

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2560 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 2559 – มีนาคม 2560 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 114 ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)	ร้อยละ
1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	16	14.04
2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	51	44.74
3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	37	32.46
4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	8.77
รวม	114	100.00

ผู้เข้ารับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 469 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	40	1	3	44	9.38
2. นักศึกษาภาคปกติ	69	84	23	20	196	41.79
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	38	41	6	41	126	26.87
4. บุคคลทั่วไป	-	44	-	-	44	9.38
5. ไม่ระบุ	1	6	4	48	59	12.58
รวม	108	215	34	112	469	100.00

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 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 1.1 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (16)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.447
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	6.25	12.50	81.25	4.75	0.577
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.447
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	31.25	68.75	4.69	0.479
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	6.25	18.75	75.00	4.69	0.602
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	6.25	18.75	75.00	4.69	0.602
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	18.75	81.25	4.81	0.403
โดยเฉลี่ย	-	-	2.68	21.43	75.89	4.73	0.508
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (51)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	23.53	76.47	4.76	0.428
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	17.65	82.35	4.82	0.385
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	1.96	17.65	80.39	4.78	0.461
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	1.96	21.57	76.47	4.75	0.483
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	21.57	78.43	4.78	0.415
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	21.57	78.43	4.78	0.415
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	1.96	21.57	76.47	4.75	0.483
โดยเฉลี่ย	-	-	0.84	20.73	78.43	4.78	0.439

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (37)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	27.03	72.97	4.73	0.450
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	18.92	81.08	4.81	0.397
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	18.92	81.08	4.81	0.397
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	21.62	78.38	4.78	0.417
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	2.70	2.70	16.22	78.38	4.70	0.661
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	2.70	18.92	78.38	4.76	0.495
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	24.32	75.68	4.76	0.435
โดยเฉลี่ย	-	0.39	0.77	20.85	77.99	4.76	0.465
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (10)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	-	100.00	5.00	-
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	-	100.00	5.00	-
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.82						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 มีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 และมีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ และความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทั้งสองด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.69

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 และมีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทั้งสองด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.75

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วและอำนวยความสะดวก และรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทั้งสองด้าน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 และมีความพึงพอใจในเรื่อง ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.70

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 1.2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (16)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.447
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	31.25	68.75	4.69	0.479
โดยเฉลี่ย	-	-	-	28.13	71.88	4.72	0.463
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (51)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	23.53	76.47	4.76	0.428
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	23.53	76.47	4.76	0.428
โดยเฉลี่ย	-	-	-	23.53	76.47	4.76	0.428
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (37)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	24.32	75.68	4.76	0.435
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	24.32	75.68	4.76	0.435
โดยเฉลี่ย	-	-	-	24.32	75.68	4.76	0.435
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (10)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	-	-	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.72 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาค่าจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.76 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาค่าจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.76 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาค่าจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาค่าจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	0.93	1.85	10.19	21.30	65.74	4.49	0.826
2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	0.93	4.63	25.93	27.78	40.74	4.03	0.971
3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.74	5.61	15.89	30.84	43.93	4.06	1.080
4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	14.81	20.37	64.81	4.50	0.743
5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	-	1.87	6.54	26.17	65.42	4.55	0.704
ค่าเฉลี่ยรวม		1.12	2.79	14.67	25.29	56.13	4.33	0.865

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.55 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.03

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. speed internet very slow
2. ต้องการให้ขยายเวลาในการปิดให้บริการ จากเวลา 17.30 น. เป็น เวลา 20.00 น.
อันเนื่องมาจากกว่านักศึกษาจะเลิกเรียนก็ประมาณ 16.00 น. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ 20-30 นาที ทำให้มาถึงห้อง IT กว่าจะพรีนทำงานได้ หรือเรียบเรียงข้อมูลออกมาค่อนข้างใช้เวลาพอสมควร (นักศึกษาบางท่านไม่มีคอมฯ หรือ Notebook ส่วนตัว) รบกวนสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศโปรดพิจารณา
3. ประตูเข้า-ออกของห้องคอม ชั้น 9 ควรมีการเช็คอย่างต่อเนื่อง เพราะบางครั้ง ติด ต้องดึง หลายๆครั้งกว่าจะออกได้
4. เวลาที่ใช้ในการ login เข้าเครื่องครั้งแรก นานมากเลยคะ เกือบถอดใจ ไม่เคยเจอที่นานขนาดนี้มาก่อนเลยคะ -* แต่ในส่วนของการบริการ เจ้าหน้าที่บางท่านบริการดีมากเลยคะ เต็มใจให้บริการมากๆ ดีงามคะ
5. ขอบที่ที่นั่งติดด้วย แต่บางทีคนใช้น้อยก็แอบว่างๆ จริงๆน่าจะไปที่ตึกนวมินทร์นะคะ เพราะตึกนั้นมีคนเยอะกว่า แล้วก็เป็นที่ถูกใช้บ่อยกว่าด้วยคะ ถ้าเปลี่ยนตึกน่าจะมีคนไปใช้บริการเยอะขึ้น คนที่ใช้บริการส่วนนี้อาจมาจากคนที่ขึ้นไปห้องสมุดชั้น 21 เพื่อรอเรียน ซึ่งบางที่ชั้น 21 คอมไม่พอหรือที่นั่งไม่พอ แต่ถ้ามีคอมในตึกเพิ่ม เราน่าจะมีคนที่จากเดิมไปห้องสมุดมาห้องคอมนี้แทนเพิ่มขึ้นคะ แล้วอีกอย่างที่

ห้องสมุดก็ไม่มีเครื่องปริ้นท์ ตรงนี้ก็น่าจะช่วยตอบโจทย์และอำนวยความสะดวกให้กับคนที่ต้องการทำงานได้มากขึ้นด้วยค่ะ

6. เปิดเครื่องช้ามากๆ (3)
7. ประสิทธิภาพเวลาเปิด-ปิด ค่อนข้างติดขัดแอร์หนาว ถ้าใครจะมาก็แนะนำให้เอาเสื้อหนาวมากกว่าเครื่องจะเปิดมันช้า
8. It should install other statistical software such Stata, very sad when it can't work with economics study
9. เครื่อง บูทส์ตัว เพื่อเริ่มทำงานหลังจากใส่รหัสช้ามาก ขอขอบคุณ
10. ใช้เวลาในการเปิดเครื่องค่อนข้างนาน
11. ควรปรับปรุงกลิ่นอับภายในห้อง
12. อยากให้ลงโปรแกรม GMS ที่ใช้ทำ E-Thesis ลงในคอมพิวเตอร์ด้วยครับ เนื่องจากนักศึกษาไม่สามารถลงโปรแกรมเองได้เครื่องจะ boost ตัวช้าค่ะ แต่ใช้งานได้ดีมาก
13. I am currently writing a Thesis, all the computer not install any NIDA-Ethesis, It should be installed.
14. It will be better to include a power plug source with every computer for charging laptop/phones etc.
15. เจ้าหน้าที่ควรอยู่ในห้องให้บริการด้วย เพื่อพร้อมให้บริการแก้ไขหรือตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการ
16. ที่ชั้น 9 ตึก สยาม แอร์อับชื้นมากยิ่งเป็นวันที่ฝนตก ยิ่งอับชื้นค่ะ(ที่ Lounge ก็กลิ่นชื้นเช่นกัน)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab 2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2.33	0.47	6.05	38.14	53.02	4.39	0.818
2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	2.33	2.33	9.77	43.72	41.86	4.20	0.883
3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.86	2.33	9.77	41.40	44.65	4.25	0.864
4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	1.41	0.94	6.57	38.03	53.05	4.40	0.775
5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	1.40	0.93	7.44	36.74	53.49	4.40	0.784
ค่าเฉลี่ยรวม		1.86	1.40	7.92	39.61	49.21	4.33	0.825

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab 2) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ และความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.40 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.20

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. เจ้าหน้าที่ กับผู้ช่วยเหลือ เวลามีปัญหาสุภาพมากค่ะ ขอชมเชยว่า สามารถช่วยได้เป็นอย่างดี
2. เสียงลำโพงเบาไปควรเพิ่มเสียงให้ชัดเจนกว่านี้
3. เครื่องคอมพิวเตอร์เข้าระบบช้ามาก
4. Login เข้าเครื่องยังมีความล่าช้า (รอนาน)
5. เครื่องมีปัญหา Login ไม่ได้หลายเครื่อง
6. ทุกอย่างใช้งานได้ดีมาก
7. ทุกอย่างดีอยู่แล้ว ขอให้รักษามาตรฐานให้ดียิ่งต่อไปครับ
8. แอร์เย็นไปนิด
9. ชอบทุกอย่างค่ะ ดีหมด
10. ที่มีอยู่ก็ดีอยู่แล้วครับ
11. ถ้าจะเปลี่ยนวิธีการ Login ช่วยตรวจเครื่องก่อนเข้าใช้งานได้หรือเปล่า มีหลายเครื่องใช้งานไม่ได้ และไม่มีการแนะนำ ที่มีอยู่ก็ไม่มีอะไรให้ใช้ @ อะไร
12. คอมพิวเตอร์ มีจำนวนเยอะ เพียงพอต่อการใช้งาน แต่ทุกเครื่อง ไม่สามารถทำงานได้ ในบางโปรแกรม และตอนนี้ บางเครื่อง Login เข้าเครื่องไม่ได้
13. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พร้อมใช้งาน ไม่สามารถ login User account ได้ (นำ User account เดียวกันไป Login เครื่องอื่นได้ปกติ)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	2.94	-	14.71	44.12	38.24	4.15	0.892
2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	5.88	-	52.94	23.53	17.65	3.47	0.992
3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	5.88	-	52.94	20.59	20.59	3.50	1.022
4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	2.94	-	20.59	41.18	35.29	4.06	0.919
5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	2.94	-	17.65	41.18	38.24	4.12	0.913
ค่าเฉลี่ยรวม		4.12	-	31.76	34.12	30.00	3.86	0.948

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยมีความพึงพอใจเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.47

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. อยากให้โปรแกรมในคอมพิวเตอร์มีความเสถียรภาพมากกว่านี้ เครื่องบางเครื่องไม่มีโปรแกรม อุปกรณ์ใช้การไม่ได้ (A4)
2. อยากให้ Computer ที่มีสมรรถนะสูงกว่านี้ และอยากให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม เช่น LISREL SPSS AMOS บ่อย ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ นักศึกษา บุคลากร และผู้สนใจในการทำวิจัย
3. คอมพิวเตอร์ค่อนข้างช้ามาก (2)
4. ดิถวิธี Login ไว้นั้นน่าจะดีนะครับ เพราะ Username แต่ละที่แตกต่างกัน กับ WIFI

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	3.57	1.79	14.29	28.57	51.79	4.23	1.004
2	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	0.90	7.21	15.32	36.94	39.64	4.07	0.960
3	ความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.79	6.25	15.18	36.61	40.18	4.07	0.984
4	ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	0.92	1.83	11.01	34.86	51.38	4.34	0.819
5	ความสะอาดของห้องและอุปกรณ์	1.79	1.79	9.82	33.93	52.68	4.34	0.865
ค่าเฉลี่ยรวม		1.79	3.77	13.12	34.18	47.13	4.21	0.927

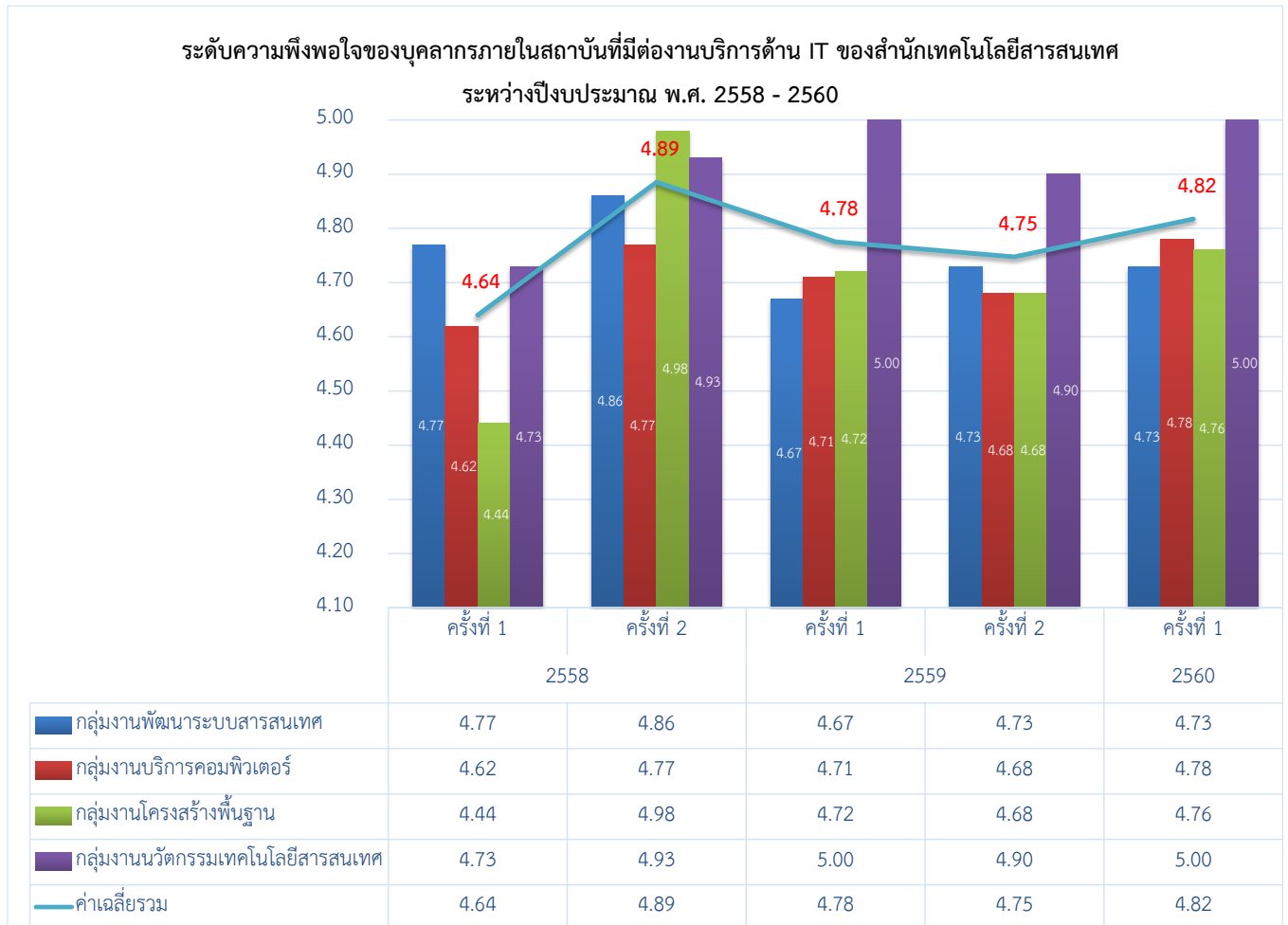
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ และความสะอาดของห้องและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ และความพร้อมในการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.07

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ควรให้ทำแบบสอบถามภายหลังบทเรียน ทำก่อนเพื่อ...
2. ห่วยแตกมากค้ำ เปิดโปรแกรมไม่ได้ บายบาย
3. อินเทอร์เน็ตช้า
4. สุดยอด เน็ตมีความไวกว่าแสงจริงๆ
5. อยากให้ติดวิธีการใช้งานด้วยคะ เพราะบางทีมาเข้าใช้แล้วงงๆกับการล็อกอินมากคะ กว่าจะเข้าได้เป็นชั่วโมงกว่า
6. คอมพิวเตอร์เปิดช้ามากครับ
7. ดี
8. แอร์ร้อน เครื่องคอมพิวเตอร์ช้ามาก (4)
9. ไมโครโฟน ติด ๆ ดับ ๆ (10)
10. เข้าใช้โปรแกรม ใน VM ไม่ได้ SQL Develop เข้าไม่ได้
11. Vm รันช้ากว่าเครื่องอื่น (A2)
12. เครื่องบางเครื่อง login เพื่อเข้าใช้งานไม่ได้

ภาคผนวก

แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2560 จำแนกตามกลุ่มงาน



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2560

