

**สรุปความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร
สำนักเทคโนโลยีการศึกษา ประจำปี 2565**

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมี 138 คน เป็นบุคลากรภายในสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ร้อยละ 89.1 (123 คน) และเป็นบุคลากรภายนอกสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ร้อยละ 10.9 (15 คน) โดยแบ่งเป็น

- สำนักบริการการศึกษา	ร้อยละ 3	(4 คน)
- สำนักวิชาการ	ร้อยละ 4.4	(6 คน)
- สำนักการศึกษาต่อเนื่อง	ร้อยละ 0.7	(1 คน)
- สำนักบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ 0.7	(1 คน)
- สถาบันวิจัยและพัฒนา	ร้อยละ 0.7	(1 คน)
- ศูนย์ฯ ประกันคุณภาพการศึกษา	ร้อยละ 0.7	(1 คน)
- สถานพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษาทางไกล	ร้อยละ 0.7	(1 คน)

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ให้บริการในงานบริการของฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร สำนักเทคโนโลยีการศึกษา นำเสนอผลโดยภาพรวมของทั้งหมด และนำเสนอผลจำแนกตามกลุ่มที่ใช้บริการ มีรายละเอียด ดังนี้

ผลสรุปโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยประเมินการให้บริการของบุคลากรฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีการสื่อสารในกลุ่มบัณฑิตกึ่งเทพนอกสถานที่และกลุ่มงานห้องวิทยุกระจายเสียง จำนวน 138 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

- 1. ความรวดเร็วในการให้บริการ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** ร้อยละ 87.68 (121 คน), มาก ร้อยละ 11.6 (16 คน), ปานกลาง ร้อยละ 0.72 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, SD = 0.36)
- 2. การตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** ร้อยละ 83.33 (115 คน), มาก ร้อยละ 16.67 (23 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, SD = 0.37)
- 3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** ร้อยละ 83.33 (115 คน), มาก ร้อยละ 15.95 (22 คน), ปานกลาง ร้อยละ 0.72 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, SD = 0.40)
- 4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** ร้อยละ 79.71 (110 คน), มาก ร้อยละ 18.11 (25 คน), ปานกลาง ร้อยละ 2.18 (3 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, SD = 0.47)
- 5. ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ** ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** ร้อยละ 80.43 (111 คน), มาก ร้อยละ 17.39 (24 คน), ปานกลาง ร้อยละ 2.18 (3 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.46$)

6. **คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 74.64 (103 คน), มาก ร้อยละ 22.46 (31 คน), ปานกลาง ร้อยละ 2.90 (4 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, $SD = 0.51$)

7. **ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.96 (120 คน), มาก ร้อยละ 13.04 (18 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.34$)

ผลสรุปจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**บุคลากรภายในสำนักเทคโนโลยีการศึกษา** จำนวน 123 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

1.1 **ความรวดเร็วในการให้บริการ** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 87.8 (108 คน), มาก ร้อยละ 11.4 (14 คน), ปานกลาง ร้อยละ 0.8 (1 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, $SD = 0.36$)

1.2 **การตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 82.9 (102 คน), มาก ร้อยละ 17.1 (21 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.38$)

1.3 **ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 82.1 (101 คน), มาก ร้อยละ 17.1 (21 คน), ปานกลาง ร้อยละ 0.8 (1 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.41$)

1.4 **ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 78.9 (97 คน), มาก ร้อยละ 18.7 (23 คน), ปานกลาง ร้อยละ 2.4 (3 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.48$)

1.5 **ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 79.7 (98 คน), มาก ร้อยละ 17.9 (22 คน), ปานกลาง ร้อยละ 2.4 (3 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, $SD = 0.47$)

1.6 **คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 72.4 (89 คน), มาก ร้อยละ 24.4 (30 คน), ปานกลาง ร้อยละ 3.3 (4 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.53$)

1.7 **ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 86.2 (106 คน), มาก ร้อยละ 13.8 (17 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.35$)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.37$)

3.6 คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ที่สุด ร้อยละ 83.3 (5 คน), มาก ร้อยละ 16.7 (1 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.37$)

3.7 ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 83.3 (5 คน), มาก ร้อยละ 16.7 (1 คน)

โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.37$)

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการบุคลากรภายนอกสำนักเทคโนโลยีการศึกษา เป็น สำนักการศึกษาต่อเนื่อง จำนวน 1 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

4.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4$, $SD = 0$)

4.2 การตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4$, $SD = 0$)

4.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5$, $SD = 0$)

4.4 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4$, $SD = 0$)

4.5 ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4$, $SD = 0$)

4.6 คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อย ละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5$, $SD = 0$)

4.7 ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5$, $SD = 0$)

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการบุคลากรภายนอกสำนักเทคโนโลยีการศึกษา เป็น สำนักบัณฑิตศึกษา จำนวน 1 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

5.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

5.2 การตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

5.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

7.4 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

7.5 ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

7.6 คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

7.7 ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

8. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการบุคลากรภายนอกสำนักเทคโนโลยีการศึกษา เป็นสถานพัฒนาบุคลากรเพื่อการศึกษา จำนวน 1 ฉบับ สรุปได้ดังนี้

8.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

8.2 การตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

8.3 ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

8.4 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

8.5 ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

8.6 คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

8.7 ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการ ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 100 (1 คน) โดยภาพรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.0$, $SD = 0$)

หมายเหตุ : เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มาก
2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด