

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2559 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 2558 – มีนาคม 2559 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งจำนวนรายการที่มีผู้รับบริการ มีจำนวน 796 รายการ มีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จจำนวน 168 ชุด คิดเป็นร้อยละ 21.10 และผู้รับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษาบุคลากรของสถาบัน และบุคคลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 707 ชุด

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่สะท้อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

5. 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 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 1.1 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (แบบสำรวจเดิม)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (6)							
1.1	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
1.2	ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.516
1.3	ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.516
1.4	ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.516
1.5	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.408
	ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.473
2	กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (26)							
2.1	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	3.85	3.85	92.31	4.88	0.431
2.2	ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	7.69	92.31	4.92	0.272
2.3	ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	4.55	95.45	4.95	0.213
2.4	ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	3.85	7.69	88.46	4.85	0.464
2.5	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ	-	-	3.85	7.69	88.46	4.85	0.464
	ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	2.31	6.29	91.40	4.89	0.369
3	กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (17)							
3.1	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	-	5.88	94.12	4.94	0.243
3.2	ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	17.65	82.35	4.82	0.393
3.3	ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	21.43	78.57	4.79	0.426

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
		1	2	3	4	5			
3.4	ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	-	11.76	88.24	4.88	0.332	
3.5	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ	-	-	-	5.88	94.12	4.94	0.243	
	ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	-	12.52	87.48	4.87	0.327	
4	กลุ่มงานบริการวิชาการ (4)								
4.1	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
4.2	ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
4.3	ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
4.4	ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
4.5	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
	ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
5	กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (10)								
5.1	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
5.2	ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
5.3	ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
5.4	ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
5.5	ความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
	ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	-	-	100.00	5.00	-	
ค่าเฉลี่ยรวมถ่วงน้ำหนัก								4.89	

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 ซึ่งงานบริการของสำนักแยกออกเป็น 5 กลุ่มงาน รายละเอียดปรากฏดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร ของผู้ให้บริการ และความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 และความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลานัดหมาย และมีความพึงพอใจเรื่อง ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.67

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการคอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.95 และมีความพึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.85

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร ของผู้ให้บริการ และความถูกต้อง/ผลลัพธ์ในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.94 และมีความพึงพอใจเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมายอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.79

4. กลุ่มงานบริการวิชาการ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในกลุ่มงานบริการวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

5. กลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในกลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 1.2 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ (แบบสำรวจที่ปรับปรุงใหม่)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (16)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	12.50	12.50	75.00	4.63	0.719
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	31.25	68.75	4.69	0.479
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	6.25	18.75	75.00	4.69	0.602
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	6.25	25.00	68.75	4.63	0.619
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	43.75	56.25	4.56	0.512
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	41.67	58.33	4.58	0.515
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	6.25	18.75	75.00	4.69	0.602
ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	4.46	27.38	68.15	4.64	0.578
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (47)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	2.13	-	6.38	21.28	70.21	4.57	0.801
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	2.17	2.17	4.35	21.74	69.57	4.54	0.862
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	2.17	-	4.35	19.57	73.91	4.63	0.771
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	2.13	-	4.26	23.40	70.21	4.60	0.771
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	2.13	2.13	-	23.40	72.34	4.62	0.795
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	2.22	-	-	24.44	73.33	4.67	0.707
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	2.17	-	6.52	17.39	73.91	4.61	0.802
ภาพรวมของกลุ่มงาน	2.16	0.61	3.69	21.60	71.93	4.61	0.787

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (40)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	2.50	30.00	67.50	4.65	0.533
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	30.00	70.00	4.70	0.464
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	2.56	28.21	69.23	4.67	0.530
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.478
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	10.00	32.50	57.50	4.48	0.679
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	16.22	18.92	64.86	4.49	0.768
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	7.69	17.95	74.36	4.67	0.621
ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	5.57	27.27	67.16	4.62	0.582
กลุ่มงานบริการวิชาการ (2)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	-	100.00	5.00	0.000
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	100.00	5.00	0.000
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	-	100.00	5.00	0.000
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	-	100.00	5.00	0.000
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	0.000
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	-	100.00	5.00	0.000
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	0.000
ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	-	-	100.00	100.00	0.000
ค่าเฉลี่ยรวมถ่วงน้ำหนัก							4.63

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ซึ่งงานบริการของสำนักโดยมีรายละเอียดปรากฏดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก รับผิดชอบและข้อคิดเห็น และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 และความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.56

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 มีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 และความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.54

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.70 และความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.48

4. กลุ่มงานบริการวิชาการ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในกลุ่มงานบริการวิชาการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 1.3 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพัน
ที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก (แบบสำรวจที่ปรับปรุงใหม่)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (16)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	18.75	81.25	4.81	0.403
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.447
ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	-	21.88	78.13	4.78	0.425
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (47)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	25.53	74.47	4.74	0.441
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	2.13	25.53	72.34	4.70	0.507
ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	1.06	25.53	73.40	4.72	0.474
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (40)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.439
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	27.50	72.50	4.73	0.452
ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	-	26.25	73.75	4.74	0.445
กลุ่มงานบริการวิชาการ (2)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
ภาพรวมของกลุ่มงาน	-	-	-	-	100.00	5.00	-

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ รายละเอียดปรากฏดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.78 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีกอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.72 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีกอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.74 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีกอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73

4. กลุ่มงานบริการวิชาการ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีกอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบันต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ให้บริการดีมากค่ะ ยอดเยี่ยม และส่งมอบงานตรงเวลา (10)
2. เจ้าหน้าที่ประสานงานให้มาช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ไม่เสียงานหลัก (3)
3. ใจเย็น ไม่หงุดหงิด
4. ได้รับความช่วยเหลืออย่างดีมากค่ะ
5. ดีมาก เข้าถึงได้ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย
6. ควรมีบริการรับ-ส่ง เครื่อง เนื่องจากมีความลำบากในการนำเครื่องมาซ่อมสำหรับผู้หญิงและนำไปต่อสายประกอบให้ได้อย่างถูกต้อง
7. Everything's Perfect Thank you (3)

8. พี่อารี น่ารัก มีความกระตือรือร้น ช่วยแก้ไขปัญหอย่างใจเย็น มีน้ำใจ
9. ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ (2)
10. ควรเก็บข้อมูลใน DATA (C:) ให้ด้วย หากเก็บไม่ได้ควรแจ้งหรือพูดคุยกับเจ้าของเครื่องได้รับทราบถึงสาเหตุและที่มาของปัญหาอย่างละเอียด เพราะบางครั้งงานสำคัญค้างอยู่และยังไม่ได้ save ใน DATA ทำให้ข้อมูลหายและต้องทำใหม่ทั้งหมด
11. ทุกคนน่ารักดีครับ
12. Services provide by ITC are really appreciated & satisfactory. They are willing to help the customers or student.

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) (116)							
1.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	1.72	0.86	5.17	43.10	49.14	4.37	0.775
1.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	2.59	1.72	4.31	50.86	40.52	4.25	0.833
1.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	2.59	0.86	6.90	45.69	43.97	4.28	0.840
1.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	0.86	-	5.17	43.10	50.86	4.43	0.675
1.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	0.87	1.74	6.96	41.74	48.70	4.36	0.763
	ภาพรวมของกลุ่มงาน	1.73	1.04	5.70	44.90	46.64	4.34	0.777

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.43 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.25

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) (56)							
1.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	1.79	-	3.57	16.07	78.57	4.70	0.711
1.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.79	-	3.57	25.00	69.64	4.61	0.731
1.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.79	-	3.57	17.86	76.79	4.68	0.716
1.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	1.79	-	-	10.71	87.50	4.82	0.606
1.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	1.79	-	-	8.93	89.29	4.84	0.596
	ภาพรวม	1.79	-	2.14	15.71	80.36	4.73	0.672

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.84 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.61

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
		1	2	3	4	5			
1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) (281)								
1.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2.87	1.79	11.11	36.92	47.31	4.24	0.927	
1.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.43	2.51	23.66	37.28	35.13	4.02	0.905	
1.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	2.16	4.32	16.19	43.17	34.17	4.03	0.934	
1.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	1.08	1.08	13.00	41.52	43.32	4.25	0.803	
1.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	1.08	0.72	9.71	41.01	47.48	4.33	0.768	
	ภาพรวม	1.72	2.08	14.73	39.98	41.48	4.17	0.868	
2	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab) (74)								
2.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2.70	5.41	9.46	33.78	48.65	4.20	1.007	
2.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	8.11	10.81	20.27	39.19	21.62	3.55	1.184	
2.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	6.76	9.46	18.92	32.43	32.43	3.74	1.206	
2.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	4.11	4.11	8.22	41.10	42.47	4.14	1.018	
2.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	2.78	4.17	13.89	38.89	40.28	4.10	0.981	
	ภาพรวม	4.89	6.79	14.15	37.08	37.09	3.95	1.079	
ค่าเฉลี่ยรวมถ่วงน้ำหนัก								4.12	

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า นักศึกษาภาคปกติผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ซึ่งการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab)

ผลการสำรวจ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.33 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.02

2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)

ผลการสำรวจ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยมีความพึงพอใจเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.20 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.55

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
		1	2	3	4	5			
1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) (117)								
1.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	4.31	3.45	5.17	41.38	45.69	4.21	1.000	
1.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.42	-	17.70	37.17	40.71	4.10	0.991	
1.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	5.22	6.09	10.43	40.00	38.26	4.00	1.100	
1.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	10.71	36.61	52.68	4.42	0.680	
1.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	0.88	-	3.54	42.48	53.10	4.47	0.656	
	ภาพรวม	2.97	1.91	9.51	39.53	46.09	4.24	0.885	
2	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab) (63)								
2.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	1.59	4.76	19.05	25.40	49.21	4.16	1.003	
2.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	9.84	19.67	19.67	36.07	14.75	3.26	1.223	
2.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	6.35	17.46	28.57	31.75	15.87	3.33	1.136	
2.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	4.84	4.84	22.58	25.81	41.94	3.95	1.137	
2.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	4.84	4.84	17.74	20.97	51.61	4.10	1.155	
	ภาพรวม	5.49	10.31	21.52	28.00	34.68	3.76	1.131	
ค่าเฉลี่ยรวมถ่วงน้ำหนัก								4.07	

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า นักศึกษาภาคพิเศษผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ซึ่งการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab)

ผลการสำรวจ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.47 และมีความพึงพอใจเรื่องความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.00

2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)

ผลการสำรวจ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยมีความพึงพอใจเรื่อง

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.26

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามห้องดังนี้

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ LAB Walk in

● ความคิดเห็นทั่วไป

1. Good
2. แอร์เย็นเกินไป เลยไม่ค่อยชอบมาใช้
3. In library, one desktop computer may install in every study room like library of GRIPS of Japan. Carrying everyday one laptop by every PhD student is very difficult. Authority may consider this issue actively, since desktop computer outside study rooms are under-utilized.
4. แม็ก(ที่เย็บกระดาษ)เสีย ไปขอลูกแม็ก ไม่มีลูกแม็กบริการ พนักงานบางคนก็ดี บางคนก็ไม่ค่อยแคร์ ไม่รู้ว่าจะเล่นเกมคอมพิวเตอร์หรืออะไร

● ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่ใช้งาน

1. Login เข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้เวลานานมาก (10)
2. อยากให้ printer สามารถพิมพ์งาน 2 หน้าได้
3. เครื่องปริ้นเตอร์ทำงานช้ามากกว่าจะปริ้นเสร็จ
4. ควรทำความสะอาดคอมพิวเตอร์และแป้นพิมพ์ทุกวันด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ
5. ควรมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากกว่านี้ และกระจายอยู่ตามตึกต่างๆ เช่นเดียวกับเครื่องพิมพ์
6. ควรปรับปรุงสมรรถนะของเครื่องให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
7. ระบบ Internet ค่อนข้างช้า
8. ควรทำความสะอาดแป้นพิมพ์ และโต๊ะคอมพิวเตอร์บ้าง (2)
9. คอมพิวเตอร์ไหลตื้นหน้าจอช้ามากๆ
10. อยากให้จัดอบรมการใช้งานโปรแกรมต่างๆ เช่น SPSS Lisrel Amos excel ขึ้นสูง

2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ LAB 2

● ความคิดเห็นทั่วไป

1. เจ้าหน้าที่น่ารักมากๆ
2. อยากให้อาจารย์สอนคอมพิวเตอร์ แบบช้าๆกว่านี้ค่ะ
3. เจ้าหน้าที่ควรสอนให้เข้าใจมากกว่านี้

4. พัฒนาการสอนต่อไปเรื่อยๆ นะครับ
5. ควรมีการจัดอบรมแบบนี้เรื่อยๆ และให้เจ้าหน้าที่ส่งข้อมูลการอบรมใหม่ๆ (ข่าวสาร) เข้า E-mail
6. อยากให้จัดเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับเนื้อหา เนื่องจากเป็นเนื้อหาที่จะช่วยพัฒนาการทำงาน
7. การอบรมควรจัดห้องไม่เกิน 15 คน (2)
8. ควรมีการเตรียม PP ประกอบการอบรมที่สะท้อนขั้นตอนควบคู่กับการเปิดตัวอย่างผ่าน www เพราะตามไม่ค่อยทัน (5)
9. ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีวิธีการจัดระเบียบคนหมู่มากที่มีประสิทธิภาพ (2)
10. ผู้บรรยาย บรรยายดี ไม่เร็วเกินไป ใจเย็น แต่ควรมีเจ้าหน้าที่มาช่วยนักศึกษาในแต่ละโต๊ะ มากกว่านี้อีกซักหน่อยค่ะ (1)
11. สอนเร็วเกินไป คลาสใหญ่เกินไป ควรมีคู่มือ ควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนการสอน แอร์หนาว
12. พูดเร็ว ตามไม่ทัน
13. เจ้าหน้าที่อธิบายดี แต่รายละเอียดค่อนข้างเยอะ ควรให้เวลาอธิบายมากกว่านี้
14. ควรสอนให้เป็นระบบ โดยจัดเรียงเนื้อหา ให้มีความต่อเนื่อง เช่น การสอนในแต่ละหมวด แต่ละเรื่องก่อน สอน E-thesis สอน GMS สอน word แล้วจึงแสดงให้เห็นการ linkage กัน
15. ขอให้มีการจัดอบรมใหม่ในทุกภาคหรือทุกปีการศึกษา เพราะกว่าจะใช้งานจริงคงลืม
16. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดีมาก มีความทันสมัย และสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ดี และบุคลากร ที่ดูแล ก็มีความรู้ดี
17. เครื่องคอมพิวเตอร์จอใหญ่ดี
18. เพิ่งมาใช้บริการ ทุกอย่างพร้อมดี
19. Very beautiful Screen
20. OK
21. อยากให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมต่างๆ หรือหัวข้อที่สามารถนำไปใช้ในการวิจัยและการนำเสนอหัวข้อ และกระบวนการต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ได้อย่างทันสมัย
22. เจ้าหน้าที่ควรมีการประชาสัมพันธ์และจัดการบริหารคนหมู่มากได้ดีกว่านี้
23. ทุกอย่างดี

- ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่ใช้งาน

1. Login ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้เวลานานมาก (3)
2. เครื่อง C 2 จอฟ้าบ่อยมากครับ

3. เครื่อง E7 มีปัญหา
4. Date Time ไม่ตรง
5. D5 เหมือนเม้าจะมีปัญหา
6. ควรทำให้ง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้มากกว่านี้ (user friendly)
7. จอ monitor เล็กเกินไป อยู่ด้านหลัง เห็นไม่ชัดเจน (4)
8. จอมองไม่เห็น
9. หน้าจอโปรเจคเตอร์เบลอ ทำให้มองไม่ชัด
10. ระยะเวลาในการ เปิดเครื่องนานเกินไป
11. เข้าระบบ Log in จากที่บ้านหรือจากมหาวิทยาลัยต่างจังหวัดไม่ค่อยได้
12. จอโปรเจคเตอร์เสีย1จอ
13. เมาส์ไม่ค่อยดี ใช้อยากมาก
14. โปรแกรม SPSS เวอร์ชันเก่าควรอัปเดตเป็นเวอร์ชันใหม่ คิดว่าเจ้าหน้าที่คงไม่น่าจะยุ่งมาก เพราะบางครั้งขึ้นมาเคยเห็นเจ้าหน้าที่ที่เค้าเตอร์นั่งเล่นเกมส์

3. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ LAB 3

- **ความคิดเห็นทั่วไป**
 1. บริการดีมากครับ
- **ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่ใช้งาน**
 1. Login ใช้งานเครื่องพีวเตอร์ใช้เวลานานมาก (2)
 2. ควรมีระบบเข้าใช้ที่สะดวกกว่านี้ เพราะรหัสเข้ามีปัญหาบ่อยๆ หลุดบ่อยๆ
 3. แป้นพิมพ์ตัว N ต้องกดซ้ำ (เครื่องหน้า ตรงกลาง)

4. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ LAB 4

- **ความคิดเห็นทั่วไป**
 1. ปรับปรุงด่วน
 2. ไม่เคยเจอผู้ให้บริการ
- **ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่ใช้งาน**
 1. มีเครื่องเสียหลายเครื่องไม่มีการซ่อม (เปิดโปรแกรม SPSS ไม่ได้)
 2. ผมเป็นน.ศ.ป.เอก มีความจำเป็นต้องใช้โปรแกรม AMOS ในการสร้างโมเดลสมการ
โครงสร้าง เป็นการไม่สะดวกที่จะต้องขอใช้ห้องทุกครั้งโดยเขียนคำร้องผ่านคนบดีเพื่อให้
เจ้าหน้าที่เป็นผู้ขอผ่านระบบและต้องขอล่วงหน้า ซึ่งต้องเป็นช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียนการ

สอนในช่วงที่จะใช้ห้อง การใช้ห้องlab เพียงคนเดียวแต่ต้องเปิดแอร์สำหรับทั้งห้องเป็นการใช้ทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า ขอเสนอให้มีเครื่องที่มีโปรแกรมดังกล่าวไว้ในห้องรวมเพื่อรองรับการใช้งานของน.ศ.หรือมีวิธีอื่นๆที่สะดวกกว่านี้

3. มีคอมพิวเตอร์สนับสนุนการศึกษาคดีและพอ
4. เครื่อง B2 ไม่มี SPSS (2)
5. License ของ SPSS ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา
6. เครื่องฉาย LCD ไม่ชัด (10)
7. คอมพิวเตอร์เสียเยอะ โปรแกรมช้า (2)