

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2560 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 2560 – กันยายน 2560 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 151 ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	39	25.83
2. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	23	15.23
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	12	7.95
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	77	50.99
รวม	151	100.00

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 513 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวน	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	48	19	22	89	17.35
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	62	36	5	55	158	30.80
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	24	80	29	52	185	36.06

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
4. นักศึกษาปริญญาเอก	21	4	-	-	25	4.87
5. บุคคลภายนอก	-	54	-	-	54	10.53
6. ไม่ระบุ	1	1	-	-	2	0.39
รวม	108	223	53	129	513	100.00

ผู้เข้าใช้บริการ Helpdesk ซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 95 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	-	-
2. นักศึกษาภาคปกติ	85	89.50
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	4	4.20
4. ไม่ระบุ	6	6.30
รวม	95	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 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (12)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.492
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.492
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	8.33	33.33	58.33	4.50	0.674
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	8.33	33.33	58.33	4.50	0.674
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	41.67	58.33	4.58	0.515
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.492
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	8.33	33.33	58.33	4.50	0.674
โดยเฉลี่ย	-	-	3.57	34.52	61.90	4.58	0.57
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (77)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	1.30	-	1.30	11.69	85.71	4.81	0.586
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	1.30	-	1.30	14.29	83.12	4.78	0.599
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	1.30	-	1.30	12.99	84.42	4.79	0.592
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	1.30	-	1.30	12.99	84.42	4.79	0.592
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	1.30	-	3.90	15.58	79.22	4.71	0.666
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	1.30	-	2.60	14.29	81.82	4.75	0.632
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	1.33	-	1.33	13.33	84.00	4.79	0.599
โดยเฉลี่ย	1.30	-	1.86	13.59	83.24	4.77	0.609

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (39)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	12.82	87.18	4.87	0.339
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	12.82	87.18	4.87	0.339
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	15.38	84.62	4.85	0.366
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	15.38	84.62	4.85	0.366
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	2.56	15.38	82.05	4.79	0.469
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	5.13	15.38	79.49	4.74	0.549
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	12.82	87.18	4.87	0.339
โดยเฉลี่ย	-	-	1.10	14.29	84.62	4.84	0.395
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (23)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	8.70	91.30	4.91	0.288
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	8.70	91.30	4.91	0.288
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	8.70	91.30	4.91	0.288
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	21.74	78.26	4.78	0.422
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	4.35	95.65	4.96	0.209
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	13.04	86.96	4.87	0.344
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	8.70	91.30	4.91	0.288
โดยเฉลี่ย	-	-	-	10.56	89.44	4.89	0.304
ค่าเฉลี่ยรวม	4.77						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก และความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 และมีความพึงพอใจในเรื่อง รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.50

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 และมีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.71

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร และความเร็ว และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทั้งสองด้าน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.87 และมีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.74

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 มีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.96 และมีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (12)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	41.67	58.33	4.58	0.515
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	41.67	58.33	4.58	0.515
โดยเฉลี่ย	-	-	-	41.67	58.33	4.58	0.515
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (77)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	1.30	15.58	83.12	4.82	0.421
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	1.30	14.29	84.42	4.83	0.410
โดยเฉลี่ย	-	-	1.30	14.94	83.77	4.82	0.416
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (39)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	15.38	84.62	4.85	0.366
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	15.38	84.62	4.85	0.366
โดยเฉลี่ย	-	-	-	15.38	84.62	4.85	0.366
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (23)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	13.04	86.96	4.87	0.344
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	4.35	95.65	4.96	0.209
โดยเฉลี่ย	-	-	-	8.70	91.30	4.91	0.276

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาค่าจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” เหมือนกัน ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

2. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.82 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาค่าจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

3. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.85 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาค่าจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” เหมือนกัน ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.91 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาค่าจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. พี่ธวัชช่วยให้บริการดูแลเป็นอย่างดีมาก ๆ ครับ
2. ให้บริการดีเยี่ยมครับ
3. ให้บริการรวดเร็วดีมากค่ะ
4. ชิดชัย ดีมากค่ะ ขอชมเชยในการทำงานได้รับความช่วยเหลือดีมาก (รองศาสตราจารย์ บุษยา วีรกุล วันที่ 21 ก.ค. 2560)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ และมีน้ำใจมากค่ะ
6. พี่อารีบริการดีเยี่ยม ลงวินโดว์ 10 อย่างไร ทำเสร็จใน 1 วัน บริการเป็นกันเองครับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

สถานภาพ	ระดับความพึงพอใจ	
	Walk-in Computer Lab	Computer Lab
- นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	4.04	4.03
- นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	4.36	3.97
- นักศึกษาปริญญาเอก	4.15	4.64
- บุคลากรสถาบัน	-	4.32
- บุคคลภายนอก	-	4.07
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	4.21

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.74	5.61	14.02	40.19	36.45	4.00	1.037
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	1.87	6.54	15.89	36.45	39.25	4.05	0.994
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	5.61	3.74	17.76	38.32	34.58	3.93	1.088
1.4	ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ	1.89	4.72	14.15	41.51	37.74	4.08	0.937
1.5	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.92	3.85	15.38	37.50	41.35	4.13	0.942
1.6	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	1.92	-	12.50	36.54	49.04	4.31	0.837
	ค่าเฉลี่ย	2.82	4.08	14.95	38.42	39.73	4.08	0.972
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	0.93	2.80	14.02	42.06	40.19	4.18	0.845
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	0.93	4.67	12.15	42.99	39.25	4.15	0.877
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	1.89	1.89	9.43	41.51	45.28	4.26	0.854
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk	1.90	1.90	8.57	42.86	44.76	4.27	0.847
	ค่าเฉลี่ย	1.42	2.82	11.04	42.35	42.37	4.21	0.856

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smart Print								
3.1	ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน	1.92	6.73	18.27	35.58	37.50	4.00	1.005
3.2	ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์	0.95	1.90	10.48	42.86	43.81	4.27	0.800
	ค่าเฉลี่ย	1.44	4.32	14.37	39.22	40.65	4.13	0.902
ค่าเฉลี่ยรวม		4.14						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.31 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.93

ข้อมูลการใช้บริการ

4.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	67	33.67
2) โปรแกรม Microsoft Office	45	22.61
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel	14	7.04
4) บริการพิมพ์ Smart Print	64	32.16
5) E-Thesis	5	2.51
6) ใช้งานคอมพิวเตอร์	1	0.50
7) Scanning	1	0.50
8) Journal	1	0.50
9) Homework	1	0.50
รวม	199	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีจำนวนการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.67 รองลงมาคือจำนวนการใช้บริการพิมพ์ Smart Print คิดเป็นร้อยละ 32.16 ใช้บริการโปรแกรม Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 22.61 ใช้บริการโปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel คิดเป็นร้อยละ 7.04 ใช้บริการ E-Thesis คิดเป็นร้อยละ 2.51 และใช้งานคอมพิวเตอร์ Scanning Journal Homework มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

4.2 ความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 สัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) 1 - 2 ครั้ง	88	83.81
2) 3 - 4 ครั้ง	12	11.43
3) มากกว่า 4 ครั้ง	5	4.76
รวม	105	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.81 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.43 และใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

4.3 ช่วงเวลาที่ให้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น.	50	31.06
2) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น.	47	29.19
3) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น.	21	13.04
4) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น.	16	9.94
5) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น.	27	16.77
รวม	161	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในช่วงวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น. มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.06 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 29.19 ช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 16.77 ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น. คิดเป็นร้อยละ 13.04 และช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.94 ตามลำดับ

4.4 จำนวนเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 30 นาที	13	12.04
2) 30 นาที - 1 ชั่วโมง	35	32.41
3) 1 - 2 ชั่วโมง	24	22.22
4) มากกว่า 2 ชั่วโมง	36	33.33
รวม	108	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนเวลาเฉลี่ยที่มีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในแต่ละครั้งมากที่สุด มากกว่า 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาใช้บริการเฉลี่ย 30 นาที - 1 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.41 ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.22 และใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่า 30 นาที ในแต่ละครั้งน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.04 ตามลำดับ

4.5 ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ

ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)	95	87.96
2) ไม่เหมาะสม	13	12.04
Total	108	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.) เห็นว่าเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 87.96 และเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12.04 โดยมีการแสดงความคิดเห็นถึงระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสม ดังนี้

- เวลา 10.00 - 16.00 น.
- เวลา 12.00 - 17.00 น.
- เวลา 8.00 - 17.30 น.
- เวลา 8.30 - 23.00 น.
- เวลา 7.00 - 9.00 น.
- วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 20.30 น.
- เวลา 16.00 - 18.00 น.
- เวลา 8.30-20.30 น.
- ปิดเวลา 20.30 น.
- วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.00 - 19.00 น.
- วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 19.00 น.
- วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 7.00 - 19.00 น.
- วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 19.00 น.
- วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 7.00 - 24.00 น.
- ปิดเวลา 21.00 หรือบางช่วงเวลาที่มีการทำวิทยานิพนธ์
- วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.00 - 18.00 น.
- เวลา 8.30 - 21.00 น.

4.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) จำนวนเหมาะสมเพียงพอ	102	96.23
2) จำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ	4	3.77
รวม	106	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เห็นว่ามีจำนวนเหมาะสมเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 96.23 และเห็นว่ามีจำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 3.77

4.7 ความผูกพันต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) การใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป		
1) ไม่ระบุ	1	0.93
2) ใช้บริการ	107	99.07
รวม	108	100.00
2) การแนะนำให้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
1) แนะนำ	104	97.00
2) ไม่แนะนำ	3	3.00
รวม	107	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อการให้บริการโดยจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป คิดเป็นร้อยละ 99.07 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 0.93 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้เข้าใช้บริการจะแนะนำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ คิดเป็นร้อยละ 97.00 และไม่แนะนำ คิดร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. คอมพิวเตอร์ เครื่อง walk-in 39 น่าจะมีปัญหาที่โปรแกรม Microsoft PowerPoint เนื่องจากโปรแกรมซัฟต์แวร์ตัวเองบ่อยมาก เวลาใช้งาน (จะซัฟต์แวร์ตัวเอง ช่วงที่กำลัง formatting รูปแบบกราฟ เปลี่ยนสีกราฟ ลบเส้นขอบ ฯลฯ) ไม่แน่ใจว่าควรต้องแก้ไขปัญหาอย่างไร
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้เวลาปิดนาน login ก็นาน และบางครั้งก็ login ไม่ได้ กรณีที่นี้ศ.บางคนมา print เพียงไม่กี่หน้า แต่กลับต้องเสียเวลาในการรอเปิดเครื่อง ควรมีระบบให้บริการพิมพ์โดยเฉพาะ เพื่อประหยัดเวลา
3. เพิ่มจุดบริการ Kiosk ของ SMART Print ที่ตึกอื่น เช่น อาคารบุญชนะ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวที่สามารถ print นอกเวลาทำการของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้วย และลด traffic ของคนที่เข้ามาใช้บริการในห้องได้ด้วย
4. การติดตั้งโปรแกรม SMART Print สำหรับกรณี Notebook ที่มี OS เป็น Window 10
5. ควรมีระบบที่รองรับการทำ e-Thesis ทั้งหมดมากกว่านี้ เช่น endnote หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง
6. เรื่องความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ช่วงเช้าซึ่งยังไม่มีผู้มาใช้งาน พบว่าอุปกรณ์ไม่สะอาดมีเศษขยะ สิ่งสกปรก จากผู้ที่ใช้งานเมื่อวานตกค้างอยู่ รบกวนด้วยค่ะ ขอขอบคุณค่ะ
7. เพิ่มเวลาในการให้บริการที่ตึกขึ้น
8. ควรเพิ่มจุดให้บริการที่ชั้น 21 อาคารนวมินทร์ฯ
9. ประทับใจทุกอย่างค่ะ ทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการของเจ้าหน้าที่ เต็ม 10 ค่ะ
10. ควรมีการฉีดน้ำยาดับกลิ่นห้องบ้าง เพราะอาจจะเพราะเป็นห้องแอร์เลยมีกลิ่นอับ
11. ประตุติดขัดและส่งเสียงดังเวลามีผู้เข้า-ออก
12. ขอเครื่องปริ้นเพิ่ม
13. ดี
14. เข้าระบบนานมากๆๆ นานกว่าห้องสมุดหลายเท่าตัว
15. บางเครื่องsetนานมาก
16. อยากให้มี หูฟัง เวลาฟังเสียงจากเครื่องคอมพิวเตอร์ อยากให้สถานที่ดูสบาย ๆ เหมือน ห้องสมุด อาคารนวมินทร์ฯ ชั้น 21
17. ถ้ามีคนใช้บริการเยอะ จะรอนาน เนื่องจากบางคน print out หลายหน้า
18. เปิดเครื่องได้เร็วขึ้นมาก ไม่ต้องรอนานเหมือนเมื่อก่อน ขอขอบคุณค่ะ

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab 2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab2)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	0.45	2.25	12.61	61.71	22.97	4.05	0.698
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	0.45	2.26	12.22	61.54	23.53	4.05	0.699
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	0.90	0.90	13.57	61.09	23.53	4.05	0.699
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	0.45	1.79	11.66	56.95	29.15	4.13	0.712
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	3.60	7.21	17.57	45.95	25.68	3.83	1.010
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	0.90	2.71	14.48	57.01	24.89	4.02	0.765
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	0.45	0.90	12.56	60.99	25.11	4.09	0.668
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	0.45	1.35	7.62	59.64	30.94	4.19	0.667
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	0.45	0.90	8.52	56.95	33.18	4.22	0.670
ค่าเฉลี่ย		0.90	2.25	12.31	57.98	26.55	4.07	0.732
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	-	14.93	63.35	21.72	4.07	0.603
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	0.45	-	12.22	59.28	28.05	4.14	0.651
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	10.86	61.54	27.60	4.17	0.599
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	11.42	60.27	28.31	4.17	0.609
ค่าเฉลี่ย		0.11	-	12.36	61.11	26.42	4.14	0.615
ค่าเฉลี่ยรวม		4.11						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2 (Computer Lab 2) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.22 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.83

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. สอนดีแต่สอนเร็วไปหน่อย ผู้เรียนอาจสงสัยในการเรียน
2. ข้อมูลยังไม่ค่อย Link กัน การเรียงลำดับให้ดูง่าย ควรแยกสีชัดเจน เช่น แยกสี ในแต่ละขั้นตอน
3. แผ่นรอง Mouse ลื่นใช้งานไม่สะดวก
4. ไม่มีปุ่มปิดในส่วนของการเลือก join ในกรณีเผลอกดไปโดนแล้วไม่ได้จะ join เพิ่มปุ่ม X บนหัวน่าจะสะดวกขึ้น
5. อยากจะให้มีย่อสารในการเรียนรู้ด้วยเพื่อจะให้เรียนรู้และจดจำได้เร็วขึ้น
6. เครื่องเสียหลายเครื่อง ที่นั่งไม่พอ
7. โต๊ะวางคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้จดบันทึกได้เนื่องจากระยะโต๊ะและเก้าอี้ห่างกัน
8. ห้องเรียน Lab2 แอร์ในห้องมีความเย็นเกินไป เกินความต้องการของนักศึกษา (60 คน) มีนักศึกษาหลายคนต้องสวมเสื้อกันหนาว อยากให้ปรับอุณหภูมิแอร์ให้เหมาะสม เพื่อจะได้ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรจนมากเกินไป
9. จอ TU ชัดแต่จอโปรเจคเตอร์ใหญ่มีความมืด มองไม่ชัด
10. ห้องน้ำหญิงการระบายอากาศไม่ดี กลิ่นห้องน้ำไม่พึงประสงค์มากๆ
11. โปรแกรม SPSS หลายเครื่องใช้ไม่ได้ เป็นอุปสรรคต่อการเรียน
12. บางครั้ง หนาวค่ะ
13. คอมบางตัวก็ login ยาก บางตัวก็ login ง่าย เช่น F4, F3 login ยาก ต้องย้ายเครื่องจึงจะ login ได้
14. Login เข้าเครื่องช้าพอสมควร
15. จอ Monitor (ที่ถ่ายทอดมาให้หลังห้องดู) เล็กไป บางครั้งดูไม่เห็นสิ่งที่อาจารย์ key
16. จอ Projector ไม่ชัด ดูยากมาก ๆ (5)
17. แอร์หนาวเกินไป (2)
18. ความคมชัดของ จอ Projector ไม่ค่อยชัด จาง ๆ เลือน ๆ
19. ใต้เก้าอี้ ไม่มีการทำความสะอาด
20. เก้าอี้ค้ำ (ไม่ดี)
21. Program PASW statistics 18 ขอบค้ำ
22. รบกวนปรับปรุงความสว่างของจอ Projector ให้ชัดขึ้น
23. เก้าอี้ควรจะมีที่พนักแขน
24. เครื่อง A1-A6 และ B3-B4 โปรแกรม SPSS ใช้ไม่ได้ error/save ไม่ได้/โปรแกรมค้างขณะใช้งานจนทำงานไม่ได้
25. ไม่มีเจ้าหน้าที่มาคอยให้การช่วยเหลือ เปิดห้องแล้วก็ไป (วันที่ 17/07/60 เวลา 10.00 – 16.00 น.)
26. ปัญหาไฟดับขณะสอน เครื่อง restart (2)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab3)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	1.89	9.43	49.06	39.62	4.26	0.711
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	-	11.32	56.60	32.08	4.21	0.631
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	3.77	7.55	43.40	45.28	4.30	0.774
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	1.89	9.43	45.28	43.40	4.30	0.723
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	-	11.32	15.09	41.51	32.08	3.94	0.969
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	4.00	16.00	42.00	38.00	4.14	0.833
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	-	13.73	56.86	29.41	4.16	0.644
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	-	7.55	56.60	35.85	4.28	0.601
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	-	15.09	50.94	33.96	4.19	0.681
	ค่าเฉลี่ย	-	2.54	11.69	49.14	36.63	4.20	0.730
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	-	11.32	58.49	30.19	4.19	0.622
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	7.55	54.72	37.74	4.30	0.607
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	3.77	5.66	50.94	39.62	4.26	0.738
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	11.32	58.49	30.19	4.19	0.622
	ค่าเฉลี่ย	-	0.94	8.96	55.66	34.43	4.24	0.647
	ค่าเฉลี่ยรวม					4.22		

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.94

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab4)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.13	1.56	23.44	47.66	24.22	3.88	0.902
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	2.34	1.56	17.97	52.34	25.78	3.98	0.846
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	1.56	3.91	23.44	42.97	28.13	3.92	0.902
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.56	3.91	17.19	46.09	31.25	4.02	0.887
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	1.56	3.13	29.69	37.50	28.13	3.88	0.914
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	1.55	2.33	21.71	44.19	30.23	3.99	0.870
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	1.55	3.10	22.48	48.84	24.03	3.91	0.852
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	1.56	3.91	12.50	52.34	29.69	4.05	0.850
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	1.55	1.55	7.75	54.26	34.88	4.19	0.771
	ค่าเฉลี่ย	1.82	2.77	19.57	47.35	28.48	3.98	0.866
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	2.33	0.78	17.05	51.94	27.91	4.02	0.834
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	1.55	1.55	18.60	50.39	27.91	4.02	0.820
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	1.55	-	13.95	55.81	28.68	4.10	0.748
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	1.55	-	18.60	53.49	26.36	4.03	0.770
	ค่าเฉลี่ย	1.74	0.58	17.05	52.91	27.71	4.04	0.793
ค่าเฉลี่ยรวม		4.01						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ และความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 3.88

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. อยากให้มียระบบปฏิบัติการที่รองรับกับเครื่อง MAC
2. โดยรวมดีมาก

3. จอโปรเจคเตอร์ยาวไปนั่งหลัง ๆ จะมองจอไม่เห็นเพราะหน้าจอกอมพิวเตอร์จะบัง
4. เปิดเครื่องกว่าจะเข้าหน้าจอลงิน ใช้เวลานาน
5. เครื่องคอมพิวเตอร์บางอาทิตย์ login ได้ บางอาทิตย์ก็ใช้ไม่ได้
6. Program Restart เกือบตลอดเวลา แม้จะเปิดแค่ 1 Program & 1 Sheet เท่านั้น (Precision Tree) เครื่อง B2
7. ไม่สามารถ Login เข้าเครื่อง B1 ได้ตั้งแต่วันที่ 25 มิถุนายน 2560
8. Projector บางห้อง (Lab 4) สีเพี้ยนครับ
9. แก้อัปเดตเวลามองต้องก้มหน้า
10. หน้า Desktop สะอาดเป็นระเบียบ
11. ใต้ Keyboard + แผ่นรองเมาส์ไม่สะอาดครับ อยากเขียน Lecture เพื่อเขียนโน้ต โตะบนจะไกลมือ
12. Projector ภาพด้านหน้า ไม่คมชัด หากมีจอทีวีคู่หน้าด้วยยิ่งดีครับ
13. Very Good
14. เข้าระบบนานมาก ควรปรับปรุง เข้าที่ห้องสมุดเร็วกว่านี้
15. ควรลองเข้าใช้โปรแกรมตามไปด้วยได้

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	3.16	20.00	76.84	4.74	0.510
2	วันเวลาเปิดทำการ/ช่วงเวลาที่เปิดบริการ	-	-	2.11	27.37	70.53	4.68	0.511
3	ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	-	4.21	23.16	72.63	4.68	0.551
4	ความสะดวกในการติดต่อ	-	-	4.21	23.16	72.63	4.68	0.551
5	ความเหมาะสมของเวลาในการบริการ	-	-	3.16	25.26	71.58	4.68	0.531
ค่าเฉลี่ยรวม		-	-	3.37	23.79	72.84	4.69	0.531

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.74 และมีความพึงพอใจเรื่องวันเวลาเปิดทำการ/ช่วงเวลาที่เปิดบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ และความเหมาะสมของเวลาในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

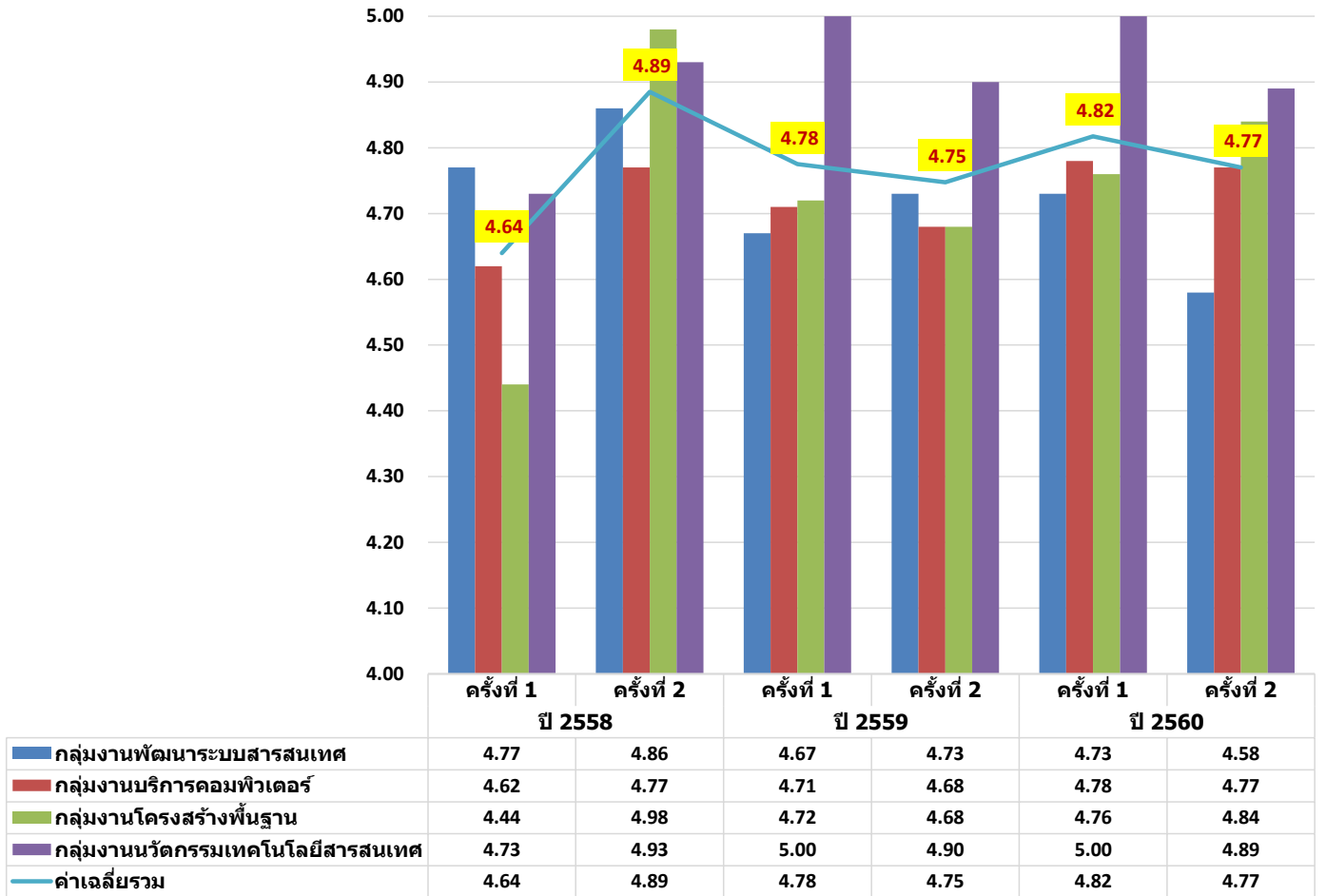
1. เยี่ยมที่สุด 10/10
2. ขอบคุณมากคะ (3)
3. น้อง ๆ ให้ความช่วยเหลือดีมาก ๆ เลยคะ
4. Everything is fine
5. ได้รับความช่วยเหลือดีมากคะ ขอบคุณมากนะคะ
6. ให้คำแนะนำ & ช่วยเหลืออย่างเป็นกันเองดีครับ
7. บริการรวดเร็วทันใจมากคะ ขอบคุณมาก
8. บรรยากาศภายในมีความเหมาะสมต่อการทำงาน แต่อุณหภูมิในห้องค่อนข้างเย็น และเมาส์คอมพิวเตอร์บางตัวชำรุดครับ
9. ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดี ตอบและช่วยเหลือเรื่องปริญงานและด้าน IT ได้ดี
10. บริการดีมาก ๆ ค่ะ
11. ขอบคุณที่ให้คำแนะนำคะ
12. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือดีมาก
13. เร็วได้ใจ

14. เจ้าหน้าที่ยินดีให้บริการและแนะนำในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ นอกเหนือจาก requirements หลัก /
ขอบคุณค่ะ
15. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการและตอบข้อสงสัยได้ดีมาก/ขอบคุณค่ะ
16. ให้บริการดีมาก
17. ดีครับ อธิบายดีมาก
18. พนักงานให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
19. เจ้าหน้าที่ Helpdesk ให้บริการ/คำแนะนำดีครับ

ภาคผนวก

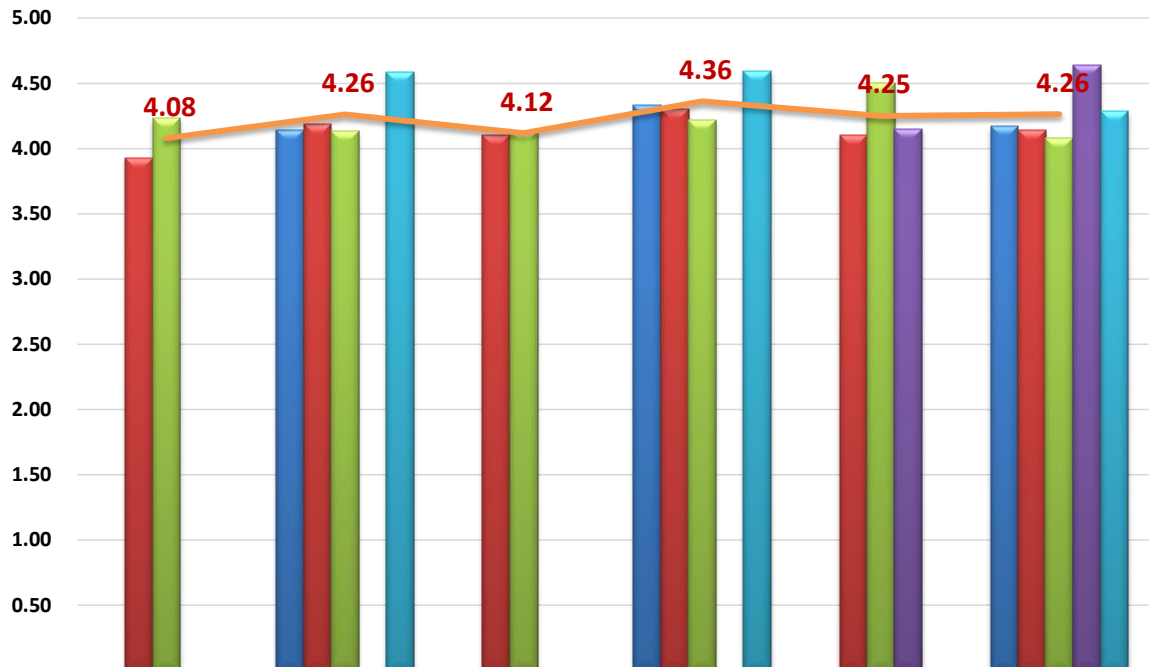
แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2560 จำแนกตามกลุ่มงาน

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 - 2560



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2560

ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 -2560



	ปี 2558		ปี 2559		ปี 2560	
บุคลากรภายในสถาบัน	-	4.14	-	4.33	-	4.17
นักศึกษาป.โท ภาคปกติ	3.93	4.19	4.11	4.31	4.10	4.14
นักศึกษาป.โท ภาคพิเศษ	4.23	4.13	4.13	4.22	4.50	4.08
นักศึกษาป.เอก	-	-	-	-	4.15	4.64
บุคคลภายนอก	-	4.59	-	4.60	-	4.29
ค่าเฉลี่ย	4.08	4.26	4.12	4.36	4.25	4.26