

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2563 ครั้งที่ 1**

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

ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2562 – มี.ค. 2563 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 112 ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	67	59.82
2. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	6	5.36
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	39	34.82
รวม	112	100.00

โดยมีจำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	8	1	4	13	11.61
2 คณะบริหารธุรกิจ	3	-	1	4	3.57
3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	4	-	2	6	5.36
4 คณะสถิติประยุกต์	5	-	-	5	4.46
5 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	1	-	-	1	0.89
6 คณะนิติศาสตร์	3	-	2	5	4.46
7 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	2	-	-	2	1.79
8 คณะการจัดการท่องเที่ยว	1	-	2	3	2.68
9 คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม		-	2	2	1.79
10 วิทยาลัยนานาชาติ	1	1		2	1.79
11 สำนักวิจัย	1	-	2	3	2.68
12 สำนักสิริพัฒนา	8	-	-	8	7.14
13 สำนักบรรณสารการพัฒนา	3	-	-	3	2.68
14 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	1	-	2	1.79
15 กองบริการการศึกษา	-	-	3	3	2.68
16 กองกลาง	4	1	1	6	5.36
17 กองแผนงาน	2	-		2	1.79
18 กองคลังและพัสดุ	2	-	7	9	8.04
19 กองงานผู้บริหาร	3	-		3	2.68
- กลุ่มงานกิจการนักศึกษา	-	-	1	1	0.89
20 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	5	-	1	6	5.36

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม			รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
21 ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง	-	-	1	1	0.89
22 ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม	-	-	1	1	0.89
23 ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน “นิด้าโพล”	2	-	-	2	1.79
24 ศูนย์คลังปัญญา	1	-	3	4	3.57
25 ศูนย์บริการวิชาการ	1	-	-	1	0.89
26 ศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	1	1	3	5	4.46
27 สหกรณ์ออมทรัพย์ สพบ.	-	1	-	1	0.89
28 สภานักงานสถาบัน	1	-	-	1	0.89
29 ไม้ระบุนหน่วยงาน	4	-	3	7	6.25
รวม	67	6	39	112	100.00

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 274 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	41	1	10	52	18.98
2. นักศึกษาปริญญาโทภาคปกติ	10	25	13	19	67	24.45
3. นักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ	2	77	11	17	107	39.05
4. นักศึกษาปริญญาเอก	2	6	23	9	40	14.60
5. บุคคลภายนอก	-	3	-	5	8	2.92
รวม	14	152	48	60	274	100.00

โดยมีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	3	38	13	7	61	22.26
2 คณะบริหารธุรกิจ	-	10	3	2	15	5.47
3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	4	8	-	-	12	4.38
4 คณะสถิติประยุกต์	1	41	-	9	51	18.61
5 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	2	5	9	16	5.84
6 คณะภาษาและการสื่อสาร	-	2	2	-	4	1.46
7 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2	5	-	9	16	5.84
8 คณะนิติศาสตร์	1	7	5	-	13	4.74
9 คณะการจัดการท่องเที่ยว	1	13	2	-	16	5.84
10 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	1	13	16	9	39	14.23
11 คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	-	5	-	1	6	2.19
12 วิทยาลัยนานาชาติ	1	-	1	8	10	3.65
13 สำนักสิริพัฒนา	-	1	-	-	1	0.36
14 สำนักบรรณสารการพัฒนา	-	1	-	-	1	0.36
15 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	1	-	1	0.36
16 กองบริการการศึกษา	-	1	-	-	1	0.36
17 ศูนย์บริการวิชาการ	-	-	-	2	2	0.73
18 หน่วยงานภายนอก	-	2	-	3	5	1.82
19 ไม่ระบุหน่วยงาน	-	3	-	1	4	1.46
รวม	14	152	48	60	274	100.00

ผู้ใช้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน จำนวน 15 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	2	13.33
2. นักศึกษาภาคปกติ	3	20.00
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	7	46.67
4. ไม่ระบุ	3	20.00
รวม	15	100.00

โดยมีผู้ใช้บริการ Helpdesk จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1 คณะบริหารธุรกิจ	1	6.67
2 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	2	13.33
3 คณะภาษาและการสื่อสาร	1	6.67
4 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1	6.67
5 คณะการจัดการท่องเที่ยว	1	6.67
6 คณะนิติศาสตร์	1	6.67
7 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	3	20.00
8 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	1	6.67
9 ไม่ระบุหน่วยงาน	4	26.67
รวม	15	100.00

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่สะท้อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

5. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคพิเศษ โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการ ด้านต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

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

โดยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------------------------|
| 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 โดยมีความหมายของคะแนนดังนี้

- | | |
|-------------------|------------------------------|
| 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	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	1.52	-	-	30.30	68.18	4.64	0.648
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	1.49	-	1.49	25.37	71.64	4.66	0.664
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	1.52	-	3.03	31.82	63.64	4.56	0.704
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	3.08	30.77	66.15	4.63	0.547
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	1.49	-	2.99	25.37	70.15	4.63	0.693
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	1.54	-	-	27.69	70.77	4.66	0.644
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	1.49	-	1.49	20.90	76.12	4.70	0.652
โดยเฉลี่ย	1.29	-	1.73	27.46	69.52	4.64	0.650
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
โดยเฉลี่ย	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	18.42	81.58	4.82	0.393
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	23.08	76.92	4.77	0.427
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	25.64	74.36	4.74	0.442
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	23.08	76.92	4.77	0.427
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	25.64	74.36	4.74	0.442
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	17.95	82.05	4.82	0.389
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	20.51	79.49	4.79	0.409
โดยเฉลี่ย	-	-	-	22.05	77.95	4.78	0.418
ค่าเฉลี่ยรวม	4.75						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.70 และความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.56

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร และความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 และมีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น และความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.74

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	1.49	-	-	26.87	71.64	4.67	0.637
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	1.49	-	1.49	20.90	76.12	4.70	0.652
โดยเฉลี่ย	1.49	-	0.75	23.88	73.88	4.69	0.644
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
โดยเฉลี่ย	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	15.38	84.62	4.85	0.366
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	17.95	82.05	4.82	0.389
โดยเฉลี่ย	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.377
รวม				4.78			

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.78 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.69 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ

“เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.83 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.83 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาได้มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและมาแก้ไขให้ด้วยความรวดเร็ว
3. บริการรวดเร็ว ดีเยี่ยม ทันเวลา สุภาพ (5)
4. แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และตรงจุด พร้อมให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
5. ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานภายนอก ไม่ประสงค์เปิดเผยข้อมูลบางส่วน เช่น เลขบัตรประชาชน/เลขที่หนังสือเดินทาง
6. บริการดี ตรงตามเวลานัดหมาย แก้ปัญหาได้ตรงจุดทำให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้ทันเวลาที่ต้องใช้งาน
7. ชอบคุณมาก
8. อยากให้มีบริการรับ-ส่งอุปกรณ์ที่จะซ่อม เนื่องจากผู้หญิงตัวเล็กต้องยกเครื่องคอมพิวเตอร์ไปซ่อมเอง ไม่ค่อยสะดวกเท่าไร
9. พี่รัชชัย ใจดีเป็นกันเองมากๆ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
1.	ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab)							
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	7.14	35.71	28.57	28.57	3.79	0.975
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	7.14	35.71	35.71	21.43	3.71	0.914
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	28.57	14.29	57.14	4.29	0.914
1.4	ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ	-	7.14	21.43	35.71	35.71	4.00	0.961
1.5	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	14.29	7.14	28.57	7.14	42.86	3.57	1.505
1.6	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	-	-	21.43	28.57	50.00	4.29	0.825
	ค่าเฉลี่ย	2.38	4.76	28.57	25.00	39.29	3.94	1.016
2.	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่							
2.1	ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน	-	-	42.86	28.57	28.57	3.86	0.864
2.2	ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์	-	-	7.14	35.71	57.14	4.50	0.650
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	7.14	-	35.71	21.43	35.71	3.79	1.188
2.4	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	7.14	-	35.71	28.57	28.57	3.71	1.139
2.5	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	7.14	7.14	28.57	28.57	28.57	3.64	1.216
	ค่าเฉลี่ย	5.36	1.79	26.79	28.57	37.50	3.91	1.048
โดยมีค่าเฉลี่ยรวม		3.93						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 และมีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.57

ข้อมูลการใช้บริการ

1. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	8	29.63
2) โปรแกรม Microsoft Office	5	18.52
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel	5	18.52
4) บริการพิมพ์ Smart Print	8	29.63
5) e-Thesis	1	3.70
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 29.63 และบริการพิมพ์ Smart Print คิดเป็นร้อยละ 29.63 มากที่สุด รองลงมาคือใช้โปรแกรม Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 18.52 และใช้บริการโปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel คิดเป็นร้อยละ 18.52 และใช้บริการ e-Thesis คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ค้างบ่อย
3. ควรเพิ่มหมึกพิมพ์ให้มีความเข้มกว่านี้
4. ไม่มี Python ควรอนุญาตให้ลง freeware ได้
5. โต๊ะ อุปกรณ์ ไม่ค่อยสะอาด
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ค้างเวลาทำงาน บางครั้งก็ Shutdown ไปเลย บางครั้งต้องให้เครื่องรีบูทใหม่ใช้เวลานาน ในบางเครื่องสาย LAN ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมักหลุดออกจากซีพียูทำให้ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ต้องก้มลงไปเสียบใหม่เองหลายครั้ง

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.32	0.66	13.91	43.05	41.06	4.22	0.807
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	1.99	1.99	11.92	44.37	39.74	4.18	0.865
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	1.32	1.99	15.23	41.72	39.74	4.17	0.852
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.32	1.32	18.54	37.75	41.06	4.16	0.865
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	1.33	0.67	16.67	40.00	41.33	4.19	0.833
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	1.34	2.68	14.77	40.94	40.27	4.16	0.870
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	1.32	2.65	16.56	39.07	40.40	4.15	0.882
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	2.00	0.67	12.00	43.33	42.00	4.23	0.837
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	1.32	0.66	13.25	41.06	43.71	4.25	0.810
	โดยเฉลี่ย	1.48	1.48	14.76	41.25	41.03	4.19	0.847
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	1.32	0.66	13.25	46.36	38.41	4.20	0.792
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	1.32	1.32	13.91	41.72	41.72	4.21	0.830
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	2.00	1.33	13.33	44.67	38.67	4.17	0.855
	โดยเฉลี่ย	1.55	1.11	13.50	44.25	39.60	4.19	0.825
ค่าเฉลี่ยรวม		4.19						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.25 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของระบบเสียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.15

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ควรใช้เป็น mouse ไร้สาย
2. มีเจ้าหน้าที่ตั้งเยอะเยอะ แต่เครื่องไม่ค่อยพร้อมใช้งานตลอด font TH Sarabun ที่เขาใช้กันนานแล้ว ก็ไม่มี มากี่รอบก็ไม่มี
3. มดเยอะมาก บริเวณเครื่องคอมพิวเตอร์
4. บางช่วงเจ้าหน้าที่สอนเร็วไป ตามไม่ทัน
5. แบบประเมินความพึงพอใจน่าจะอยู่ช่วงกลางหรือช่วงท้ายของการใช้งาน
6. อยากให้เก้าอี้ที่วางแขนเพื่อลดอาการเมื่อยล้า
7. บุคลากรบริการดีเยี่ยม
8. เจ้าหน้าที่ควรแจ้งใน line กลุ่มให้นักศึกษาเตรียม Password เพื่อมาเรียนเตรียมพร้อมการใช้ห้องสมุดออนไลน์ๆ
9. เนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงระบาดของ COVID 19 ควรมีการทำความสะอาด โต๊ะ คีย์บอร์ด และเมาส์ทุกเครื่องด้วยแอลกอฮอล์ทุกเครื่อง เพื่อเป็นการป้องกันเบื้องต้น
10. อยากให้อาจารย์ปรับการสอนให้น่าสนใจกว่านี้

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab3)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	2.08	-	8.33	50.00	39.58	4.25	0.786
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	2.08	-	12.50	41.67	43.75	4.25	0.838
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	2.08	2.08	12.50	45.83	37.50	4.15	0.875
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	2.08	-	4.17	47.92	45.83	4.35	0.758
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	2.08	-	10.42	37.50	50.00	4.33	0.834
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	2.08	8.33	41.67	47.92	4.35	0.729
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	4.17	12.50	41.67	41.67	4.21	0.824
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	2.08	8.33	35.42	54.17	4.42	0.739
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	4.17	6.25	43.75	45.83	4.31	0.776
	โดยเฉลี่ย	1.16	1.62	9.26	42.82	45.14	4.29	0.795
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	4.17	10.42	37.50	47.92	4.29	0.824
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	2.08	2.08	10.42	37.50	47.92	4.27	0.893
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	2.38	2.38	9.52	42.86	42.86	4.21	0.898
	โดยเฉลี่ย	1.49	2.88	10.12	39.29	46.23	4.26	0.872
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.28						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยมีความพึงพอใจเรื่องการเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.15

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. การประชาสัมพันธ์และกิจกรรมดีๆ ให้มากยิ่งขึ้นค่ะ
2. โต้ะเตี้ยเกินไป และ Login เข้าเครื่องไม่ได้แต่เข้า Website NIDA ได้จากเครื่องข้างนอก
3. รหัสเข้าระบบ ไม่เคยเหมือนกันเลยสักอย่าง
4. มีการเช็คอุปกรณ์ได้ดีเลย

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab4)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	18.33	58.33	23.33	4.05	0.649
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	1.69	-	18.64	50.85	28.81	4.05	0.797
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	1.67	28.33	45.00	25.00	3.93	0.778
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.67	1.67	15.00	61.67	20.00	3.97	0.758
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	-	1.67	18.33	50.00	30.00	4.08	0.743
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	5.08	15.25	47.46	32.20	4.07	0.828
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	1.67	15.00	56.67	26.67	4.08	0.696
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	-	20.00	46.67	33.33	4.13	0.724
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	1.67	23.33	46.67	28.33	4.02	0.770
	โดยเฉลี่ย	0.37	1.49	19.14	51.48	27.52	4.04	0.749
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	1.67	18.33	53.33	26.67	4.05	0.723
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	25.00	43.33	31.67	4.07	0.756
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	2.04	16.33	38.78	42.86	4.22	0.798
	โดยเฉลี่ย	-	1.24	19.89	45.15	33.73	4.11	0.759
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.08						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับ “มาก” ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.22 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.93

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ไม่สามารถ Login เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องได้

2. ควรทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์ และโต๊ะคอมพิวเตอร์ให้สะอาดกว่านี้
3. แก้วน้ำไม่ค่อยพอ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
1 ทำที่ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
2 ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.488
3 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.488
4 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
ค่าเฉลี่ยรวม	-	-	-	30.00	70.00	4.70	0.473

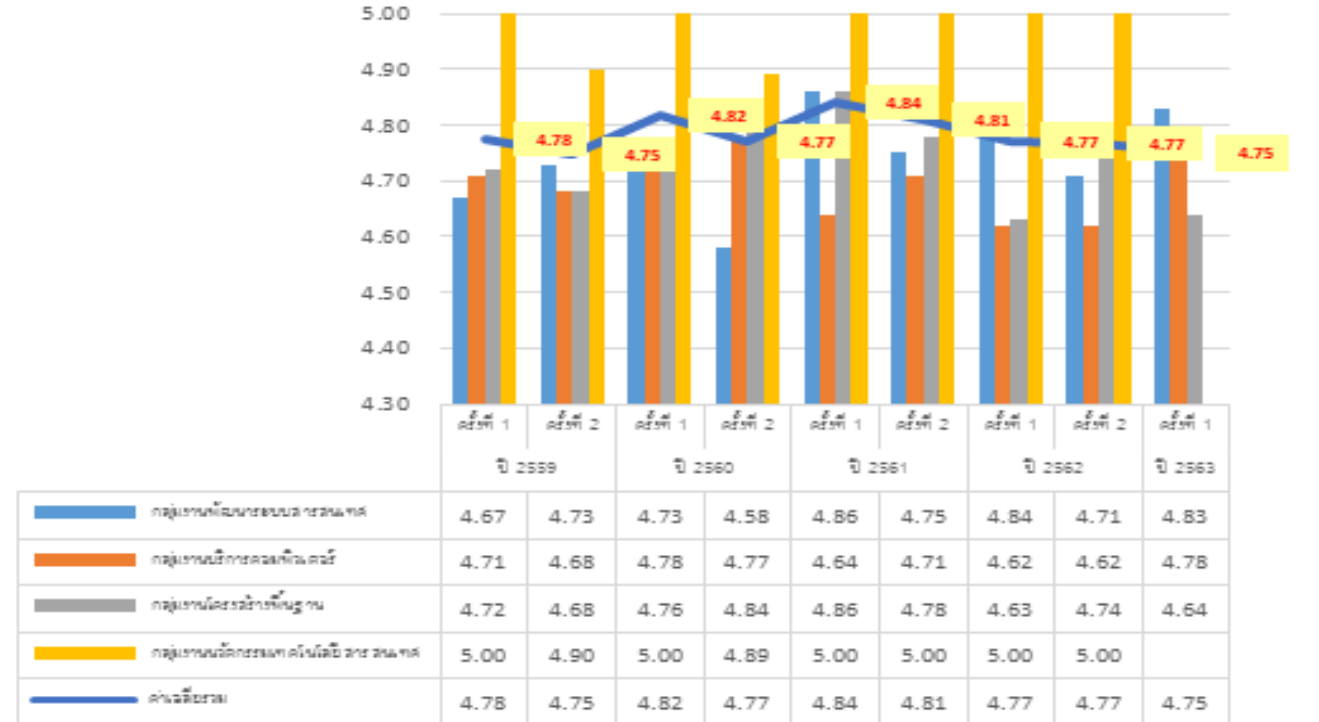
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 โดยมีความพึงพอใจเรื่องทำที่ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.73 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 4.67

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ได้รับบริการดีมาก สุภาพ พุดจาไพเราะ และแนะนำดีมาก
2. Thank you very much!!! Very Useful & Good service mind.

ภาคผนวก

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



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2563

