



รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2567



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจตุรทิศ



รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ 2567

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2567 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านวิทยบริการสารสนเทศ และด้านบริการวิชาการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในลำดับต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

หน้า

▪ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567.....	5
: ตัวบ่งชี้ที่ 3	
: ชนิดตัวบ่งชี้	
: การเก็บข้อมูล	
: คำอธิบายตัวบ่งชี้	
: เกณฑ์การประเมิน	
▪ วัตถุประสงค์.....	6
▪ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
▪ ขอบเขตของการศึกษา.....	7
▪ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน.....	7
▪ ผลการดำเนินงาน.....	7
1) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ประจำปีงบประมาณ 2567.....	9
2) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ	
ประจำปีงบประมาณ 2567.....	13
3) การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ	
ประจำปีงบประมาณ 2567.....	17
▪ ภาคผนวก.....	29

การนำเสนอสรุปข้อมูลรายงานผลในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)

- 1) รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567
- 2) รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ
- 4) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : ด้านบริการวิชาการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ 2567

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

การเก็บข้อมูล ปีงบประมาณ 2567

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการถือเป็นสิ่งสำคัญของการให้บริการที่ต้องอาศัยระยะเวลาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามหลัก PDCA เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการรับบริการ อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มาติดต่อ ประสานงาน หรือมาใช้บริการในหน่วยงาน เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอก

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ กระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาหรือวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในหน่วยงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่และจุดบริการ การมีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับหน่วยงานเพื่อขอรับบริการ รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการตรงตามความต้องการ พร้อมทั้งครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจตามปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้กำหนดการวัดคะแนนตามแบบมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การจัดให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ด้านวิทยบริการสารสนเทศ และด้านบริการวิชาการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในลำดับต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น

1. บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ ได้แก่ ผู้บริหาร, พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ), พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน), ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/ พนักงานราชการ/ลูกจ้างชั่วคราว, นักศึกษาและบัณฑิตศึกษา
2. บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการและบุคลากรผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ นักเรียน, คณะครูและบุคลากรทางการศึกษา และบุคคลภายนอก

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง คือ บุคลากรที่ได้เข้าใช้บริการหรือติดต่อขอรับบริการจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในช่วงระยะเวลาที่ทำการสำรวจประจำปีงบประมาณ 2567

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ
3. แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ

ผลการดำเนินงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2567 ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.41 แปลความหมายระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยแบ่งเป็น

- | | | |
|---------------------------|-----------------------------------|----------------|
| 1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | ค่าเฉลี่ย 4.40 |
| 2. ด้านวิทยบริการสารสนเทศ | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | ค่าเฉลี่ย 4.39 |
| 3. ด้านบริการวิชาการ | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | ค่าเฉลี่ย 4.46 |

ลำดับ	การประเมิน	คะแนนเต็ม 5
1	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.40
	ด้านสารสนเทศ :	
	1.1 ความรวดเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) และความสะดวกในการเข้าถึงผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.30
	1.2 การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานอีเมลและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.36
	1.3 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	4.21
	1.4 ความเสถียรและความต่อเนื่องของบริการระบบถ่ายทอดสดออนไลน์ ระบบไลฟ์สตรีม (Live Stream) ผ่าน Facebook Live, Zoom	4.55
	ด้านการบริการ :	
	1.5 การให้บริการความช่วยเหลือและคำแนะนำของบุคลากรผู้ให้บริการ ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร	4.55
	1.6 ผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการ ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องของการให้บริการ (E-Mail, Account WIFI, Username Account, Zoom, Microsoft Teams)	4.40
	1.7 มีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อขอรับบริการและสามารถเสนอข้อเสนอนั้น/ความคิดเห็นได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว (โทรศัพท์, อีเมล, Website, Fanpage, TikTok, Inbox)	4.59
	1.8 สถานที่และจุดบริการมีความสะดวกมีความพร้อมต่อการใช้งาน (ห้องประชุม, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, Smart Classroom)	4.24
2	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ	4.39
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ :	
	2.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.35
	2.2 การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.42
	2.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.23
	2.4 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.35
	2.5 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรมมีความสม่ำเสมอ	4.29
	ด้านบุคลากรที่ให้บริการ :	
	2.6 บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.51
	2.7 บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.52

	2.8 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.55
	2.9 บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56
	2.10 บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.54
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก :	
	2.11 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	4.27
	2.12 ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	4.28
	2.13 เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.25
	2.14 สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.37
	2.15 ความสะอาดและความปลอดภัยภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ	4.43
3	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ	4.46
	ด้านวิทยากร :	
	3.1 มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้	4.58
	3.2 มีความชำนาญในการสอนทักษะปฏิบัติ	4.58
	ด้านสื่อการสอน, อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ :	
	3.3 สื่อการสอนที่ใช้ในการนำเสนอมีความทันสมัยของข้อมูล	4.60
	3.4 สื่อการสอนที่ใช้ในการนำเสนอมีความครบถ้วนของข้อมูล	4.56
	3.5 ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกทักษะปฏิบัติ	4.63
	ด้านเวลาและสถานที่ :	
	3.6 เวลาที่จัดดำเนินงานโครงการมีความสะดวกและเหมาะสม	4.50
	3.7 สถานที่จัดดำเนินงานโครงการมีความสะดวกและเหมาะสม	4.46
	ด้านความรู้ความเข้าใจ :	
	3.8 ก่อนเข้ารับการศึกษาอบรม	3.96
	3.9 หลังเข้ารับการศึกษาอบรม	4.46
	ด้านการนำความรู้ไปใช้ :	
	3.10 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.45
	3.11 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.35
	3.12 ภาพรวมการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	4.43
	เฉลี่ยรวม	4.41

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประจำปีงบประมาณ 2567

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567 (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 196 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	37	18.90
หญิง	159	81.10

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 81.10) และเพศชาย (ร้อยละ 18.90)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	7	3.60
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	17	8.70
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	17	8.70
ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว	1	0.50
นักศึกษา	144	73.50
บัณฑิตศึกษา	9	4.60
บุคคลภายนอก	1	0.50

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 73.50) รองลงมาที่เท่ากันเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) และพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) (ร้อยละ 8.70)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (n)	ร้อยละ
คณะเกษตรศาสตร์	2	1.02
คณะครุศาสตร์	44	22.44
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	13	6.63
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	10	5.10
คณะวิทยาการจัดการ	40	20.40
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	34	17.34
คณะพยาบาลศาสตร์	30	15.30
บัณฑิตวิทยาลัย	5	2.55
โรงเรียนสาธิต	-	-
วิทยาเขตแพร่	-	-
วิทยาลัยน่าน	-	-
หน่วยงานสนับสนุน	18	9.18

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกตามตามสังกัด พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 22.44) รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 20.40) และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ร้อยละ 17.34)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ผู้ตอบแบบประเมิน (n = 196)		
	\bar{X}	S. D.	ระดับค่า
ด้านสารสนเทศ :			
1) ความรวดเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) และความสะดวกในการเข้าถึงผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.30	0.89	มากที่สุด
2) การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานอีเมลและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.36	0.86	มากที่สุด
3) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	4.21	0.91	มากที่สุด
4) ความเสถียรและความต่อเนื่องของบริการระบบถ่ายทอดสดออนไลน์ ระบบไลฟ์สตรีม (Live Stream) ผ่าน Facebook Live, Zoom	4.55	0.82	มากที่สุด
ด้านการบริการ :			
5) การให้บริการความช่วยเหลือและคำแนะนำของบุคลากร ผู้ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ด้วยความเป็นมิตร	4.55	0.81	มากที่สุด
6) ผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการ ตรงตามความต้องการ มีความครบถ้วนและถูกต้องของการให้บริการ (E-Mail, Account WIFI, Username Account, Zoom, Microsoft Teams)	4.40	0.88	มากที่สุด
7) มีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการและสามารถเสนอข้อเสนอนะ/ความคิดเห็นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (โทรศัพท์, อีเมล, Website, Fanpage, TikTok, Inbox)	4.59	0.89	มากที่สุด
8) สถานที่และจุดบริการมีความสะดวกมีความพร้อมต่อการใช้งาน (ห้องประชุม, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, Smart Classroom)	4.24	1.18	มากที่สุด
รวม	4.40	0.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 8 ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, S.D.= 0.90) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรกได้แก่ ด้านการบริการ : มีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อขอรับบริการและสามารถเสนอข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (โทรศัพท์, อีเมล, Website, Fanpage, TikTok, Inbox) ($\bar{X} = 4.59$, S.D.= 0.89) รองลงมาที่เท่ากันได้แก่ ด้านสารสนเทศ : ความเสถียรและความต่อเนื่องของบริการระบบถ่ายทอดสดออนไลน์ ระบบไลฟ์สตรีม (Live Stream) ผ่าน Facebook Live, Zoom ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.82) และด้านการบริการ : การให้บริการความช่วยเหลือและคำแนะนำของบุคลากรผู้ให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.81)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

ตารางที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยการแจกแจงความถี่และเขียนบรรยายความเรียงเนื้อหา

รายการ	ความถี่ (f)
1. ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)	
1.1 ต้องการเพิ่มจำนวนจุดให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	20
1.2 ต้องการให้ปรับปรุงความเร็วในการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	17
1.3 ไม่ต้องการให้มีระบบการยืนยันตัวตน Authentication ในการใช้งาน	8
2. ข้อเสนอแนะและคำติชม	
2.1 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ครบถ้วนในการให้ติดต่อสอบถามข้อมูล	12
2.2 ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดีมาก	10
2.3 ได้รับบริการเสมอเมื่อแจ้งและรายงานปัญหาการใช้งาน	7

จากตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) จำนวน 74 คน โดยจำแนกตามข้อมูลใน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรคพบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ต้องการเพิ่มจำนวนจุดให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (จำนวน 20 คน) ด้านข้อเสนอแนะและคำติชมพบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะและคำติชมประเด็นมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ครบถ้วนในการให้ติดต่อสอบถามข้อมูล (จำนวน 12 คน)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านวิทยบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567 (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 202 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	87	43.10
หญิง	115	56.90

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.90) และเพศชาย (ร้อยละ 43.10)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	-	-
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)	9	4.50
พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)	9	4.50
ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว	-	-
นักศึกษา	178	88.10
บัณฑิตศึกษา	-	-
บุคคลภายนอก	6	3.0

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 88.10) รองลงมาที่เท่ากันเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) และพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) (ร้อยละ 4.50)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (n)	ร้อยละ
คณะเกษตรศาสตร์	5	2.50
คณะครุศาสตร์	80	39.60
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	7	3.50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	33	16.30
คณะวิทยาการจัดการ	39	19.30
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	13	6.40
คณะพยาบาลศาสตร์	13	6.40
วิทยาลัยนานาชาติ	2	1.00
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.50
สำนักงานอธิการบดี	4	2.00
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	0.50
ผู้ใช้บริการ	1	0.50
บุคคลภายนอก	3	1.48

จากตารางที่ 3 เมื่อจำแนกตามตามสังกัด พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ (ร้อยละ 39.60) รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 19.30) และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 16.30)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ผู้ตอบแบบประเมิน n = 202		
	\bar{X}	S. D.	ระดับค่า
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.35	0.63	มากที่สุด
2) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.42	0.59	มากที่สุด
3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.23	0.75	มากที่สุด
4) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.35	0.64	มากที่สุด
5) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการและกิจกรรมมีความสม่ำเสมอ	4.29	0.73	มากที่สุด
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ :			
6) บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.51	0.62	มากที่สุด
7) บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.52	0.69	มากที่สุด
8) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.55	0.59	มากที่สุด
9) บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.56	0.57	มากที่สุด
10) บุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.54	0.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก :			
11) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ	4.27	0.71	มากที่สุด
12) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต	4.28	0.72	มากที่สุด
13) เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.25	0.73	มากที่สุด
14) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.37	0.63	มากที่สุด
15) ความสะอาดและความปลอดภัยภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ	4.43	0.61	มากที่สุด
รวม	4.39	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 4 ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการให้บริการ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D.= 0.65) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรกด้านบุคลากรที่ให้บริการ : บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.56$, S.D.= 0.57) รองลงมาบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.59) และบุคลากรมีความเข้าใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.54$, S.D.= 0.58) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)

ตารางที่ 5 ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) โดยการแจกแจงความถี่และเขียนบรรยายความเรียงเนื้อหา

รายการ	ความถี่ (f)
1. ความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)	
1.1 ต้องการให้มีการจัดหาฐานข้อมูลและหนังสือใหม่ ที่มีความทันสมัย, มีความหลากหลาย	3
1.3 ต้องการเพิ่มจำนวนของห้องนักศึกษาส่วนบุคคล, ห้องทำงานกลุ่ม, ห้องสำหรับพักผ่อน และขอเพิ่มจำนวนเฟอร์นิเจอร์ที่นั่ง	2
1.3 ต้องการให้บริการเพิ่มจำนวนของปลั๊กไฟ	1
1.4 ต้องการให้ขยายระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ	1
2. ข้อเสนอแนะและคำติชม	
2.1 มีความพึงพอใจในการรับบริการ	22
2.2 ได้รับบริการที่ดีเยี่ยม	7

จากตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ) จำนวน 32 คน โดยจำแนกตามข้อมูลใน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ /ปัญหาและอุปสรรค พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดหาฐานข้อมูลและหนังสือใหม่ที่มีความทันสมัย, มีความหลากหลาย (จำนวน 3 คน) ด้านข้อเสนอแนะและคำติชมพบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะและคำติชมประเด็นมีความพึงพอใจในการรับบริการ (จำนวน 22 คน)

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ด้านบริการวิชาการ

ประจำปีงบประมาณ 2567

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567 (ด้านบริการวิชาการ) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการ (ด้านบริการวิชาการ) โดยจัดทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 78 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามลำดับดังนี้

รายงานผลการดำเนินงานโครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร

“การพัฒนาการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมในเขตพื้นที่

จังหวัดน่าน” โครงการเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครของพระราชดำริ : ไอซีทีส่งเสริมการเรียนรู้

ในศตวรรษที่ ๒๑ ภายใต้โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริ

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี “อบรมเชิงปฏิบัติการ การใช้งาน Arduino Cloud

เพื่อออกแบบสร้างสรรค์โครงงาน IOT” กลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรมจังหวัดน่าน

ณ โรงเรียนวัดดอนมดแดงสันติสุขวิทยา จังหวัดน่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (n)	ร้อยละ
ชาย	61	78.20
หญิง	17	21.80

จากตารางที่ 1 เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 78.20) และเพศหญิง (ร้อยละ 21.80)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน (n)	ร้อยละ
นักเรียน/สามเณร	74	94.90
ผู้บริหาร	1	1.30
อาจารย์/บุคลากร	3	3.80

จากตารางที่ 2 เมื่อจำแนกตามสถานภาพผู้ตอบ พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/สามเณร (ร้อยละ 94.90) และอาจารย์/บุคลากร (ร้อยละ 3.80)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการจัดดำเนินงานโครงการ
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของการจัดดำเนินงานโครงการ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	ผู้ตอบแบบประเมิน (n = 78)		
	\bar{X}	S. D.	ระดับค่า
1. ด้านวิทยากร :			
1.1 มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้	4.58	0.61	มากที่สุด
1.2 มีความชำนาญในการสอนทักษะปฏิบัติ	4.58	0.63	มากที่สุด
<u>รวมเฉพาะด้าน</u>	4.58	0.62	มากที่สุด
2. ด้านสื่อการสอน :			
2.1 สื่อการสอนที่ใช้ในการนำเสนอมีความทันสมัยของข้อมูล	4.60	0.60	มากที่สุด
2.2 สื่อการสอนที่ใช้ในการนำเสนอมีความครบถ้วนของข้อมูล	4.56	0.61	มากที่สุด
<u>รวมเฉพาะด้าน</u>	4.58	0.60	มากที่สุด
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ :			
ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกทักษะปฏิบัติ	4.63	0.60	มากที่สุด
4. ด้านเวลาที่จัดดำเนินงานกิจกรรม :			
เวลาที่จัดดำเนินงานกิจกรรมมีความสะดวกและเหมาะสม	4.50	0.73	มากที่สุด
5. ด้านสถานที่จัดดำเนินงานกิจกรรม :			
สถานที่ที่จัดดำเนินงานกิจกรรมมีความสะดวกและเหมาะสม	4.46	0.73	มากที่สุด
6. ด้านความรู้ความเข้าใจ :			
6.1 ก่อนเข้ารับการศึกษาอบรม	3.96	1.15	มาก
6.2 หลังเข้ารับการศึกษาอบรม	4.46	0.61	มากที่สุด

7. ด้านการนำความรู้ไปใช้ :			
7.1 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.45	0.69	มากที่สุด
7.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.35	0.78	มากที่สุด
7.3 ภาพรวมการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	4.43	0.72	มากที่สุด
รวมเฉพาะด้าน	4.41	0.73	มากที่สุด
รวม	4.46	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินใน 7 ด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการจัดดำเนินงานโครงการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D.= 0.70) โดยแยกตามรายการประเมินตามลำดับดังนี้ ลำดับแรกด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ : ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกทักษะปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.60) รองลงมาด้านสื่อการสอน : สื่อการสอนที่ใช้ในการนำเสนอมีความทันสมัยของข้อมูล ($\bar{X} = 4.60$, S.D.= 0.60) และรองลงมาที่เท่ากันด้านวิทยากร : มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.61), มีความชำนาญในการสอนทักษะปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.58$, S.D.= 0.63) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้ออบรมที่ต้องการให้จัด/ข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการจัดดำเนินงานโครงการ

ตารางที่ 4 หัวข้ออบรมที่ต้องการให้จัด/ข้อเสนอแนะและคำติชมที่มีต่อการจัดดำเนินงานโครงการ โดยการแจกแจงความถี่และเขียนบรรยายความเรียงเนื้อหา

รายการ	ความถี่ (f)
1. หัวข้ออบรมที่ต้องการให้จัด	
1.1 ปัญญาประดิษฐ์ AI	9
1.2 หุ่นยนต์, ฝังชิพหุ่นยนต์	4
1.3 สร้างเกม, เชฟเวอร์เกม	3
1.4 การเขียนโค้ด, การเขียนสคริปต์, ภาษาคอมพิวเตอร์	3
1.5 การลงโปรแกรมระบบการใช้งานต่างๆ, การประกอบคอมพิวเตอร์	2
1.6 การใช้งาน Google Classroom	1
2. ข้อเสนอแนะและคำติชม	
2.1 วิทยากรสอนเก่ง, สอนดีมาก	8
2.2 เป็นโครงการที่ดีมาก, ทำให้ได้รับความรู้ดีมาก	6
2.3 ต้องการให้เพิ่มเวลาในการสอน, ต้องการให้มีการจัดต่อเนื่องทุกปี	3

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้ออบรมที่ต้องการให้จัด/ข้อเสนอแนะและคำติชมของผู้ตอบแบบประเมินที่มีต่อการจัดดำเนินงานโครงการ จำนวน 39 คน โดยจำแนกตามข้อมูลใน 2 ด้าน ดังนี้ ด้านหัวข้ออบรมที่ต้องการให้จัด พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ต้องการหัวข้ออบรม : ปัญญาประดิษฐ์ AI (จำนวน 9 คน) ด้านข้อเสนอแนะและคำติชมพบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะและคำติชมประเด็นวิทยากรสอนเก่ง, สอนดีมาก (จำนวน 8 คน)

โครงการการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดน่าน” ในโครงการเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
สนองพระราชดำริ : ไอซีทีส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ ภายใต้โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ณ โรงเรียนวัดดอนมดคลสันติสุขวิทยา จังหวัดน่าน
วันที่ 5-8 มีนาคม 2567





ภาคผนวก

การนำเสนอสรุปข้อมูลรายงานผลในรูปแบบอินโฟกราฟิก (Infographic)

1. รายงานสรุปผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567
2. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)
3. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านวิทยบริการสารสนเทศ)
4. รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านบริการวิชาการ)

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2567

> สํารวจจากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ **จำนวน 476 คน**

***เพศ :**

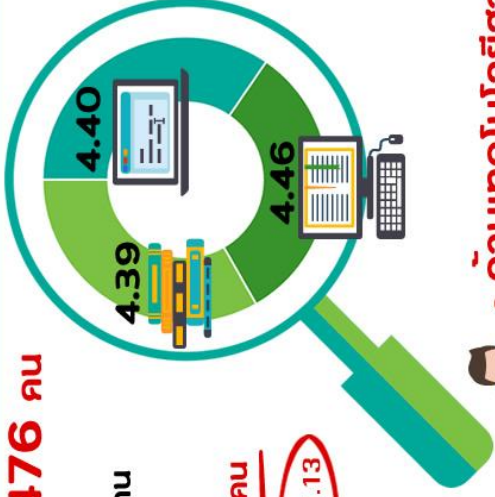


ชาย จำนวน **185 คน**



หญิง จำนวน **291 คน**

ร้อยละ 61.13



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ประจำปีงบประมาณ 2567

ค่าเฉลี่ยโดยรวม **4.41**

ระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

***สถานภาพผู้ตอบ :**

- ผู้บริหาร จำนวน **7 คน**
- พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) จำนวน **26 คน**
- พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน **26 คน**
- ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ /พนักงานราชการ/จ้างชั่วคราว จำนวน **1 คน**

• นักศึกษา จำนวน **331 คน**

ร้อยละ 69.53

• บุคคลภายนอก จำนวน **7 คน**

***สังกัด :**

• ประชาคม มสอ. จำนวน **398 คน**

ร้อยละ 83.61

• โครงการบริการวิชาการ จำนวน **78 คน**



• **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** ค่าเฉลี่ย **4.40** ระดับมากที่สุด

- > ความพึงพอใจลำดับที่ **1** ค่าเฉลี่ย 4.59 คะแนน
- ด้านการบริการ :

มีช่องทาง/วิธีการที่ผู้รับบริการสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร เพื่อขอรับบริการและสามารถเสนอข้อเสนอมေး/ความคิดเห็น ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (โทรศัพท์, อีเมล, Website, Fanpage, TikTok, Inbox)



• **ด้านวิทยบริการสารสนเทศ** ค่าเฉลี่ย **4.39** ระดับมากที่สุด

- > ความพึงพอใจลำดับที่ **1** ค่าเฉลี่ย 4.56 คะแนน
- ด้านบุคลากร :

บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ



• **ด้านบริการวิชาการ** ค่าเฉลี่ย **4.46** ระดับมากที่สุด

- > ความพึงพอใจลำดับที่ **1** ค่าเฉลี่ย 4.63 คะแนน
- ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ :

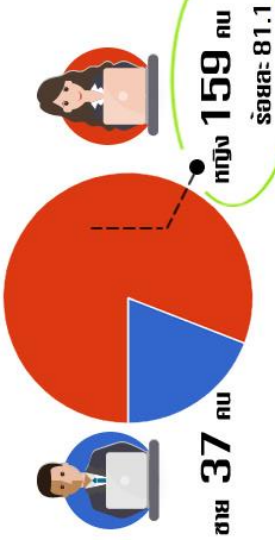
ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกทักษะปฏิบัติ



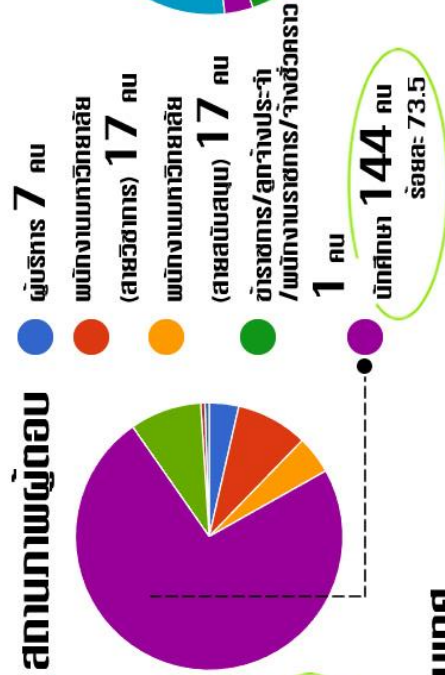
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ)

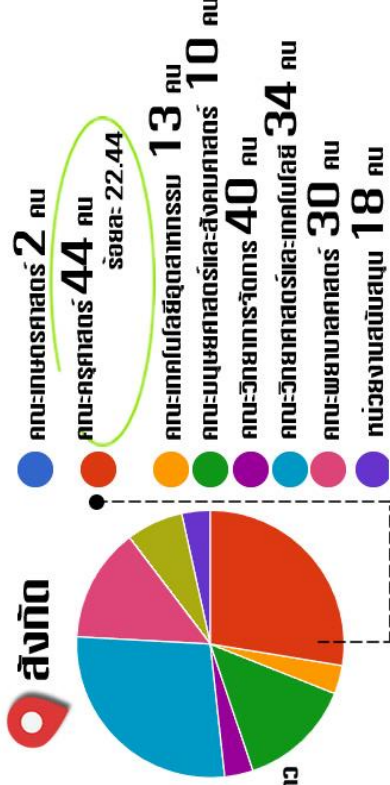
เว็บไซต์



สถานภาพผู้ตอบ



สังกัด



ด้านสารสนเทศ



จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

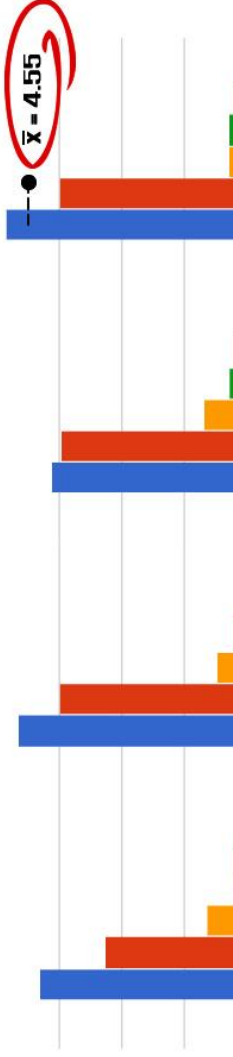
196 คน



ค่าเฉลี่ยโดยรวม

4.40

■ ความพึงพอใจมากที่สุด ■ ความพึงพอใจมาก ■ ความพึงพอใจปานกลาง ■ ความพึงพอใจน้อย ■ ความพึงพอใจน้อยที่สุด



ค่าเฉลี่ยโดยรวม (Internet) และค่าเฉลี่ยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านการบริการ



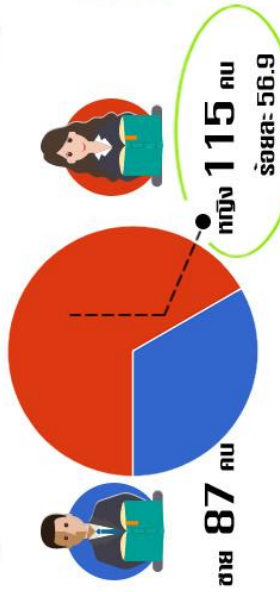
การให้บริการ: บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

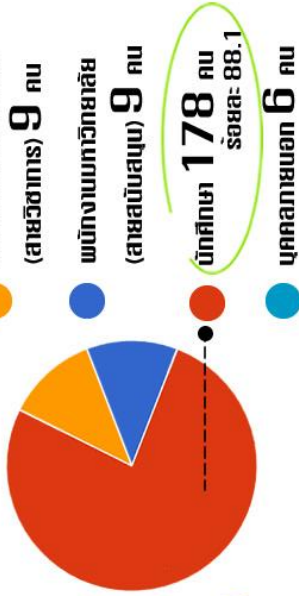
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับมากที่สุด 4.44

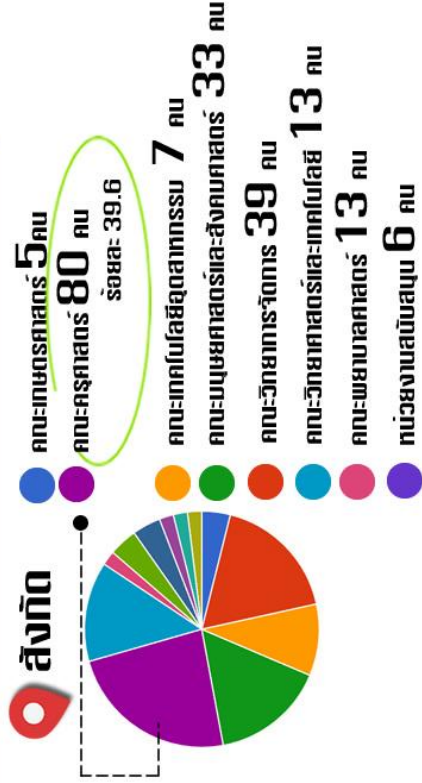
เพศ



สถานภาพผู้ตอบ



สังกัด



ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด



จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

202 คน



ค่าเฉลี่ยโดยรวม

4.39

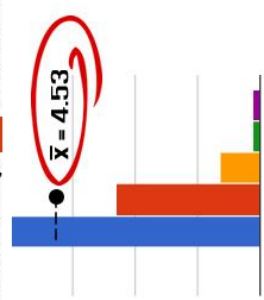
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด



ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ : 1) ขั้นตอนการให้บริการที่เริ่มตั้งแต่การลงทะเบียน 2) การให้บริการและตรวจเช็คเอกสาร 3) ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ 4) การให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง 5) การให้บริการที่สะดวกและปลอดภัย

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย ความพึงพอใจน้อยที่สุด



ด้านบุคลากรที่ให้บริการ : 6) บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้และเชี่ยวชาญ 7) บุคลากรให้บริการมีความเป็นกันเอง 8) บุคลากรให้บริการมีความเป็นมืออาชีพ 9) บุคลากรให้บริการมีความเป็นมิตร 10) บุคลากรให้บริการมีความเป็นใจ 11) บุคลากรให้บริการมีความเป็นใจ 12) บุคลากรให้บริการมีความเป็นใจ 13) บุคลากรให้บริการมีความเป็นใจ 14) บุคลากรให้บริการมีความเป็นใจ 15) บุคลากรให้บริการมีความเป็นใจ



ค่าเฉลี่ยแยกตามรายด้าน

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับมากที่สุด 4.32



ค่าเฉลี่ยแยกตามรายด้าน

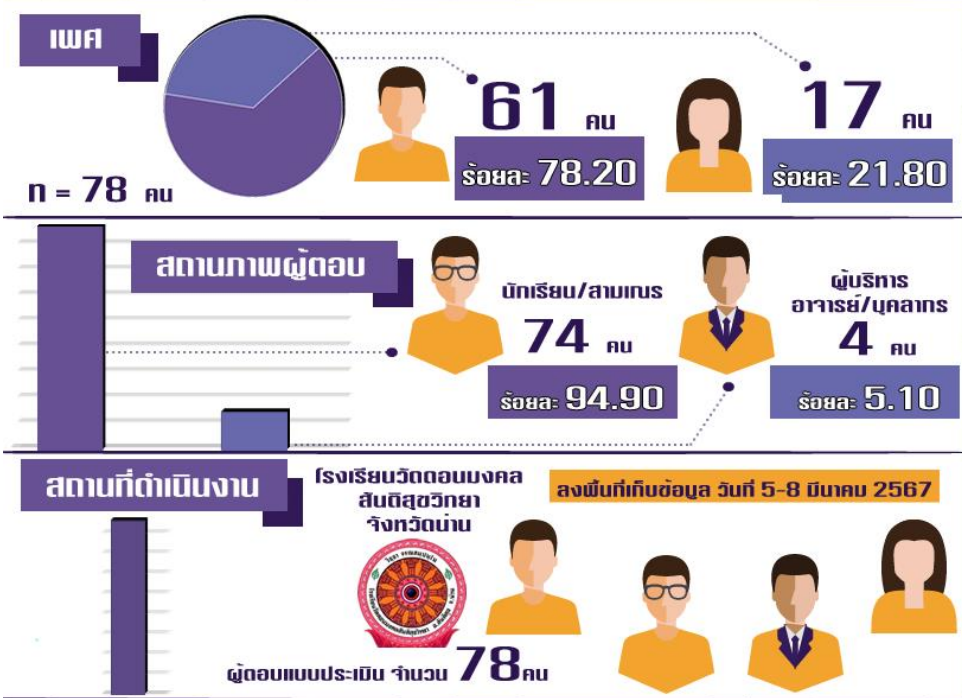
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับมากที่สุด 4.42



รายงานผลการดำเนินงานโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร

“การพัฒนาการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อการศึกษาของโรงเรียนพระปริยัติธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดน่าน”
ในโครงการเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร-ราชธานี
: วิชาชีพส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ภายใต้โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตามพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
อบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งาน Arduino Cloud เพื่อออกแบบสร้างสรรคโครงงาน IOT
กลุ่มโรงเรียนพระปริยัติธรรมจังหวัดน่าน



สรุปข้อมูลผลการดำเนินงาน
ผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 78 คน
เก็บข้อมูล วันที่ 5-8 มีนาคม 2567

เพศ :
ชาย ร้อยละ: 78.20

สถานภาพผู้ตอบ :
นักเรียน/สามเณร ร้อยละ: 94.90

สถานที่ดำเนินงาน :
โรงเรียนวัดดอนมดแดงสันติสุขวิทยา จังหวัดน่าน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
 $\bar{x} = 4.46$ s.d. = 0.70

- > ค่าเฉลี่ย ลำดับที่ 1 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้
- > ค่าเฉลี่ย ลำดับที่ 2 สื่อการสอน
- > ค่าเฉลี่ย ลำดับที่ 3 วิทยากร

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
1. ด้านวิทยากร : 1.1 มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ 1.2 มีความชำนาญในการสอนทักษะ-ปฏิบัติ	$\bar{x} = 4.58$ s.d. = 0.62 พึงพอใจระดับมากที่สุด
2. ด้านสื่อการสอน : 2.1 สื่อการสอนที่เอื้อต่อการนำเสนอมีความทันสมัยของข้อมูล 2.2 สื่อการสอนที่เอื้อต่อการนำเสนอมีความครบถ้วนของข้อมูล	$\bar{x} = 4.58$ s.d. = 0.60 พึงพอใจระดับมากที่สุด
3. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ : ความพร้อมในการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องมือที่เอื้อต่อการฝึกทักษะ-ปฏิบัติ	$\bar{x} = 4.63$ s.d. = 0.60 พึงพอใจระดับมากที่สุด
4. ด้านเวลาที่จัดดำเนินงานกิจกรรม : เวลาที่จัดดำเนินงานกิจกรรมมีความสะดวกและเหมาะสม	$\bar{x} = 4.50$ s.d. = 0.73 พึงพอใจระดับมากที่สุด
5. ด้านสถานที่จัดดำเนินงานกิจกรรม : สถานที่จัดดำเนินงานกิจกรรมมีความสะดวกและเหมาะสม	$\bar{x} = 4.46$ s.d. = 0.73 พึงพอใจระดับมาก
6. ด้านความรู้ความเข้าใจ ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม หลังเข้ารับการฝึกอบรม	$\bar{x} = 3.96$ s.d. = 1.15 พึงพอใจระดับมาก $\bar{x} = 4.46$ s.d. = 0.61 พึงพอใจระดับมากที่สุด
7. ด้านการนำความรู้ไปใช้ : 7.1 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ 7.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้ 7.3 ภาพรวมการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	$\bar{x} = 4.41$ s.d. = 0.73 พึงพอใจระดับมากที่สุด

หัวข้ออบรมที่ต้องการให้จัด

- ปัญญาประดิษฐ์ AI
- ทูบยนต์, ฝังชิปทูบยนต์
- สร้างเกม, เว็บไซต์
- การเขียนโค้ด
- การเขียนสคริปต์
- ภาษาคอมพิวเตอร์
- การลงโปรแกรมระบบการใช้งานต่าง ๆ
- การประกอบคอมพิวเตอร์
- การใช้งาน Google Classroom

ข้อเสนอแนะและคำติชม

- วิทยากรสอนเก่ง, สอนดีมาก
- เป็นโครงการที่ดีมาก, ทำให้ได้รับความรู้ดีมาก
- ต้องการให้เพิ่มเวลาในการสอน
- ต้องการให้มีการจัดต่อเนื่องทุกปี



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

 055-416601-20 ต่อ 1700

 <http://arit.urug.ac.th>

 @arit.urug.ac.th

 arit@urug.ac.th