริการดังนี้ ตารางที่ 1 การบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

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 การบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 5

2.19 พื้นที่การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6 มีบริการดังนี้  
ตารางที่ 2 การบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง

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



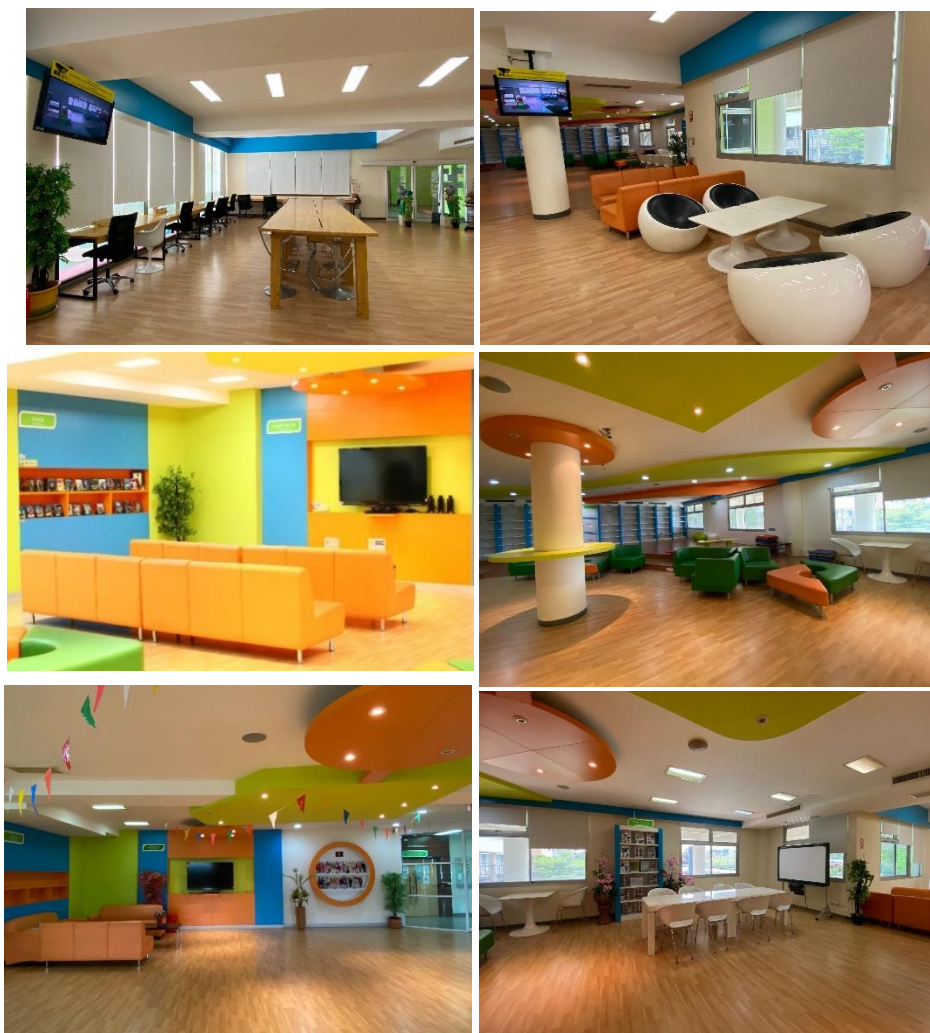


รูปที่ 2.20 การบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6



รูปที่ 2.20 การบริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชั้น 6 (ต่อ)

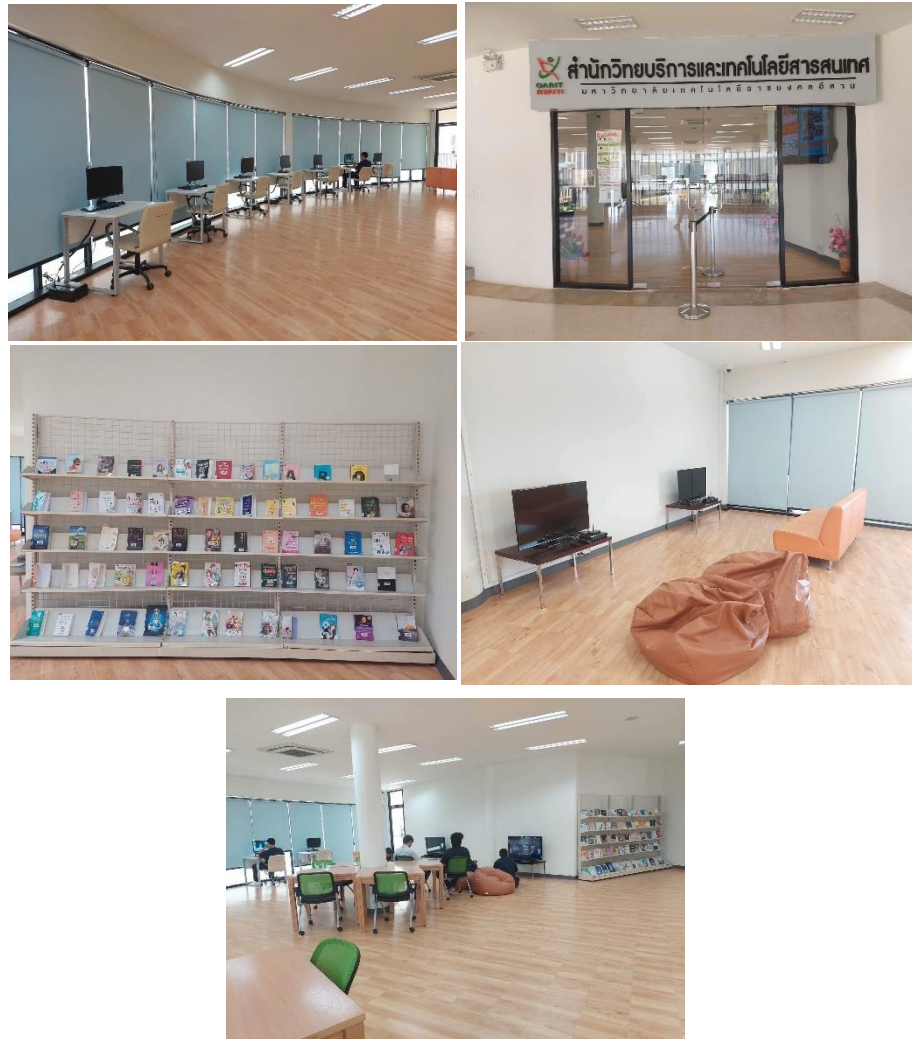
2.20 พื้นที่ให้บริการอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้ มีบริการดังนี้  
ตารางที่ 3 บริการของอุทยานศูนย์แห่งการเรียนรู้



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



รูปที่ 2.22 บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ณ ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง

## 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 Completeเป็นฐานข้อมูลทั้งรวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน การเงินคอมพิวเตอร์มากกว่า 1,100 รายชื่อ รวมถึงสารสนเทศของบริษัททางอีกมากกว่า 60,000 บริษัท และสามารถสืบค้นบทความฉบับเต็มได้จากวารสารทั่วโลกกว่า 800 รายชื่อ	
2	ProQuest	ProQuest Dissertations & Theses Global เป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกฉบับเต็ม (Full-text) ของสถาบันการศึกษาทั่วโลกที่ใช้ในทางวิชาการโดยครอบคลุมถึงชื่อเรียก และเวลาตามต้นฉบับงานด้านการศึกษามากกว่า 100,000 ฉบับ และครอบคลุมกว่า 1000 แห่ง ประกอบด้วยเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกและปริญญาโทตั้งแต่ปี 1997 ถึงปัจจุบัน ในเนื้อกว่า 1 ล้านรายการ และสารสิ่งพิมพ์ทางพิมพ์ในเนื้อกว่า 2.4 ล้านรายการ	
3	ACM Digital Library	ACM Digital Library เป็นฐานข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง วิทยานิพนธ์ และเอกสารในทางวิศวกรรมศาสตร์ ที่จัดทำโดย ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งเป็นสมาคมคอมพิวเตอร์ที่สำคัญ เช่น งานคำนวณทางคณิตศาสตร์ สิ่งประดิษฐ์ และบทความฉบับเต็ม ในชื่อคลังข้อมูลตั้งแต่ปี 1995 - ปัจจุบัน	
4	IEEE Xplore	IEEE/IEL Electronic Library (IEL) เป็นฐานข้อมูลทั้งรวมสารสนเทศจาก 2 แหล่งข้อมูล คือ The Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) และ The Institution of Engineering and Technology (IET) ซึ่งใน IEL ประกอบด้วยเอกสารมากกว่า 1.2 ล้านฉบับสิ่งพิมพ์มากกว่า 12,000 ชื่อ	
5	Web of Science	Web of Science เป็นฐานข้อมูลงานวิจัยและสารสิ่งพิมพ์ที่ครอบคลุมทั้งอ้างอิงและอ้างอิง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาตั้งแต่ทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ จากวารสารประมาณ 9,200 ฉบับชื่อให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2001-ปัจจุบัน	
6	H.W. Wilson 12 subjects	H.W. Wilson 12 subjects : เป็นฐานข้อมูลรายชื่อ สารสิ่งพิมพ์และเอกสารฉบับเต็มครอบคลุมทุกสาขาวิชาตั้งแต่ Applied Science & Technology, Art, Business, Education, General Science, Humanities, Library and Information Science, Social Science, Law, General Interest, Biological & Agricultural Science	

The screenshot shows the WOPAC search interface. At the top, there is a navigation bar with 'IOPAC' and 'ค้นหา' (Search) buttons. Below the navigation bar, there is a search box and a 'ค้นหาแบบทั่วไป' (General Search) section. This section contains several dropdown menus for filtering search results: 'ประเภทวัสดุ' (Material Type), 'ประเทศ' (Country), 'ท้องถิ่น' (Local), 'ห้องสมุด' (Library), 'ภาษา' (Language), 'ปี' (Year), 'ที่ตั้ง' (Location), 'Collection', 'สาขา' (Subject), and 'ลักษณะเนื้อหา' (Content Type). There are also buttons for 'ค้นหา' (Search) and 'ยกเลิก' (Cancel). On the right side, there is a 'Tag Cloud' section displaying various tags such as 'ASP.Net', 'Android', 'Chemistry', 'Chronicle', 'Facebook', 'Flash', 'Fluids', 'Java', 'artist', 'windows', 'กีฬา', 'การ์ตูน', 'เกม', 'เคมี', 'จุลทรรศน์', 'ผลไม้', 'พลาสติก', 'วิจัย', 'วิศวกรรม', 'ศาสนา'. Below the tag cloud, there is a 'การค้นหา' (Search) section with buttons for 'ค้นหาทั่วไป' (General Search), 'ค้นหาขั้นสูง' (Advanced Search), 'ค้นหาจากหลายแหล่งข้อมูล' (Search from multiple sources), 'ค้นหาจากแหล่งข้อมูลอื่น' (Search from other sources), 'ทรัพยากรใหม่' (New Resources), 'ชื่อเรื่องใหม่' (New Titles), 'บทความใหม่' (New Articles), and 'ราคาใหม่' (New Prices).

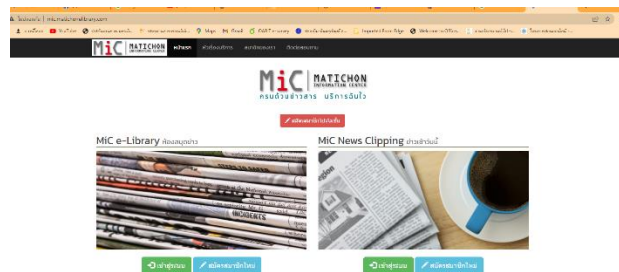
รูปที่ 2.23 ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (<http://wopac.rmuti.ac.th>)



รูปที่ 2.24 เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติ (Book Drop) ให้บริการด้านหน้าอาคาร 12 B



รูปที่ 2.25 เครื่องชำระค่าปรับ ให้บริการด้านหน้าอาคาร 12 B



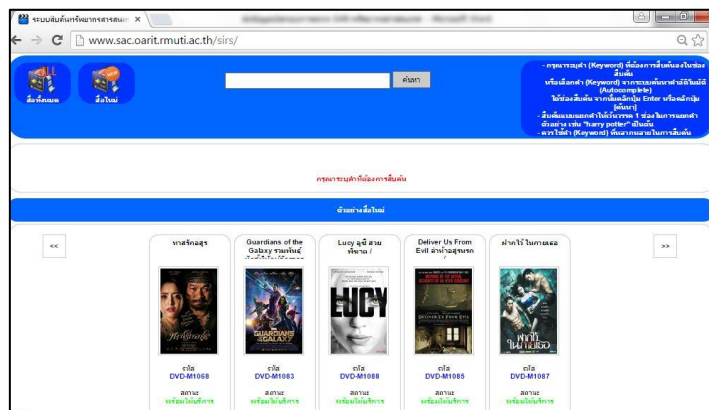
รูปที่ 2.26 มติชนออนไลน์ <http://mic.matchonlibrary.com/>



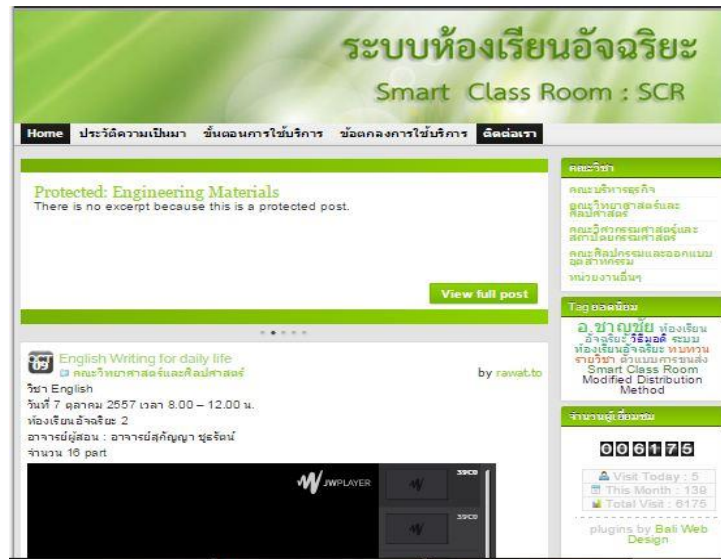
รูปที่ 2.27 E-book <http://www.2ebook.com/new/library/index/rmuti>



รูปที่ 2.28 ระบบเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ([www.flr.rmuti.ac.th](http://www.flr.rmuti.ac.th))

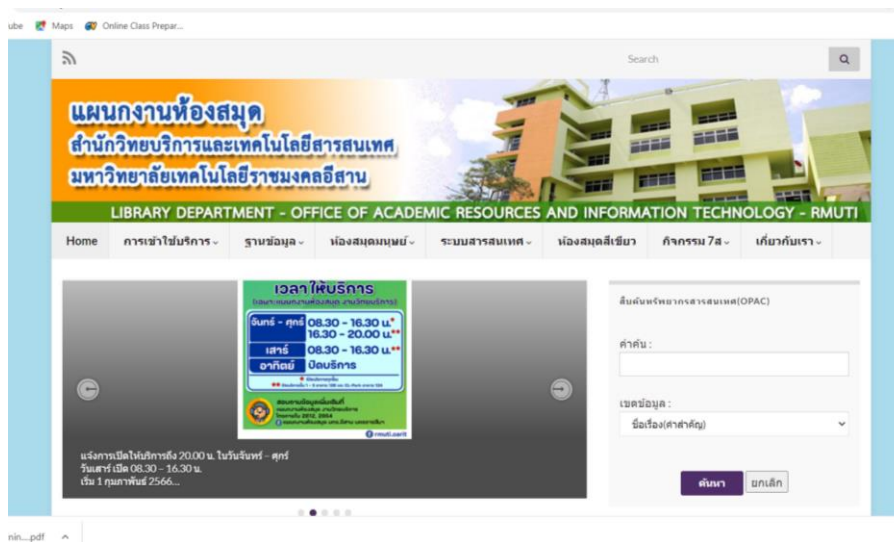


รูปที่ 2.29 ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง  
<http://www.sac.oarit.rmuti.ac.th/sirs>



รูปที่ 2.30 ระบบห้องเรียนอัจฉริยะ <http://scr.oarit.rmuti.ac.th>

2. ช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์



รูปที่ 2.31 เว็บไซต์แผนงานห้องสมุด  
<https://library.oarit.rmuti.ac.th/lib/>





รูปที่ 2.32 Facebook Fanpage : แผนงานห้องสมุด มทร.อีสาน

### 3. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

#### 3.1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ (ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2566)

ตารางที่ 5 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์

ลำดับ ที่	รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
1	หนังสือทั่วไปภาษาไทย	58,552	เล่ม
2	หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ	21,262	เล่ม
3	หนังสืออ้างอิงภาษาไทย	1,749	เล่ม
4	หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ	1,991	เล่ม
5	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)	836	รายการ
6	นวนิยายภาษาไทย	2,727	เล่ม
7	นวนิยายภาษาต่างประเทศ	245	เล่ม
8	เรื่องสั้น	597	เล่ม
9	สิ่งพิมพ์รัฐบาล	5,227	เล่ม
10	พ็อกเก็ตบุ๊ก	218	เล่ม
11	ปริญญาานิพนธ์	3,060	เล่ม
12	รายงานการวิจัย	1,670	เล่ม
13	ดุชฎินิพนธ์	79	เล่ม
14	วิทยานิพนธ์	926	เล่ม
15	จดหมายเหตุ	7	เล่ม
16	เยาวชน	957	เล่ม
17	หนังสือเก่า	7,055	เล่ม
18	วารสาร	3,623	ฉบับ
19	นิตยสาร	883	ฉบับ
20	บทความ	4,613	รายการ
	<b>รวม</b>	<b>116,277</b>	<b>เล่ม/รายชื่อ</b>

### 3.2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอุปกรณ์ และสื่อโสตทัศน

(ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2566)

ตารางที่ 6 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอุปกรณ์ และสื่อโสตทัศน

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
1	วีซีดี (VCD)	1,111	แผ่น
2	ดีวีดี (DVD)	3,068	แผ่น
3	ซีดีรอม (CD-ROM)	464	แผ่น
4	Blu-Ray	443	แผ่น
5	Ipad	25	เครื่อง
6	Surface	15	เครื่อง
7	คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook)	55	เครื่อง
8	ออนไลน์มีเดีย (Netflix)	4	เครื่อง
	รวม	5,185	แผ่น/เครื่อง

### 3.3 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือมีชีวิต (Livingbook)

สำหรับบริการห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) (ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2566)

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	หน่วยนับ
1	หนังสือมีชีวิต (Livingbook)	112	รายการ

### 3.4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์

(ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2566)

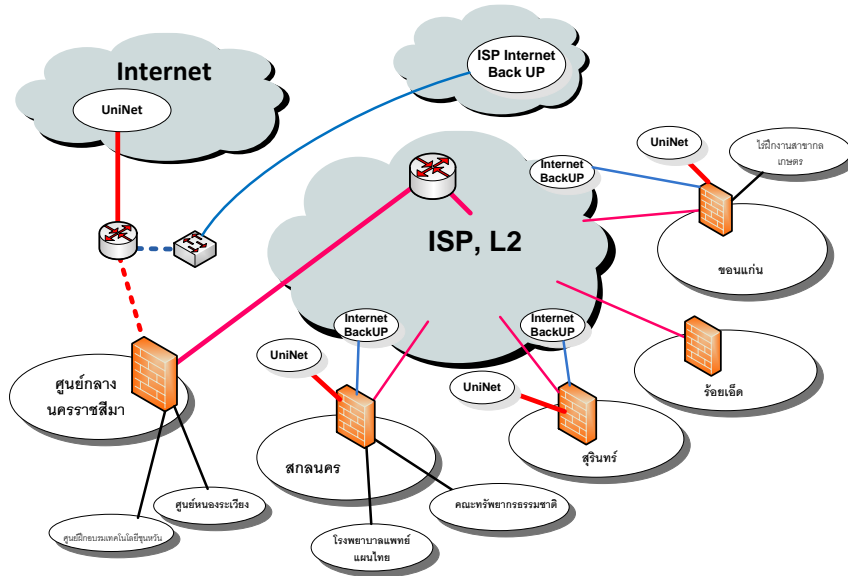
ตารางที่ 7 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ ที่	รายการ	ดาวน์โหลด Full Text ได้	ทั้งหมดใน ฐานข้อมูล	หน่วยนับ
<b>1</b>	<b>ฐานข้อมูลที่ อว. จัดซื้อ 9 ฐาน รวมกล่อง EDS</b>			
	1. ACM Digital Library	400	400	ชื่อเรื่อง
	2. IEEE /IET Electronic Library (IEL)	4,600,000+	4,600,000+	ชื่อเรื่อง
	3. Springer Link - Journal	1,800	1,800	ชื่อเรื่อง
	4. Academic Search Ultimate	5000	5,000	รายการ
	5. Emerald Management (EM)	210	210	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	900+	900+	ชื่อเรื่อง
<b>2</b>	<b>ฐานข้อมูลที่จัดซื้อ โดยมหาวิทยาลัย 10 ฐาน</b>			
	1. มติชนออนไลน์	4	4	สำนักพิมพ์
	2. E-library 2ebook ภาษาไทย	526	526	ชื่อเรื่อง
	3. GALE E-Books (มีเล่มซื้อเก็บ)	363	363	ชื่อเรื่อง
	4. Ebsco E-book (ชื่อฐานข้อมูลและมีเล่มเลือกเก็บ)	363	363	ชื่อเรื่อง
	5. SDEBOOK (ฐานข้อมูลหมตอายุ ก.พ. 2566 และมีเล่มซื้อเก็บ)	206	206	ชื่อเรื่อง
	6. Emerald E – book (ชื่อฐานข้อมูลและมีเล่มเลือกเก็บ)	50	50	ชื่อเรื่อง
	7. Wiley Ebook (มีชื่อเล่มเก็บ)	25	25	ชื่อเรื่อง
	8. IG Library Ebooks (มีชื่อเล่มเก็บ)	73	73	ชื่อเรื่อง
	9. elibrarytcub	78	78	ชื่อเรื่อง
	10. Bookcaze	172	172	ชื่อเรื่อง
<b>3</b>	<b>ฐานข้อมูลเครือข่ายความร่วมมือ อว. (ThaiLIS)</b>		<b>2,816</b>	<b>รายการ</b>
<b>4</b>	<b>ฐานข้อมูลอื่นๆ</b>			
	1. ฐานข้อมูลคลังปัญญา มทร.อีสาน		1,539	ชื่อเรื่อง
	2. ฐานข้อมูลคลังสารสนเทศท้องถิ่น มทร.อีสาน		86	ชื่อเรื่อง
	3. หนังสือมีชีวิตดิจิทัล (Digital Livingbook)		15	รายการ
	<b>รวม</b>		<b>4,616,599+</b>	<b>ชื่อเรื่อง/สำนักพิมพ์/รายการ</b>

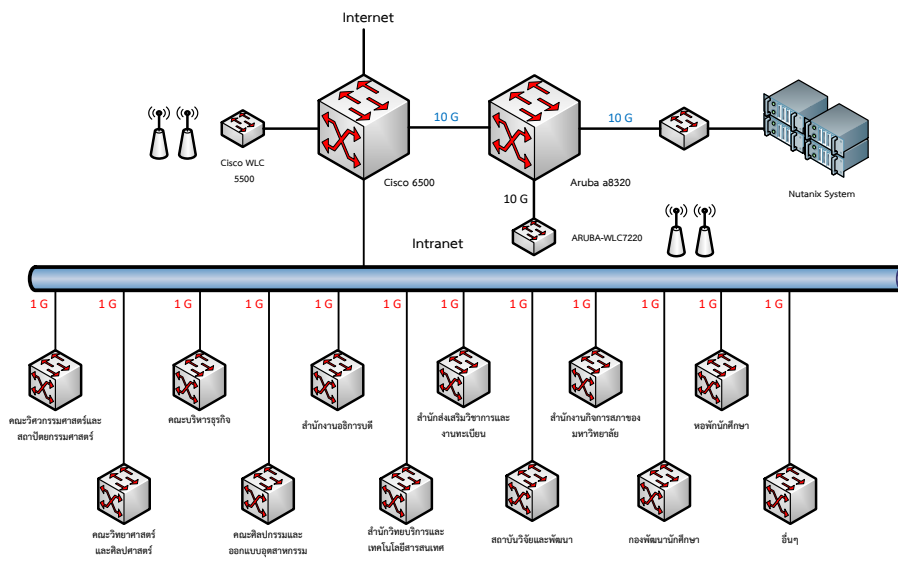
#### 4. บริการอินเทอร์เน็ต

##### 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 7 เมษายน 2566

ลำดับ	เดือน	จำนวนคนที่ใช้บริการ (คน)	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ครั้ง)
1	มิถุนายน 2565	35,202	3,275,860
2	กรกฎาคม 2565	35,314	2,685,001
3	สิงหาคม 2565	39,259	3,642,279
4	กันยายน 2565	42,667	4,481,270
5	ตุลาคม 2565	35,180	2,696,441
6	พฤศจิกายน 2565	37,798	3,686,214
7	ธันวาคม 2565	38,340	3,734,695
8	มกราคม 2566	40,395	4,302,914
9	กุมภาพันธ์ 2566	43,580	4,399,856
10	มีนาคม 2566	27,488	2,273,854
	รวม	<b>375,223</b>	<b>35,178,384</b>

#### 4.3 บริการเครือข่ายแบบสาย (LAN)

เป็นการให้บริการเครือข่ายแบบสาย ภายในศูนย์กลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
อีสาน และศูนย์การศึกษาหนองระเวียง

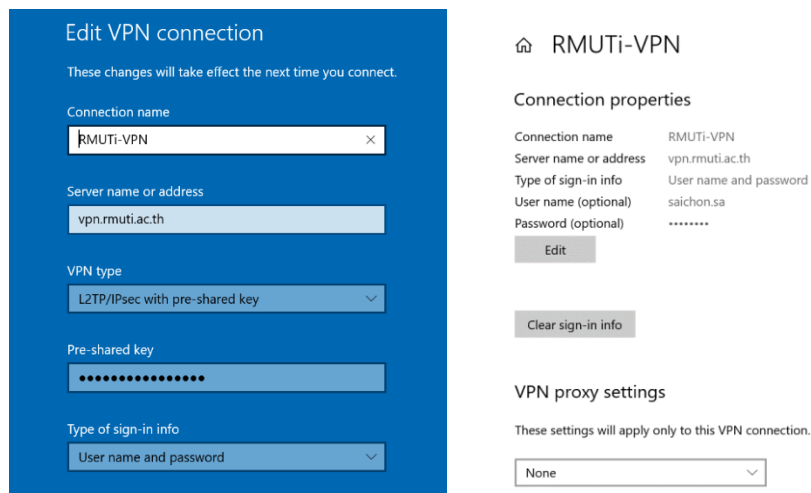
ตาราง 4.2 สถิติการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN Service)

ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2566

ลำดับ	เดือน	จำนวนคน ที่ใช้บริการ (คน)	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ครั้ง)
1	มิถุนายน 2565	0	0
2	กรกฎาคม 2565	0	0
3	สิงหาคม 2565	0	18,592
4	กันยายน 2565	2,772	18,302
5	ตุลาคม 2565	2,144	12,774
6	พฤศจิกายน 2565	2,826	19,508
7	ธันวาคม 2565	2,373	11,269
8	มกราคม 2566	2,601	13,369
9	กุมภาพันธ์ 2566	2,480	13,944
10	มีนาคม 2566	1,803	12,196
	รวม	<b>16,999</b>	<b>119,954</b>

#### 4.4 บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (RMUTI Virtual Private Network)

เป็นเทคโนโลยีในการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จากจุดใช้งานปัจจุบันไปยังเครือข่ายปลายทางหรือเครือข่ายส่วนตัว คุณสมบัติด้านเครือข่ายที่ได้หลังจากการเชื่อมต่อจะทำให้เสมือนนำคอมพิวเตอร์ไปใช้งานบนเครือข่ายส่วนตัว การสื่อสารไปยังปลายทางอื่นจะใช้คุณสมบัติที่ได้หลังการเชื่อมต่อเพื่อสื่อสารออกไป ทำให้เครือข่ายปลายทางมองเห็นว่าเป็นการสื่อสารจากเครือข่ายส่วนตัว



รูปที่ 4.4 แสดงตัวอย่างบริการเครือข่ายเสมือน

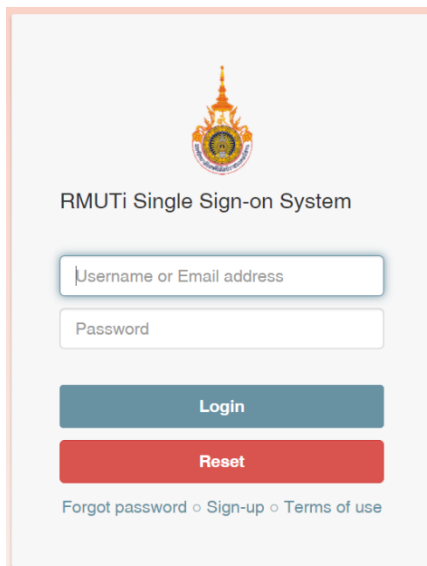
#### 4.5 บริการพื้นที่สำหรับเว็บไซต์หน่วยงาน มทร.อีสาน

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)

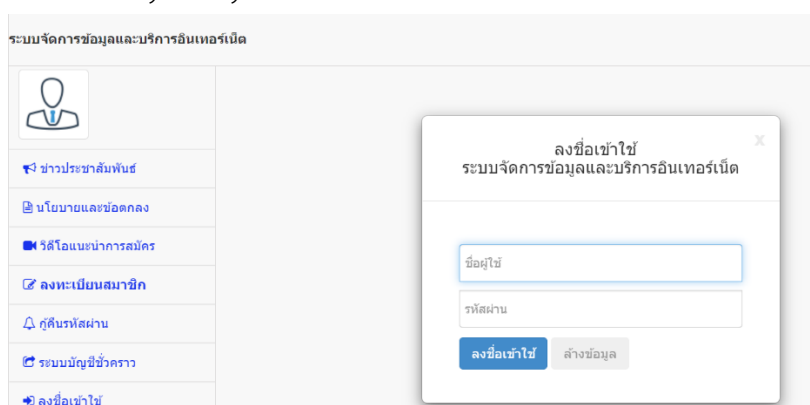
ระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นบริการเฉพาะมีไว้เพื่อบริการแก่หน่วยงาน บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานหรือบุคคลดังกล่าวสามารถใช้บริการด้วยการมีบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย



รูปที่ 4.5 แสดงหน้าจอการเข้าใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล (Electronic Mail Service)

#### 4.7 บริการระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต

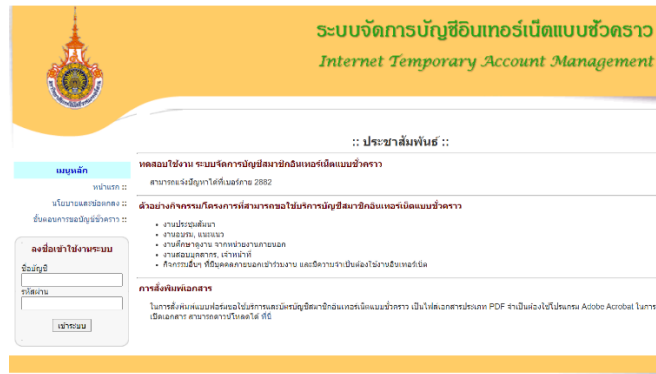
เป็นระบบบริหารจัดการข้อมูลและบริการอินเทอร์เน็ต ทั้งของบุคลากรและนักศึกษา โดยระบบทำการสร้างบัญชีสมาชิกอัตโนมัติโดยใช้ฐานข้อมูลจากระบบงานบริการนักศึกษา (Student Service System) และระบบบริหารเงินเดือน (Payroll System)



รูปที่ 4.6 ระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ต

#### 4.8 บริการระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว

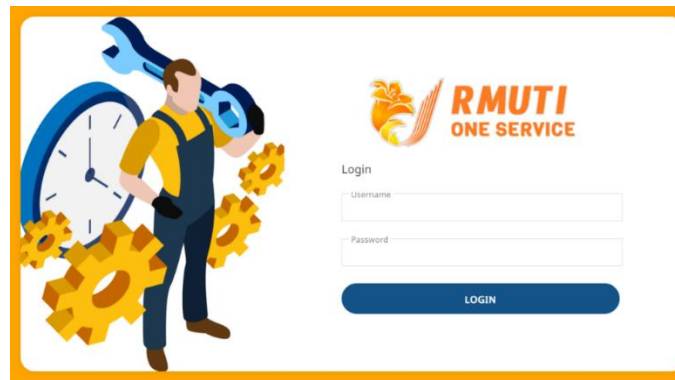
เป็นระบบบริหารจัดการบริการอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคคลภายนอก ที่มีกิจกรรมหรือส่วนร่วมกับมหาวิทยาลัย เช่น งานประชุมสัมมนา งานอบรม แนะนำ งานศึกษาดูงาน งานสอบคัดเลือก บุคลากร หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่มีบุคคลภายนอกเข้าร่วมงาน และมีความจำเป็นต้องใช้งานอินเทอร์เน็ต



รูปที่ 4.7 ระบบจัดการบัญชีสมาชิกอินเทอร์เน็ตแบบชั่วคราว

#### 4.9 งานบริการงานซ่อม

เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ โดยให้บริการเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นครุภัณฑ์ของมหาวิทยาลัย และเครื่องที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เท่านั้น รวมถึงการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและโปรแกรมออฟฟิศ



รูปที่ 4.8 ภาพหน้าจอระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ (One Services)

### 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



## 6. การบริการอีเลิร์นนิ่งและเทคโนโลยีการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พัฒนาระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์(Learning Management System : LMS) ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการการเรียนการสอนแบบออนไลน์เพื่อสนับสนุนให้อาจารย์และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยใช้เพื่อการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นอีกหนึ่งระบบงานที่ให้บริการในรูปแบบอีเลิร์นนิ่ง ซึ่งระบบสามารถใช้งานร่วมกันได้ทั้ง 4 วิทยาเขต

ตารางที่ 6.1 จำนวนการเข้าใช้งานระบบจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ (Learning Management System : LMS)

เดือน	ปีการศึกษา 2565	
	จำนวนครั้งที่ใช้บริการ (ครั้ง)	จำนวนคนที่ใช้บริการ (คน)
มิถุนายน 2565	306,935	3,240
กรกฎาคม 2565	448,314	3,287
สิงหาคม 2565	847,580	6,525
กันยายน 2565	619,778	3,117
ตุลาคม 2565	1,174,386	4,964
พฤศจิกายน 2565	334,697	2,653
ธันวาคม 2565	195,238	2,437
มกราคม 2566	647,902	4,183
กุมภาพันธ์ 2566	601,836	3,290
มีนาคม 2566	937,128	5,893
รวม	6,113,794	39,589

## 7. 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 7.1 แสดงระดับความพึงพอใจ ร้อยละ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้าน

ด้าน	คะแนน				แปลผล
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวมเฉลี่ย	ร้อยละ	
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.13	4.24	4.19	83.70	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	4.28	4.26	85.10	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.25	4.30	4.28	85.50	มาก
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.46	4.41	4.44	88.70	มาก
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	4.23	4.24	4.24	84.70	มาก
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.21	4.22	4.22	84.30	มาก
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.04	4.03	4.04	80.70	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.22</b>	<b>4.25</b>	<b>4.23</b>	<b>84.66</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7.1 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565 ภาพรวมระดับสำนักเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.66 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำแนกตามด้านค่าคะแนนความพึงพอใจลำดับที่หนึ่ง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าคะแนนเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.70 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ลำดับที่สอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม ค่าคะแนนเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.50 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ลำดับที่สาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.26 คิดเป็นร้อยละ 85.10 แปลผลความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

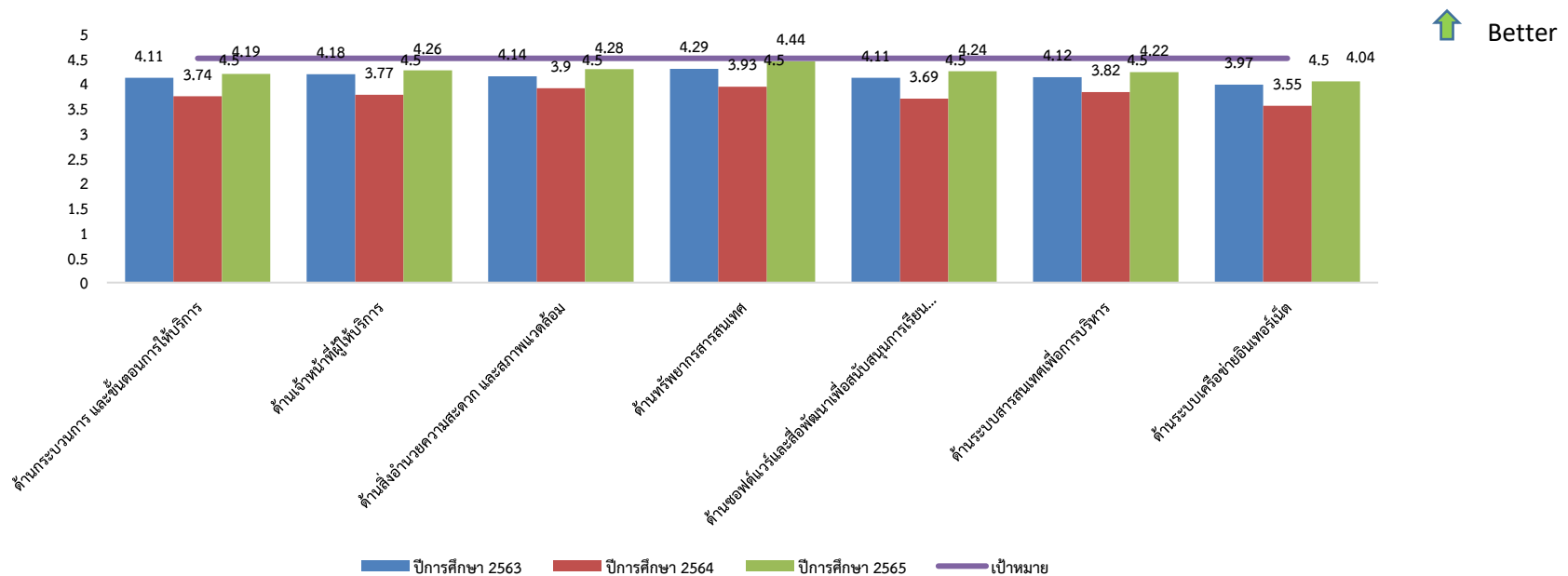
**หมายเหตุ** ค่าคะแนนความพึงพอใจอาจมีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวนน้อย สำนักฯ จึงขยายเวลาการสำรวจถึงวันที่ 30 เมษายน 2566

**ตารางที่ 7.2** แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบ 3 ปีการศึกษาย้อนหลัง จำแนกตามด้าน

ด้าน	คะแนน			เปรียบเทียบกับ ปีก่อนหน้า (ร้อยละ)
	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564	ปีการศึกษา 2565	
ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ	4.11	3.74	4.19	↑ 12.03%
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.18	3.77	4.26	↑ 13.00%
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	4.14	3.90	4.28	↑ 9.74%
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.29	3.93	4.44	↑ 12.98%
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	4.11	3.69	4.24	↑ 14.90%
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	4.12	3.82	4.22	↑ 10.47%
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.97	3.55	4.04	↑ 13.80%
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.14</b>	<b>3.77</b>	<b>4.23</b>	<b>↑ 12.20%</b>

จากตารางที่ 7.2 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบ 3 ปีการศึกษา ย้อนหลัง พบว่า ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2564 คิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.20 **หมายเหตุ** ในปีการศึกษา 2564 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในที่บริการพื้นที่บริการได้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักปิดพื้นที่ให้บริการชั่วคราวตามประกาศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมหาวิทยาลัยกำหนดให้จัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ จึงมีผู้เข้าใช้ในเวลาในช่วงเวลาการเก็บข้อมูลน้อยลง

**รูปภาพที่ 7.1** แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบ 3 ปีการศึกษา ย้อนหลัง



ตารางที่ 7.3 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ด้าน																					รวมเฉลี่ย	แปลผล
	ด้านกระบวนการ และ ขั้นตอนการให้บริการ			ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ สภาพแวดล้อม			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	4.12	4.23	4.18	4.22	4.28	4.25	4.24	4.3	4.27	4.46	4.44	4.45	4.21	4.21	4.21	4.17	4.2	4.19	4.03	4.1	4.07	4.23	มาก
อาจารย์	3.96	3.17	3.57	4.09	3	3.55	4.11	2.97	3.54	4.24	3.5	3.87	3.86	-	3.86	3.98	2	2.99	3.89	2	2.95	3.48	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่	4.13	4.38	4.25	4.22	4.4	4.31	4.23	4.31	4.27	4.46	5	4.73	4.22	4.64	4.43	4.13	4.69	4.41	4.01	3.77	3.89	4.33	มาก
ประชาชน ทั่วไป/ บุคคลภายนอก	2.67	4.07	3.37	4.5	4.27	4.38	4.11	4.38	4.24	4	3.95	3.97	4	-	4	3.5	4.1	3.8	3.14	-	3.14	3.84	มาก
อื่น ๆ (ร้านค้า ร้านหนังสือ)		4.95	4.95		5	5		4.91	4.91		4.25	4.25					5	5		5	5	4.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 7.3 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ สรุปดังนี้

**สถานะนักศึกษา** มีความพึงพอใจสูงสุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม เท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับ มาก ต่ำที่สุด ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับ มาก

**สถานะอาจารย์** มีความพึงพอใจสูงสุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับ มาก รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับ มาก และต่ำที่สุดด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 2.95 อยู่ในระดับ ปานกลาง

**สถานะเจ้าหน้าที่** มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศ เท่ากับ 4.73 อยู่ในระดับ มากที่สุด รองลงมาด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน เท่ากับ 4.43 อยู่ในระดับ มาก และต่ำที่สุดระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับ มาก

**สถานะประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก** มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม เท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมาก และต่ำที่สุดด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

**สถานะอื่นๆ** มีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 5 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน เท่ากับ 4.95 อยู่ในระดับมาก และต่ำที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 7.4 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		
บุคคลภายใน	4.13	4.22	4.18	4.23	4.24	4.24	4.25	4.26	4.26	4.46	4.43	4.45	4.23	4.24	4.24	4.21	4.21	4.21	4.04	4.01	4.03	4.23	มาก
บุคคลภายนอก	2.67	4.58	3.63	4.50	4.69	4.60	4.11	4.69	4.40	4.00	4.08	4.04	4.00	-	4.00	3.50	4.40	3.95	3.14	5.00	4.07	4.10	มาก

ตารางที่ 7.5 แสดงระดับความพึงพอใจ และแปลผลระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกตามสถานะ

สถานะ	คะแนน			เปรียบเทียบกับ ปีก่อนหน้า (ร้อยละ)
	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564	ปีการศึกษา 2565	
นักศึกษา	4.10	3.66	4.23	↑ 15.57%
อาจารย์	4.35	4.18	3.48	↓ 16.65%
เจ้าหน้าที่	4.12	3.97	4.33	↑ 9.67%
บุคคลภายนอก	3.87	4.59	4.10	↓ 10.67%

## 8. ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 8.1 แสดงจำนวน ร้อยละ และความถี่ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม

หัวข้อ	จำนวน (คน)			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
พึงพอใจ	247	159	406	97.83
ไม่พึงพอใจ	6	3	9	2.17
รวม	253	162	415	100

ตารางที่ 8.2 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม ย้อนหลัง 3 ปีการศึกษา

สถานะ	คะแนน			เปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า (ร้อยละ)
	ปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2564	ปีการศึกษา 2565	
พึงพอใจ	99.18	91.54	97.83	↑ 6.87%
ไม่พึงพอใจ	0.82	8.46	2.17	↓ 74.35%
รวม	100	100	100	

จากตารางที่ 8.2 ร้อยละความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวม เปรียบเทียบ 3 ปีการศึกษาย้อนหลัง พบว่า ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปีการศึกษา 2565 เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2564 คิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.87 และค่าคะแนนความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2565 ลดลงจากปีการศึกษา 2564 คิดเป็นลดลงร้อยละ 74.35%

หมายเหตุ ในปีการศึกษา 2564 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในที่บริการพื้นที่บริการได้ เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำนักปิดพื้นที่ให้บริการชั่วคราวตามประกาศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมหาวิทยาลัยกำหนดให้จัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ จึงไม่มีผู้เข้าใช้บริการในช่วงเวลาการเก็บข้อมูล



ตารางที่ 8.3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
จำแนกเป็นด้าน

จำแนกตามด้าน

ด้าน	ความถี่			ร้อยละ
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	รวม	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	1		1	6.67
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1		1	6.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	1	1	2	13.33
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	1		1	6.67
ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	2		2	13.33
ด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร	1		1	6.67
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4	3	7	46.67
อื่นๆ	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8.3 แสดงความถี่ และร้อยละของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกเป็นด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ **สูงที่สุด** คือ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 46.67 รองลงมา คือ ด้านซอฟต์แวร์และสื่อพัฒนาเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ร้อยละ 13.33

ตารางที่ 8.4 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	1			1				3		2		9
อาจารย์	1						1		1		1		1				5
เจ้าหน้าที่															1		1
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก																	
อื่นๆ																	
รวม	1	-	1	-	1	1	1	-	2	-	1	-	4	-		-	15

จากตารางที่ 8.4 แสดงความถี่ของข้อมูลด้านที่กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่าสถานะนักศึกษาไม่พึงพอใจมากที่สุด รองลงมาอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ตามลำดับ

ตารางที่ 8.5 แสดงข้อมูลความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง จำแนกเป็นด้าน

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
นักศึกษา	1. แม่บ้านเสี้อสีน้ำเงิน บริการแย่มากค่ะ ทั้งคำพูดและด้านการบริการ ปรับปรุงหน่อยค่ะ สมควรพูดกับนักศึกษาหรือเปล่าคะนี้ ทำงานบริการควรรับได้และพูดจาดีๆ หน่อยค่ะ ตั้งแต่เรียนมาฟังจะเจอคนนี้ครั้งแรก	
อาจารย์		
เจ้าหน้าที่		
ประชาชน/บุคคลภายนอก		
อื่นๆ		

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม		
นักศึกษา	1. แอร์ร้อนมาก ๆ ค่ะ ร้อนจนเหงื่อออกเลยคะ	1. อยากให้มีปลั๊กพ่วงให้ยืม หัวปลั๊กในห้องสมุดชั้นที่ 1 น้อย
อาจารย์		
เจ้าหน้าที่		
ประชาชน/บุคคลภายนอก		
อื่นๆ		

ด้าน/สถานะ	ข้อเสนอแนะ	
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต		
นักศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่มีสัญญาณไวไฟเข้าและขัดข้องบ่อย</li> <li>2. เน็ตช้ามาก ใช้ไม่ได้เลย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บางจุดในมหาวิทยาลัยเน็ตใช้ไม่ได้ หลุดจากการเชื่อมต่อ เราเตอร์ไม่เพียงพอ</li> <li>2. อินเทอร์เน็ตช้า</li> </ol>
อาจารย์		
เจ้าหน้าที่		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรตรวจสอบแบะแก้ไขปัญหา ความล่าช้าและความเสถียรภาพของระบบอินเทอร์เน็ต หลุดบ่อยมาก</li> </ol>
บุคคลภายนอก		
อื่นๆ		

10. ความผูกพันกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 10.1 แสดงความถี่ของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

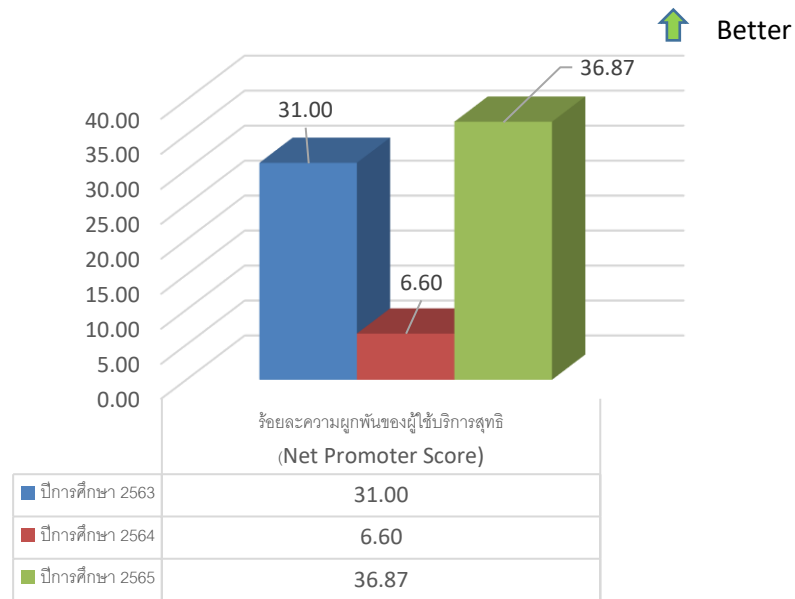
ค่าคะแนน	ความถี่			แปลผล			ร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)		
	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม	ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ภาพรวม
1	4	2	6	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 20.16 (51/253*100)	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 14.81 (24/162*100)	ผู้ให้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor) = ร้อยละ 18.07 (75/415*100)	(53.75 – 20.16) = ร้อยละ 33.59	(56.79-14.81) = ร้อยละ 41.98	(54.94 – 18.07) = ร้อยละ 36.87
2	1	1							
3	5	5							
4	6	3							
5	20	5							
6	15	14							
7	26	17	43	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 26.09 (66/253*100)	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 28.40 (46/162*100)	ผู้ให้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive) = ร้อยละ 26.99 (112/415*100)			
8	40	29	69						
9	25	31	56	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 53.75 (136/253*100)	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 56.79 (92/162*100)	ผู้ให้บริการที่ผูกพัน (Promoter) = ร้อยละ 54.94 (228/415*100)			
10	111	61	172						
รวม	253	162	415						

ตารางที่ 10.2 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ

สถานะ	ผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (Detractor)					ผู้ใช้บริการรู้สึกเฉยๆ (Passive)					ผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (Promoter)					ความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ (Net Promoter Score)
	จำนวนผู้ใช้บริการที่ไม่ผูกพัน (คน)		จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	จำนวนผู้ใช้บริการรู้สึกเฉยๆ (คน)		จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	จำนวนผู้ใช้บริการที่ผูกพัน (คน)		จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด (คน)		ร้อยละ	
	ครั้ง 1	ครั้ง 2	ครั้ง 1	ครั้ง 2		ครั้ง 1	ครั้ง 2	ครั้ง 1	ครั้ง 2		ครั้ง 1	ครั้ง 2	ครั้ง 1	ครั้ง 2		
นักศึกษา	46	23	215	131	19.94	58	37	215	131	27.46	111	71	215	131	52.60	33.20
อาจารย์	1	-	7	4	9.09	-	1	7	4	9.09	6	3	7	4	81.82	72.73
เจ้าหน้าที่	4	-	30	15	8.89	8	6	30	15	31.11	18	9	30	15	60.00	51.11
ประชาชนทั่วไป/ บุคคลภายนอก	-	1	1	5	16.67	-	-	-	-	-	1	4	1	5	83.33	66.66
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	2	-	7	28.57	-	5	-	7	71.43	71.43
รวม	51	24	253	162	18.07	66	46	253	162	26.99	136	92	253	162	54.94	36.87

จากตารางที่ 10.2 แสดงร้อยละของความผูกพันของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานะ พบว่าสถานะอาจารย์มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ **สูงที่สุด** เท่ากับร้อยละ 72.73 **รองลงมา** คือสถานะ อื่น ๆ มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ 71.43 สถานะประชาชนทั่วไป/บุคคลภายนอก เท่ากับร้อยละ 66.66 ตามลำดับ และ**ต่ำที่สุด** คือ สถานะนักศึกษา มีค่าร้อยละความผูกพันของผู้ใช้บริการสุทธิ เท่ากับร้อยละ 33.20

รูปภาพที่ 10.1 แสดงร้อยละของความผูกพันสุทธิของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง



จากรูปภาพที่ 10.1 แสดงร้อยละของความผูกพันสุทธิของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง พบว่าในการปีการศึกษา 2565 ร้อยละของความผูกพันสุทธิของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2564 คิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 458.64



11. กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้  
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและปรับปรุงตาม  
 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโดยดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 คู่มือขั้นตอนการทำงาน  
 งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-15) วิธีการปฏิบัติงานการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
 และความผูกพัน (WI15-11) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้



## ภาคผนวก

- คำสั่งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565
- แผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2565



คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
ที่ ๐๐๐๒/๒๕๖๕  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

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

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ 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. ผู้อำนวยการ....

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. หัวหน้าแผนกงานธุรการสำนัก	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่ บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

พรวิภา

(นางสาวพรวิภา บุตรชา)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ

รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนพัฒนาการจัดบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2565

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2565						เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ
		ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.						
1	ประชุมชี้แจงการทำงานของแม่บ้านประจำอาคาร	P						แม่บ้านเข้าร่วมประชุม ร้อยละ 100	ไม่ใช้งบประมาณ	6	5	งบท.	1. ห้องน้ำภายในอาคารมีกลิ่น 2. ปรับปรุงมารยาทของแม่บ้าน
		A											
2	ดำเนินการเปลี่ยนตัวปรับอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ ชั้นที่ 5 และ 6	P					คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	42,500.00	6	5	งบท.	1. พื้นที่บริเวณ ชั้น 5 และชั้น 6 อากาศร้อน	
		A											
3	ดำเนินการประเมินการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของสำนัก โดยเปรียบเทียบกับภาคการศึกษาก่อนหน้า	P					ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการรับรู้ข่าวสารสำนักเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ร้อยละ 5	ไม่ใช้งบประมาณ	6	5	งบท.	1. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ 2. ประชาสัมพันธ์ต่างๆให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นทาง สื่อต่างๆ บุคลากร นักศึกษา ให้ได้รับการประชาสัมพันธ์ที่ทันเวลา 3. ปรับปรุงการโปรโมทหรือการทำโปสเตอร์ให้น่าสนใจ 4. ทางเพจควรตอบและให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ตอบแชทเร็ว	
		A											
4	โครงการพัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้และทรัพยากรการเรียนรู้ อีเล็กทรอนิกส์	P					1. จำนวนทรัพยากรไม่น้อยกว่า 500 รายการ หรือ จำนวนฐานข้อมูล/ระบบ ไม่น้อยกว่า 2 ฐานข้อมูล/ระบบ 2. จำนวนครั้งที่ดำเนินโครงการ 9 ครั้ง 3. โครงการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80 4. ใช้งบประมาณไม่เกินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	3,000,000.00	1	1	งวบ.	1. ออกให้มีหนังสือเวียนที่ ศูนย์การศึกษาหนองระเวียง 2. หนังสือ 3. เพิ่มหนังสือมีความหลากหลายมากขึ้น	
		A											

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2565						เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ
		ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.						
5	1. เสนอของบประมาณในการปรับปรุงพื้นที่บริการ ปีงบประมาณ 2567 เพื่อให้รองรับการเพิ่มเวลาในการให้บริการ 2. ปรับระเบียบการปฏิบัติงานของบุคลากรให้รองรับการขยายเวลาในการเปิดบริการให้มากขึ้น	P						1. มีการเสนอของบประมาณในการปรับปรุงพื้นที่บริการ ปีงบประมาณ 2567 2. ปรับระเบียบการปฏิบัติงานของบุคลากร ปีการศึกษา 2566	4,186,100.00	1	1	งวบ.	1. ควรเพิ่มเวลาในการใช้ห้อง 2. อยากให้เปิดนานกว่านี้เช่นปิดเวลา 17:00
		A											
6	จัดกิจกรรม/อบรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด	P					จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรม/อบรมส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด	ไม่ใช้งบประมาณ	1	1	งวบ.	1. กิจกรรมไม่เยอะ	
		A											
7	เพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมต่อโครงข่ายคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2566	P					1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/ผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 2. ร้อยละของโครงการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 3. งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ 600,000 บาท	600,000.00	1,2,3,4	1,2,3	งทส.	1. กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมมากกว่านี้ 2. ปรับอินเทอร์เน็ตให้เร็วและแรงขึ้น 3. internet ช้า 4. บริการอินเทอร์เน็ตควรเสถียรและเข้าถึงได้ง่ายกว่านี้ 5. เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตและให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 6. เน็ตหลุดบ่อยมาก ควรแก้ไขเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรตลอดและดีกว่านี้ 7. ควบคุมดูแลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	
		A											
8	ครุภัณฑ์เชื่อมต่อบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อาคารคอมเพล็กซ์ (อาคาร 27)	P					เสนอค่าของปีงบประมาณปี 2567	4,165,000.00	1,2,3,4	1,2,3	งทส.	1. กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมมากกว่านี้ 2. ปรับอินเทอร์เน็ตให้เร็วและแรงขึ้น 3. internet ช้า 4. บริการอินเทอร์เน็ตควรเสถียรและเข้าถึงได้ง่ายกว่านี้ 5. เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตและให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 6. เน็ตหลุดบ่อยมาก ควรแก้ไขเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรตลอดและดีกว่านี้ 7. ควบคุมดูแลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	
		A											

ลำดับที่	กิจกรรมโครงการเพื่อการดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา	ปีการศึกษา 2565						เป้าหมาย/ตัวชี้วัด	งบประมาณ (บาท)	ประเด็นยุทธศาสตร์	พันธกิจ	ผู้รับผิดชอบ	ความไม่พึงพอใจ/ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ
		ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.						
9	ครุภัณฑ์เพิ่มประสิทธิภาพบริการเครือข่ายไร้สาย	P						เสนอค่าของงบประมาณปี 2567	1,458,600.00	1,2,3,4	1,2,3	งทส.	1. กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมมากกว่านี้ 2. ปรับอินเทอร์เน็ตให้เร็วและแรงขึ้น 3. internet ช้า 4. บริการอินเทอร์เน็ตควรเสถียรและเข้าถึงได้ง่ายกว่านี้ 5. เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตและให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ 6. เน็ตหลุดบ่อยมาก ควรแก้ไขเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรตลอดและดีกว่านี้ 7. ควบคุมดูแลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
		A											
10	โครงการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบบริการศึกษา (ESS) ประจำปีงบประมาณ 2566	P						1. ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 2. ใช้งบประมาณไม่เกินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ	481,500.00	4	1,2,3,5	งทส.	1. ระบบ ESS ของมหาวิทยาลัยที่มีเซิร์ฟเวอร์รองรับการเข้าใช้งานของมหาวิทยาลัยที่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาในกรณีที่นักศึกษาเข้าระบบพร้อมกันเป็นจำนวนมาก
		A											

หมายเหตุ : คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอนุมัติในการประชุมครั้งที่ 12/2565 เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2565

จัดทำโดย.....  
 (นางสุรวดี กอคุณกลาง)  
 หัวหน้าแผนงานธุรการสำนัก  
 วันที่ 26 ธ.ค. 2565

ตรวจสอบโดย.....  
 (นายปรเมษฐ์ สีกพันธ์)  
 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
 วันที่ 26 ธ.ค. 2565

อนุมัติโดย.....  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรภัสสร อ่อนเกิด)  
 ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 วันที่ 26 ธ.ค. 2565



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน