

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2559 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 2559 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 78 ชุด และผู้รับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 432 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

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (8)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	12.50	87.50	4.88	0.354
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.463
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.463
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.463
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	12.50	-	12.50	75.00	4.50	1.069
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.463
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.463
โดยเฉลี่ย	-	1.78	-	21.43	76.79	4.73	0.534
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (46)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	6.52	21.74	71.74	4.65	0.604
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	30.43	69.57	4.70	0.465
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	4.35	26.09	69.57	4.65	0.566
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	2.17	26.09	71.74	4.70	0.511
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	4.35	28.26	67.39	4.63	0.572
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	28.26	71.74	4.72	0.455
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	30.43	69.57	4.70	0.465
โดยเฉลี่ย	-	-	2.48	27.33	70.19	4.68	0.520

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (12)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.452
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	41.67	58.33	4.58	0.515
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	27.27	72.73	4.73	0.467
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	27.27	72.73	4.73	0.467
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.492
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	16.67	16.67	66.67	4.50	0.798
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.389
โดยเฉลี่ย	-	-	2.38	26.84	70.78	4.68	0.512
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (12)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	8.33	91.67	4.92	0.289
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	8.33	91.67	4.92	0.289
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	8.33	91.67	4.92	0.289
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	8.33	91.67	4.83	0.577
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	8.33	91.67	4.92	0.289
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	8.33	91.67	4.92	0.289
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	8.33	91.67	4.92	0.289
โดยเฉลี่ย	-	-	-	8.33	91.67	4.90	0.330
ค่าเฉลี่ยรวม	4.75						

จากตารางข้างต้นจะเห็นว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ซึ่งงานบริการของสำนักโดยมีรายละเอียดปรากฏดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.88 และความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.50

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 มีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.72 และความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.63

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 มีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.83 และความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมายอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.50

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 มีความพึงพอใจในเรื่อง ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลานัดหมาย และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 และความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหา และให้คำแนะนำอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.83

ตารางที่ 1.2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพัน
ที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (8)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.463
โดยเฉลี่ย	-	-	-	12.50	87.50	4.88	0.231
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (46)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	23.91	76.09	4.76	0.431
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	30.43	69.57	4.70	0.465
โดยเฉลี่ย	-	-	-	27.17	72.83	4.73	0.448
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (12)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.452
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.492
โดยเฉลี่ย	-	-	-	29.17	70.83	4.71	0.472
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (12)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	8.33	91.67	4.92	0.289
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	8.33	91.67	4.83	0.577
โดยเฉลี่ย	-	-	-	8.33	91.67	4.88	0.433

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ รายละเอียดปรากฏดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.88 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีกอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.73 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีกอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.71 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีกอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.88 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีกอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) (116)							
1.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	-	-	3.96	46.53	49.50	4.46	0.575
1.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	0.99	2.97	8.91	48.51	38.61	4.21	0.804
1.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.98	2.97	8.91	47.52	38.61	4.18	0.865
1.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	8.91	45.54	45.54	4.37	0.644
1.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	-	-	4.95	48.51	46.53	4.42	0.588
	ค่าเฉลี่ยรวม	0.59	1.19	7.13	47.33	43.76	4.32	0.695

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยมีความพึงพอใจเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.46 และมีความพึงพอใจเรื่องความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.18

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามห้องดังนี้

1) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab 2)

1. โต๊ะชำรุด ขอบหลุด
2. ควรมีการตรวจเช็คเครื่องก่อนให้ใช้งาน
3. อุปกรณ์ไม่พร้อม อบรมแล้ว เรียนไม่รู้เรื่อง เพราะใช้อะไรไม่ได้ รอบหน้า ขอความพร้อม ตรวจเช็คคอมพิวเตอร์เข้าโปรแกรมได้ ไม่งั้นคนมาอบรมไม่ได้อะไรกลับไป ก็ไม่ยอมมาอีก
4. ขออนุญาตแจ้งให้มีการลบไฟล์ของนักศึกษาบ่อยๆ เคยพบว่า มีค้างไว้เป็นหลายเดือน โดยเฉพาะไฟล์ข้อสอบหรือแบบฝึกหัดเก่า (อาจารย์)
5. ควร set ไม่ให้ browser จำ username , password หรือรายละเอียดอื่น ๆ ที่กรอกลงใน textbox
6. ในการบรรยาย ขอให้ต่อจอแต่ละที่นั่ง ดูแทนจอใหญ่ที่บรรยายได้
7. ระบบ login เข้า net ช้า และได้บ้างไม่ได้บ้าง หลากๆ เครื่อง

8. หน้าจอ If you would like....in you laptop. Please contact service desk แก้เป็น your laptop.
9. ดีมาก
10. อยากให้จอใหญ่กว่าเดิม

2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4)

1. (เครื่อง E6)เนื่องจากต้องมีการ login เข้าใช้ด้วย username & password ของแต่ละคนเสมอ จึงอยากให้ set ค่า browser ไม่ให้ offer การจำ (Auto) password และ Auto fill เข้า ในพวก form (text box) ต่าง ๆ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของบุคคลภายนอกต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) (56)							
1.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	1.11	-	2.22	40.00	56.67	4.51	0.658
1.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.11	-	6.67	41.11	51.11	4.41	0.717
1.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.11	1.11	11.11	35.56	51.11	4.34	0.810
1.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	1.11	-	3.33	37.78	57.78	4.51	0.674
1.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	1.11	-	3.33	35.56	60.00	4.53	0.674
	ค่าเฉลี่ยรวม	1.11	0.22	5.33	38.00	55.33	4.46	0.707

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.53 และมีความพึงพอใจเรื่องความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.34

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามห้องดังนี้

1) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab 2)

1. ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร (หลุดบ่อย)
2. มีปัญหา Port ที่ใช้งานถูกล็อค
3. อยากให้มีการปลดล็อค การโหลดเพื่อติดตั้งสำหรับโปรแกรมที่ใช้สำหรับการศึกษาบางโปรแกรม
4. ห้องเรียนไม่สามารถใช้งาน port22 ได้ทำให้การทำ lab ติดขัด และไม่สามารถติดตั้งโปรแกรมบางอย่างได้ทำให้การทำ lab มีปัญหา

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
		1	2	3	4	5			
1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) (105)								
1.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	-	-	3.81	34.29	61.90	4.58	0.568	
1.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	0.96	2.88	8.65	45.19	42.31	4.25	0.810	
1.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	0.95	3.81	5.71	41.90	47.62	4.31	0.824	
1.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	2.86	39.05	58.10	4.55	0.554	
1.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	-	-	7.62	34.29	58.10	4.50	0.637	
	โดยเฉลี่ย	0.38	1.34	5.73	38.94	53.60	4.44	0.679	
2	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab) (57)								
2.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	-	1.75	10.53	24.56	63.16	4.49	0.759	
2.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.51	5.26	22.81	40.35	28.07	3.84	1.014	
2.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	7.02	17.54	43.86	31.58	4.00	0.886	
2.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	1.75	-	7.02	35.09	56.14	4.44	0.780	
2.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	-	-	5.26	36.84	57.89	4.53	0.601	
	โดยเฉลี่ย	1.05	2.81	12.63	36.14	47.37	4.26	0.808	
ค่าเฉลี่ยรวม								4.35	

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า นักศึกษาภาคปกติผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ซึ่งการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab)

ผลการสำรวจ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 โดยมีความพึงพอใจเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.58 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.25

2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)

ผลการสำรวจ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.53 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.84

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามห้องดังนี้

1) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)

1. นักศึกษาหญิงที่มาช่วยงานภาคค่ำบางคน ไม่มี service mind และเจ้าหน้าที่ชายบางคน ที่ดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ที่มีกิริยาไม่สุภาพหลายครั้ง โดยใช้วาจาที่ไม่เหมาะสมกับการทำหน้าที่ของผู้ให้บริการ
2. ะอื่อต่อการใช้งาน การบริการดีมากรับ
3. The process of Desktop Preparing will spend almost 10 mins, hope the admin team could reduce it ASAP.
4. อยากรให้ราคาการพิมพ์งานถูกลง พิมพ์สีแพงเกินไป
5. ทันสมัย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการดี บรรยากาศ ะอื่อต่อการศึกษามาก
6. บางพอนต์หาย ต้องเพิ่มให้สมบูรณ์

2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab 2)

1. เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาหลายเครื่องมากโดยเฉพาะด้านหลัง
2. จอใหญ่ด้านหน้าห้อง ภาพไม่ชัดเลย ดูยากมาก ต้องมานั่งดูจอเล็ก ด้านหลัง (2)
3. ห้องใหญ่เกินไป แอร์เย็น

3) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3)

1. ห้องขนาดนี้กำลังดี นักศึกษามีเพียง 8 คน ประหยัดและเหมาะสม
2. อยากรให้ลงทุนใช้โปรแกรมแท่นน้อยกรับ ให้สมดังเป็นสถาบันระดับแนวหน้า
3. โปรแกรมที่ใช้ในการเรียนการสอน (Are map) ค่อนข้างมีปัญหา
4. โปรแกรม Aregis ไม่ค่อยกรองรับ office 2013

4) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4)

1. มีการตั้งขึ้นของหน้าต่าง window security ในขณะการใช้งาน Program Excel ควรแก้ไขปัญหานี้
2. ระบบเสียง (Microphone) ไม่ดีเลย โตะเก้าอี้ไม่เหมาะกับการสอนที่มี lecture ด้วย

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
		1	2	3	4	5			
1	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab) (34)								
1.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	-	-	5.88	50.00	44.12	4.38	0.604	
1.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	2.94	14.71	41.18	41.18	4.21	0.808	
1.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	23.53	38.24	38.24	4.15	0.784	
1.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	12.12	51.52	36.36	4.24	0.663	
1.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	-	-	15.15	54.55	30.30	4.15	0.667	
	โดยเฉลี่ย	-	-	13.64	53.03	33.33	4.20	0.665	
2	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab) (64)								
2.1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	-	3.13	3.13	12.50	81.25	4.72	0.678	
2.2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.13	1.56	9.38	29.69	56.25	4.34	0.946	
2.3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	6.25	17.19	25.00	51.56	4.22	0.951	
2.4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	1.56	6.25	25.00	67.19	4.58	0.686	
2.5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	-	-	4.76	25.40	69.84	4.65	0.572	
	โดยเฉลี่ย	0.63	2.50	8.14	23.52	65.22	4.50	0.767	
ค่าเฉลี่ยรวม								4.35	

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า นักศึกษาภาคพิเศษผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” ต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ซึ่งการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แยกออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab)

ผลการสำรวจ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความพึงพอใจเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 และมีความพึงพอใจเรื่องความพร้อม

ในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ และความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมากเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.15

2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)

ผลการสำรวจ พบว่านักศึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 โดยมีความพึงพอใจเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.72 และมีความพึงพอใจเรื่องความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.22

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามห้องดังนี้

1) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)

1. Log in ค่อนข้างช้า เครื่องเปิดใช้งานช้า (5)
2. ตู้ Printer ที่ให้บริการตามตึกต่างๆ ยังไม่เพียงพอ
3. การสั่ง Print จาก Notebook ส่วนตัวกับเครื่อง Print Nida Smart ยังใช้งานยากและเกิดปัญหาในการใช้บ่อยๆ
4. ขนาดจอส่วนใหญ่ไม่เท่ากัน ควรเพิ่มขนาดจอให้ใหญ่ขึ้น
5. ควรขยายเวลาในการบริการเพื่อรองรับความต้องการให้มากขึ้น เพราะนักศึกษาภาคพิเศษ เลิกเรียนที่ 21.00-21.30 แล้ว ต้องทำงานกลุ่มกันต่อ และตึกที่เรียนก็ปิดเร็วมาก ทำให้ไม่มีที่ที่จะนั่งทำงานกลุ่มกันได้เลย

หมายเหตุ : หลายครั้งที่ตึกเรียนปิดไฟ ปิดแอร์แล้ว เราต้องมานั่งตีว นั่งทำงานกันใต้ตึกที่ทั้งมืดและร้อน ทั้งที่จ่ายค่าเทอมไปค่อนข้างแพง อยากให้สถาบันฯ ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้และนำไปพิจารณาปรับปรุง เนื่องจากมีคอมเมนต์เรื่องนี้ใน Pantip และ Social network ทำให้เสียภาพพจน์ของสถาบันฯ ค่ะ ***ขอบคุณค่ะ***

6. ควรมึวิธีการใช้งานตามเครื่องอุปกรณ์ต่างๆ อธิบายไว้
7. ควรจะทำระบบยกเลิกงานพิมพ์ได้นะคะ คิดเงินจากระบบเลยแบบนี้ไม่โอเคเลยคะ บางทีงานค้างอยู่กดยกเลิก แต่เสียเงินไปฟรีๆ แบบนี้ไม่ดีเลยคะ
8. เครื่องเร็วขึ้นกว่าเดิมมาก
9. หากเป็นไปได้ ควรจัดให้มี เครื่องพิมพ์ ให้อยู่ในตึกอื่นๆ ให้มากยิ่งขึ้น และควรจะใช้ Ipad หรือ Smart Phone ในการสั่งพิมพ์ได้จะดีมาก หรือจัดให้มีคอมพิวเตอร์อย่างน้อยตึกละสองเครื่อง เพื่อสนับสนุน

2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ LAB 2

1. (เครื่อง A9,B10) น่าจะมี UPS สำรองไฟในกรณีไฟดับ เนื่องจากขณะที่เรียนอยู่เกิดเหตุการณ์ไฟดับทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้อง Lab ดับหมด (2)
2. (เครื่อง A10) การทำงานเปิดเครื่องขึ้นมา เครื่องคอมพิวเตอร์ยังค้าง และเริ่มใช้โปรแกรม Excel ก็ค้าง เม้าส์เลื่อนไม่ค่อยไป (ควรเปลี่ยนแผ่นรองเมาส์)

3) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ LAB 4

1. (เครื่อง D6) อินเทอร์เน็ตช้า