

## กลุ่มลูกค้า

## นักศึกษาทุกระดับชั้น

- นักศึกษาใหม่
- นักศึกษาปัจจุบัน

2  
บุคลากร

1  
นักศึกษา

3  
ประชาชน  
ทั่วไป

ประชาชนทั่วไป

(ผู้ใช้บริการ สมาชิกภายนอก  
และบุคคลทั่วไปที่ใช้บริการ)

การรับฟังเสียงของลูกค้า

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## เครื่องมือในการรับฟังเสียง

- 1 จดหมาย เอกสารทางราชการ
- 2 Internet E-mail สื่อสังคมออนไลน์
- 3 โทรศัพท์
- 4 กล่องรับฟังความคิดเห็น
- 5 สายตรงถึงผู้บริหาร
- 6 แบบสอบถามและแบบประเมินความต้องการ  
ทั้งแบบออนไลน์ (Google Form)  
และแบบออฟไลน์



## วิธีการจัดการและนำไปใช้ประโยชน์

- 1 ปรับกิจกรรมและการบริการ  
ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า 4 ด้าน 😊
  - ▶ ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ
  - ▶ ด้านการให้บริการของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ
  - ▶ ด้านการใช้พื้นที่การเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการฯ
  - ▶ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ(หนังสือ) และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
- 2 จัดกิจกรรม และหน่วยบริการต่างๆ  
ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า



สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
ประจำปีการศึกษา 2566

(ตุลาคม 2566 – มกราคม 2567)

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และเพื่อนำมาใช้ตอบตัวชี้วัดผลลัพธ์ EdPEx หมวด 7 ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2566 หัวข้อ 7.1 ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการ พร้อมนำมาปรับปรุงกระบวนการ พัฒนาการให้บริการ พัฒนางานที่เกี่ยวข้องให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจำนวน 136 คน รายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มเป้าหมาย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1. เพศ	ชาย	39	28.68	2
	หญิง	97	71.32	1
รวม		136	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
2. สถานภาพ	นักเรียน	9	6.62	3
	นักศึกษา	106	77.94	1
	อาจารย์	8	5.88	4
	บุคลากร	10	7.35	2
	ประชาชนทั่วไป	3	2.21	5
รวม		136	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
3. ภาคการศึกษา	ภาคปกติ (จันทร์ – ศุกร์)	107	78.68	1
	ภาคพิเศษ (เสาร์ – อาทิตย์)	16	11.76	2
	ไม่ระบุ	13	9.56	3
รวม		136	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
4. ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	118	86.76	1
	ปริญญาโท	8	5.88	2
	ปริญญาเอก	2	1.47	3
	ไม่ระบุ	8	5.88	2
รวม		136	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
5. ชั้นปีการศึกษา	ชั้นปีที่ 1	51	37.50	1
	ชั้นปีที่ 2	20	14.71	4
	ชั้นปีที่ 3	30	22.06	2
	ชั้นปีที่ 4	8	5.88	5
	ไม่ระบุ	27	19.85	3
รวม		136	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
6. สังกัด	คณะครุศาสตร์	23	16.91	2
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	6	4.41	5
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	6	4.41	5
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	34	25.00	1
	คณะวิทยาการจัดการ	19	13.97	3
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9	6.62	4
	คณะสาธารณสุขศาสตร์	19	13.97	3
	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	5	3.68	6
	โรงเรียนสาธิต	6	4.41	5
	หน่วยงานอื่น ๆ	9	6.62	4
	ไม่ระบุ	-	-	-
รวม		136	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
7. ความถี่ในการเข้าใช้ บริการห้องสมุด	ทุกวัน	24	17.65	4
	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	47	34.56	1
	สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	30	22.06	2
	เดือนละ 1-2 ครั้ง	5	3.68	5
	ภาคเรียน 1-2 ครั้ง	4	2.94	6
	ไม่แน่นอน	26	19.12	3
รวม		136	100.00	

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
8. เวลาการเข้าใช้บริการ	08.00 น. - 12.00 น.	27	19.85	3
	12.00 น. - 13.00 น.	66	48.53	1
	13.00 น. - 16.30 น.	42	30.88	2
	16.30 น. - 18.00 น.	1	0.74	4
รวม		136	100.00	

## ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

เป็นแบบประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ประชาชนทั่วไป ที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ทางสำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ จะได้คะแนนเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

### สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

1. ด้านการให้บริการ	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1.1 ขั้นตอนการใช้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว บริการตามลำดับก่อนหลัง บริการเป็นกันเอง	4.60	0.58	มากที่สุด	3
1.2 เคา์นเตอร์ให้บริการตามจุดต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม เห็นได้ชัด ง่าย และสะดวกต่อการขอใช้บริการ สามารถติดต่อสอบถามได้ตลอดเวลาทำการ	4.68	0.51	มากที่สุด	1
1.3 เวลาในการเปิด - ปิดให้บริการ (08.00 – 16.30 น.) มีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการ	4.52	0.63	มากที่สุด	4
1.4 มีการให้บริการรับคืนหนังสืออัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง (Book Return) และมีบริการยืมต่อหนังสือผ่านระบบออนไลน์ ที่เว็บ OPAC ( <a href="http://opac.vru.ac.th">http://opac.vru.ac.th</a> )	4.61	0.63	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.60</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	

2. ด้านบุคลากร	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
2.1 บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ ถูกต้อง เต็มใจให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจิตใจรักบริการ	4.63	0.65	มากที่สุด	3
2.2 บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ใส่ใจพร้อมให้บริการ	4.63	0.61	มากที่สุด	2
2.3 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอเหมาะสม และทั่วถึงในการให้บริการ	4.53	0.73	มากที่สุด	4
2.4 บุคลากรประจำจุดให้บริการ แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส และเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	4.68	0.61	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>	

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ

3.1 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทางเว็บไซต์ (http://lib.vru.ac.th)	4.21	0.76	มากที่สุด	2
3.2 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทาง Facebook (สำนักวิทยบริการฯ มรภ.วไลยอลงกรณ์)	4.21	0.85	มากที่สุด	3
3.3 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักวิทยบริการฯ ในช่องทาง YouTube และทางอีเมลล์	3.98	0.94	มาก	4
3.4 ห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการเรียนรู้ แนะนำบริการ แนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ อย่างสม่ำเสมอ	4.32	0.79	มากที่สุด	1
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>	

4. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
4.1 สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมภายในสำนักวิทยบริการฯ เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ เดินทางสะดวก ปลอดภัย เปิดบริการทุกวัน วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์	4.60	0.59	มากที่สุด	2
4.2 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทางสำนักวิทยบริการฯ เปิดให้บริการ เช่น ห้องบริการคอมพิวเตอร์, ชั้น 2 Learning Space, ชั้น 1 โซนหนังสือใหม่, ชั้น 3 ห้องสมุดกฎหมาย, ชั้น 2 บริการเครื่อง iMac, ชั้น 1 โซนบริการฐานข้อมูลออนไลน์ (E-Zone) และสัญญาณเครือข่าย Wi-Fi เป็นต้น	4.60	0.58	มากที่สุด	1
4.3 ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ มีทรัพยากรใหม่ๆ มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และครอบคลุมสาขาวิชาที่เปิดสอน	4.56	0.62	มากที่สุด	3
4.4 ท่านสามารถเสนอทรัพยากรสารสนเทศเข้าสำนักวิทยบริการฯ ได้ โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ ผ่านช่องทาง Facebook หรือผ่านทางเคาน์เตอร์บริการ เพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ตรงกับความต้องการสามารถสนับสนุนการเรียนการสอนได้	4.47	0.71	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>	

5. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ

5.1 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น หนังสือ ตำรา วารสาร นิตยสาร สื่อโสตทัศนวัสดุที่มีความทันสมัย พร้อมทั้งมีทรัพยากรใหม่ๆ ออกให้บริการ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.49	0.60	มากที่สุด	1
5.2 สำนักวิทยบริการฯ มีการบริหารจัดการทรัพยากรด้วยระบบห้องสมุดที่ทันสมัย ด้วยการให้บริการยืม-คืนทรัพยากร บริการจอง บริการสืบค้นทรัพยากรแบบออนไลน์ มีเครื่องบริการ ยืมคืนทรัพยากรอัตโนมัติด้วยระบบ RFID และมีประตูป้องกันทรัพยากรสูญหาย	4.48	0.62	มากที่สุด	3
5.3 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง iMac บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการเครือข่ายสัญญาณ WiFi ครอบคลุมภายในอาคาร มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม เพียงพอต่อการใช้งาน	4.49	0.70	มากที่สุด	2
5.4 สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างประเทศ ฐานข้อมูล E-Book ฐานข้อมูล E-Magazine ฐานข้อมูลกฤตภาคข่าวออนไลน์ ฐานข้อมูลวิจัยวิทยานิพนธ์ (TDC)	4.38	0.71	มากที่สุด	4
<b>รวม</b>	<b>4.46</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>	

6. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi ภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ จากระบบเครือข่ายใด	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
6.1 LibraryWiFi	4.43	0.72	มากที่สุด	1
6.2 VRUONE	4.26	0.91	มากที่สุด	2
6.3 ระบบอื่นๆ	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>4.35</b>	<b>0.82</b>	<b>มากที่สุด</b>	

7. ท่านใช้บริการใด จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
7.1 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าเว็บไซต์ต่าง ๆ (WWW)	4.43	0.78	มากที่สุด	2
7.2 การจัดการเรียน/การสอนออนไลน์ (Zoom/Google Meet/Microsoft Teams)	4.27	0.69	มากที่สุด	6
7.3 สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น Line/Facebook/Messenger)	4.35	0.75	มากที่สุด	4
7.4 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.07	0.87	มาก	7
7.5 สืบค้นข้อมูล (เช่น Google/Yahoo/Bing)	4.40	0.74	มากที่สุด	3
7.6 ดูหนัง ฟังเพลง (เช่น YouTube/Line TV)	4.49	0.74	มากที่สุด	1
7.7 ดาวน์โหลด อัพโหลดข้อมูลต่าง ๆ	4.35	0.87	มากที่สุด	5
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.78</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากแบบประเมินกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ประจำปีการศึกษา 2566 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย มีรายละเอียดดังนี้



### ตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับผู้รับบริการ

ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
เพศ	หญิง	97	71.32	1
สถานภาพ	นักศึกษา	106	77.94	1
ภาคการศึกษา	ภาคปกติ (จันทร์ – ศุกร์)	107	78.68	1
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	118	86.76	1
ชั้นปีการศึกษา	ชั้นปีที่ 1	51	37.50	1
สังกัด	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	34	25.00	1
ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	47	34.56	1
เวลาการเข้าใช้บริการ	12.00 น. - 13.00 น.	66	48.53	1

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 เมื่อพิจารณารายละเอียดในด้านต่างๆ พบว่าความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 คือ ด้านบุคลากร และ อันดับ 2 ด้านการให้บริการ และอันดับ 3 ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

และความพึงพอใจที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด และควรมีแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่างๆ ในภาพรวม	ความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการ	4.60	0.59	มากที่สุด	2
2. ด้านบุคลากร	4.62	0.65	มากที่สุด	1
3. ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	4.18	0.84	มาก	7
4. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	4.56	0.63	มากที่สุด	3
5. ด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน	4.46	0.66	มากที่สุด	4
6. ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ต WiFi ภายในอาคารสำนักวิทยบริการฯ จากระบบเครือข่ายใด	4.35	0.82	มากที่สุด	5
7. ท่านใช้บริการใด จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	4.34	0.78	มากที่สุด	6
<b>รวม</b>	<b>4.44</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>	

คำชมจากผู้รับบริการ



1. เจ้าหน้าที่น่ารัก มีอัธยาศัยดี
2. บริการดีมากคะ ที่ตอบคำถามสุภาพแล้วก็ให้ข้อมูลดี เพลงห้องสมุดก็มีข้อมูลเยอะ มีแนะนำหนังสือ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการพัฒนาปรับปรุงตามความต้องการของรับผู้บริการ

1. ด้านการให้บริการและอาคารสถานที่	2. ด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
จำนวน 3 ความต้องการให้พัฒนาปรับปรุง	จำนวน 3 ความต้องการให้พัฒนาปรับปรุง
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้เพิ่มห้องน้ำหลังห้องสมุด ให้มีอีก 1 ห้อง</li> <li>2. ห้องสมุดดูไม่สว่าง ดูสลัวเกินไป อยากให้ตกแต่งมากขึ้น</li> <li>3. พื้นที่ในการเล่นบอร์ดเกมส์ ควรกว้างกว่านี้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. อยากให้ WiFi ของ LibraryWiFi ให้เร็วกว่านี้เพราะช้ามาก ใช้เวลาโหลตนาน</li> <li>2. ช่วยเพิ่มหนังสือประเภทบันเทิง นิยาย วรรณกรรมแปล</li> <li>3. เครื่องคอมพิวเตอร์ใหญ่มีแต่ Windows7 ผมอยากให้อัปเดตเป็น Windows 10/11 เพื่อความทันสมัยและปลอดภัยของผู้ใช้บริการ</li> </ol>

#### คณะทำงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ประจำปีการศึกษา 2566

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทักษิณา วิไลลักษณ์ | ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ    |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์มณฑิพย์ จันทรแก้ว  | รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ |
| 3. อาจารย์ ดร.ประพรรณ พลชะวีระ          | รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการฯ |
| 4. นางอารีย์ ทิพรส                      | หัวหน้าสำนักงาน                 |
| 5. นายอภิชาติ หันชะโด                   | นักวิชาการคอมพิวเตอร์           |
| 6. นายวรุฒม์ ช้างเถื่อน                 | นักวิชาการคอมพิวเตอร์           |
| 7. นายไพศาล แซ่ก๊วย                     | นักวิชาการคอมพิวเตอร์           |
| 8. นายชนะพงษ์ สงสมอ                     | นักเอกสารสนเทศ                  |
| 9. นางสาวยุพาภรณ์ อินทฤทธิ              | นักเอกสารสนเทศ                  |
| 10. นางสาวพัทธนันท์ แสงปาก              | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป      |