

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 2**

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้องการทราบถึงข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจมาปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ขอบเขตของการศึกษา

1. ผู้รับบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน ได้แก่ อาจารย์ และบุคลากร
2. ผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาของสถาบันจาก คณะ/สำนัก ทั้งนักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคพิเศษ
3. ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกสถาบัน ได้แก่ ผู้เข้าอบรมในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน 2563 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 73 ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	44	60.27
2. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	6.85
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	4	5.48
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	20	27.40
รวม	73	100.00

โดยมีจำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	1	-	-	5	6	8.22
2 คณะบริหารธุรกิจ	3	-	-	-	3	4.11
3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	1	-	-	1	2	2.74
4 คณะสถิติประยุกต์	1	-	-	-	1	1.37
5 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	3	3	4.11
6 คณะภาษาและการสื่อสาร	2	-	-	-	2	2.74
7 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3	-	-	-	3	4.11
8 คณะนิติศาสตร์	3	-	-	-	3	4.11
9 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	1	-	-	-	1	1.37
10 คณะการจัดการท่องเที่ยว	1	-	-	-	1	1.37
11 คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	1	-	-	1	2	2.74
12 วิทยาลัยนานาชาติ	7	-	-	-	7	9.59
13 สำนักวิจัย	3	-	-	1	4	5.48
14 สำนักสรีรพัฒนา	-	-	-	1	1	1.37
15 สำนักบรรณสารการพัฒนา	1	-	-	-	1	1.37
16 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	5	-	-	6	8.22
17 กองบริการการศึกษา	-	-	-	1	1	1.37
18 กองแผนงาน	2	-	-	1	3	4.11
19 กองคลังและพัสดุ	-	-	-	1	1	1.37
20 กองงานผู้บริหาร	5	-	-	-	5	6.85
21 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	2	-	4	1	7	9.59
22 ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจนิพอเพียง	-	-	-	2	2	2.74
23 ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของ	2	-	-	-	2	2.74

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
ประชาชน “นิด้าโพล”						
24 สมาคมศิษย์เก่า	1	-	-	1	2	2.74
25 ไม่ระบุหน่วยงาน	3	-	-	1	4	5.48
รวม	44	5	4	20	73	100.00

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลภายนอก มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 261 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากรของสถาบัน	-	30	12	2	44	16.86
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	-	12	-	1	13	4.98
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	-	50	-	29	79	30.27
4. นักศึกษาปริญญาเอก	-	7	-	-	7	2.68
5. บุคคลภายนอก	-	118	-	-	118	45.21
รวม	-	217	12	32	261	100.00

โดยมีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	-	5	-	-	5	1.92
2 คณะบริหารธุรกิจ	-	19	-	3	22	8.43
3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	-	8	-	1	9	3.45
4 คณะสถิติประยุกต์	-	39	-	15	54	20.69

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
5 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	6	-	-	6	2.30
6 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	-	1	-	12	13	4.98
7 คณะนิติศาสตร์	-	1	-	-	1	0.38
8 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	-	1	-	-	1	0.38
9 คณะการจัดการท่องเที่ยว	-	8	-	-	8	3.07
10 คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	-	2	-	-	2	0.77
11 สำนักงานอธิการบดี	-	1	-	-	1	0.38
12 สำนักวิจัย	-	1	12	-	13	4.98
13 สำนักสรีรพัฒนา	-	2	-	-	2	0.77
14 สำนักบรรณสารการพัฒนา	-	2	-	-	2	0.77
15 กองบริการการศึกษา	-	2	-	-	2	0.77
16 กองคลังและพัสดุ	-	2	-	-	2	0.77
17 กองงานผู้บริหาร	-	1	-	-	1	0.38
18 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	1	-	-	1	0.38
19 สภาคณาจารย์	-	1	-	-	1	0.38
20 ไม่ระบุหน่วยงาน	-	114	-	1	115	44.06
รวม	-	217	12	32	261	100.00

ผู้ให้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน จำนวน 18 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	6	33.33
2. นักศึกษาภาคปกติ	10	55.56
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	2	11.11
รวม	18	100.00

โดยมีผู้ให้บริการ Helpdesk จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	3	16.67
คณะบริหารธุรกิจ	3	16.67
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	2	11.11
คณะสถิติประยุกต์	1	5.56
คณะพัฒนารัฐวิธานมนุษย	1	5.56
คณะการจัดการท่องเที่ยว	3	16.67
คณะนิติศาสตร์	1	5.56
สำนักวิจัย	3	16.67
ไม่ระบุ	1	5.56
รวม	18	100.00

1. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่สะท้อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคพิเศษ โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------------------------|
| คะแนน 0.00 – 1.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| คะแนน 1.51 – 2.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย |
| คะแนน 2.51 – 3.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนน 3.51 – 4.50 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก |
| คะแนน 4.51 – 5.00 | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |

และได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| คะแนน 0.00 – 1.50 | หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| คะแนน 1.51 – 2.50 | หมายถึง ไม่เห็นด้วย |
| คะแนน 2.51 – 3.50 | หมายถึง ไม่แน่ใจ |
| คะแนน 3.51 – 4.50 | หมายถึง เห็นด้วย |
| คะแนน 4.51 – 5.00 | หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

รายละเอียดการสำรวจดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.75	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.82	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.70	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.72	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.75	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.79	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.68	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.74	มากที่สุด
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	5.00	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	5.00	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	5.00	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	5.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	5.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	5.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	5.00	มากที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.65	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.45	มาก
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.50	มาก
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.47	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.20	มาก
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.50	มาก
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.25	มาก
โดยเฉลี่ย	4.43	มาก
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	5.00	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	5.00	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	5.00	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	5.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	5.00	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.80	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	5.00	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย	4.97	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	มากที่สุด

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 และความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.68

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 และมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับการบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.20

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.97 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกเรื่อง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 5.00 ยกเว้นความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.80

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	4.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	4.82	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยเฉลี่ย	4.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยเฉลี่ย	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยเฉลี่ย	4.65	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โดยเฉลี่ย	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.85	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.85 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.75 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และ 4.82 ตามลำดับ

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.65 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ขอบคุนสำหรับการบริการ (4)
2. เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็วมาก และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
3. บริการดีเยี่ยม (2)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร		30	12	2	44	16.86
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	ประกาศิตห้องปฏิบัติการ	12	-	1	13	4.98
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ		50	-	29	79	30.27
4. นักศึกษาปริญญาเอก		7	-	-	7	2.68
5. บุคคลภายนอก		118	-	-	118	45.21
รวม		217	12	32	261	100.00

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.29	มาก
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	4.24	มาก
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.20	มาก
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.35	มาก
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	4.30	มาก
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	4.30	มาก
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	4.32	มาก
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	4.34	มาก
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	4.36	มาก
โดยเฉลี่ย		4.30	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่			
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.28	มาก
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.35	มาก
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	4.35	มาก
โดยเฉลี่ย		4.33	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.31	มาก

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.20

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. mouse หนักๆ กับโต๊ะนิดนึง
2. ขอเพิ่ม font TH saraban New ที่เครื่อง C3
3. แอร์เย็นมาก
4. ดีแล้ว

5. แอร์ไม่เย็น
6. ดีทุกอย่าง อาหารอร่อย ครูฝึกสอนดีมาก
7. จอเล็กไป
8. ควรติดรหัสเข้า อินเทอร์เน็ต ไว้ในห้องอย่างถาวร เพื่อความสะดวก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.33	มาก
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	4.42	มาก
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.42	มาก
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.42	มาก
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	4.42	มาก
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	4.36	มาก
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	4.45	มาก
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	4.58	มากที่สุด
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	4.58	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย		4.44	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่			
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.33	มาก
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.25	มาก
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	4.33	มาก
โดยเฉลี่ย		4.31	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.37	มาก

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab และความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.58 และความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.25

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ไม่มี

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.22	มาก
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	4.22	มาก
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.16	มาก
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.19	มาก
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	4.25	มาก
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	3.97	มาก
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	3.97	มาก
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	4.09	มาก
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	4.22	มาก
โดยเฉลี่ย		4.14	มาก
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่			
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.13	มาก
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.13	มาก
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	4.16	มาก
โดยเฉลี่ย		4.14	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.14	มาก

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอโทรทัศน์ และระบบเสียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.97

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ความสว่างของหน้าจอโปรเจคเตอร์และความคมชัด
2. แอร์ร้อน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	4.50	มาก
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	4.44	มาก
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.11	มาก
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	4.50	มาก
โดยเฉลี่ย		4.39	มาก

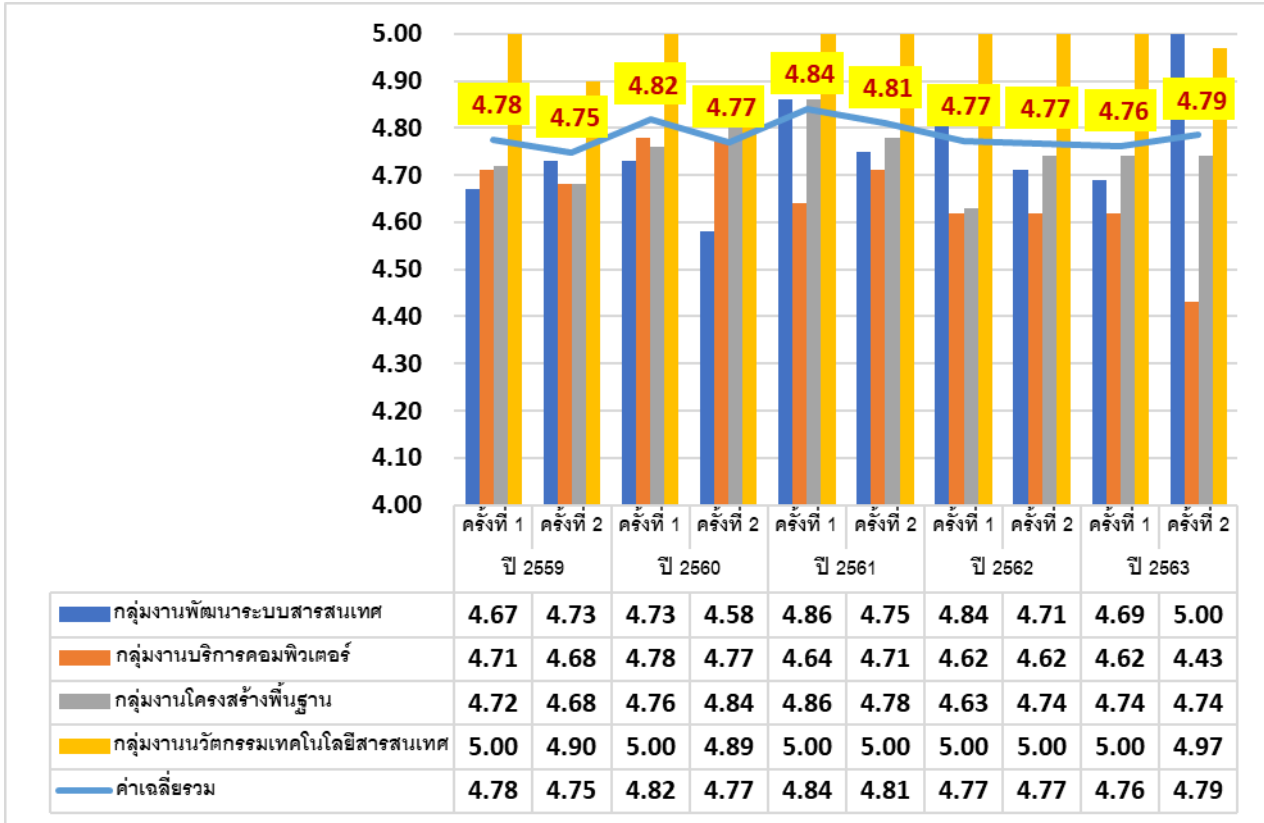
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 และมีความพึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.11

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. การให้บริการดีเยี่ยม

ภาคผนวก

แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563 จำแนกตามกลุ่มงาน



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563

