

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2561 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 2560 – มีนาคม 2561 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีการจำแนกได้ดังนี้

3.1 บุคลากรผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 148 ชุด สามารถจำแนกตามกลุ่มงานที่ให้บริการ ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	44	29.73
2. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	5.41
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	16	10.81
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	80	54.05
รวม	148	100.00

3.2 ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 385 ชุด สามารถจำแนกตามสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB การเรียนการสอน		
1. บุคลากร	-	47	47	12.21
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	107	45	152	39.48

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB การเรียนการสอน		
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	50	-	50	12.99
4. นักศึกษาปริญญาเอก	57	27	84	21.82
5. บุคคลภายนอก	-	52	52	13.51
รวม	214	167	385	100.00

3.3 ผู้เข้าใช้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 33 ชุด สามารถจำแนกตามสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	2	6.06
2. นักศึกษาภาคปกติ	26	78.79
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	5	15.15
รวม	33	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		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	2.44	7.32	90.24	4.80	0.459
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	2.44	7.32	90.24	4.88	0.400
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	7.32	7.32	85.37	4.78	0.571
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	4.88	9.76	85.37	4.80	0.511
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	12.20	87.80	4.88	0.331
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	4.88	95.12	4.95	0.218
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	9.76	90.24	4.90	0.300
โดยเฉลี่ย	-	-	2.44	8.36	89.20	4.86	0.399
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	11.11	-	88.89	4.78	0.667
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	11.11	-	88.89	4.78	0.667
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
โดยเฉลี่ย	-	-	3.17	7.94	88.89	4.86	0.429

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	1.11	-	3.33	25.56	70.00	4.63	0.661
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	1.11	-	2.22	24.44	72.22	4.67	0.636
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	1.11	-	3.33	26.67	68.89	4.62	0.663
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	1.11	-	3.33	27.78	67.78	4.61	0.665
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	1.11	1.11	1.11	26.67	70.00	4.63	0.678
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	1.12	-		28.09	70.79	4.67	0.599
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	1.11	-	-	30.00	68.89	4.66	0.603
โดยเฉลี่ย	1.11	0.16	2.22	27.03	69.79	4.64	0.644
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	-	5.00	5.00	-
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	5.00	5.00	-
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	-	5.00	5.00	-
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	-	5.00	5.00	-
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	-	5.00	5.00	-
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	-	5.00	5.00	-
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	-	5.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	5.00	5.00	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.84						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.95 และความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.78

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลานัดหมาย และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.89 และมีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น และความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 4.78

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก และความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.67 และมีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.61

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (41)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	4.88	95.12	4.95	0.218
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	7.32	92.68	4.93	0.264
โดยเฉลี่ย	-	-	-	6.10	93.90	4.94	0.241
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (9)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
โดยเฉลี่ย	-	-	-	11.11	88.89	4.89	0.333
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (90)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	1.11	-	-	30.00	68.89	4.66	0.603
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	1.11	-	-	32.22	66.67	4.63	0.608
โดยเฉลี่ย	1.11	-	-	31.11	67.78	4.64	0.605
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (8)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	12.5	87.5	4.88	0.354
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	12.5	87.5	4.88	0.354
โดยเฉลี่ย	-	-	-	12.50	87.50	4.88	0.354

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.94 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.89 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.64 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.88 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ต้องการให้ ITC มีโปรแกรม Acobat Pro x สำหรับไว้ใช้ในการทำงาน เนื่องจากโปรแกรมนี้เป็นโปรแกรมที่จำเป็นมากในการทำงาน
2. น่ารักมาก มี service mind ให้คำแนะนำดีมาก
3. การให้บริการดีมาก เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส รวดเร็ว
4. ทำงานได้รวดเร็วดีมาก (กฤตภาส)
5. บริการดีเยี่ยม (4)
6. เจ้าหน้าที่มีจิตให้บริการมากที่สุด
7. บริการดี เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.27	1.87	15.89	37.38	41.59	4.12	0.966
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	1.87	6.07	14.95	35.98	41.12	4.08	0.985
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	2.83	4.72	18.40	33.02	41.04	4.05	1.020
1.4	ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ	1.89	4.25	16.04	36.32	41.51	4.11	0.952
1.5	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.90	5.21	15.64	28.44	48.82	4.17	1.000
1.6	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	-	2.37	14.69	32.23	50.71	4.31	0.809
โดยเฉลี่ย		1.96	4.08	15.93	33.89	44.13	4.14	0.955
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	1.40	2.34	22.43	29.44	44.39	4.13	0.935
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	0.47	2.83	17.92	32.55	46.23	4.21	0.869
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	0.47	3.74	15.42	32.24	48.13	4.24	0.880
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk	0.94	2.83	16.51	33.02	46.70	4.22	0.887
โดยเฉลี่ย		0.82	2.93	18.07	31.81	46.36	4.20	0.893
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smart Print (ถ้าใช้บริการ)								
3.1	ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน	0.47	2.37	18.01	36.97	42.18	4.18	0.843
3.2	ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์	-	1.43	12.38	35.71	50.48	4.35	0.751
โดยเฉลี่ย		0.24	1.90	15.20	36.34	46.33	4.27	0.797
ค่าเฉลี่ยรวม		4.20						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.35 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.05

ข้อมูลการใช้บริการ

3.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	122	32.71
2) โปรแกรม Microsoft Office	94	25.20
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel	13	3.49
4) บริการพิมพ์ Smart Print	137	36.73
5) E-Thesis	4	1.07
6) Scanning	1	0.27
7) Journal	1	0.27
8) GMS Add-on	1	0.27
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีจำนวนการใช้บริการพิมพ์ Smart Print คิดเป็นร้อยละ 36.73 รองลงมาคือจำนวนการใช้ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 32.71 ใช้บริการโปรแกรม Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 25.20 โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel คิดเป็นร้อยละ 3.49 ใช้บริการ E-Thesis คิดเป็นร้อยละ 1.07 และใช้งาน Scanning Journal GMS Add-on มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.27 ตามลำดับ

3.2 ความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 สัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) 1 - 2 ครั้ง	181	84.58
2) 3 - 4 ครั้ง	18	8.41
3) มากกว่า 4 ครั้ง	11	5.14
4) ไม่ระบุ	4	1.87
รวม	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.58 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.41 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.87 ตามลำดับ

3.3 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น.	64	21.55
2) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น.	82	27.61
3) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น.	32	10.77
4) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น.	63	21.21
5) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น.	56	18.86
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น. มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.61 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 21.55 ช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.21 ช่วงวันวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 18.86 และช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.77 ตามลำดับ

3.4 จำนวนเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 30 นาที	54	25.23
2) 30 นาที - 1 ชั่วโมง	81	37.85
3) 1 - 2 ชั่วโมง	44	20.56
4) มากกว่า 2 ชั่วโมง	31	14.49
5) ไม่ระบุ	4	1.87
รวม	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนเวลาเฉลี่ยที่มีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 37.85 รองลงมาใช้บริการน้อยกว่า 30 นาที ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 25.23 ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.56 และใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้งน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.49 ตามลำดับ

3.5 ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ

ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)	189	88.32
2) ไม่เหมาะสม	23	10.75
3) ไม่ระบุ	2	0.93
Total	214	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 88.32 และเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 10.75 โดยมีการแสดงความคิดเห็นถึงระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสม ดังนี้

- วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.00 - 17.30 (3)
- วันเสาร์-อาทิตย์ อยากให้เปิด 08.00 (3)
- วันเสาร์-อาทิตย์ 08.00-17.00 น.
- ขยายเวลาช่วงวันเสาร์อาทิตย์ออกไปประมาณ 19.00 เวลา 7.30-19.00
- วันเสาร์-อาทิตย์ ควรเปิดปิดเท่าวันปกติ
- เวลา 8.30-20.30 ทุกวัน
- วันเสาร์-อาทิตย์ 8.00-19.00
- วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 8.30 - 20.30
- เพิ่มระยะเวลาวันเสาร์อาทิตย์
- ทุกวัน 8.30-20.30 น.

3.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) จำนวนเหมาะสมเพียงพอ	198	92.52
2) จำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ	15	7.01
3) ไม่ระบุ	1	0.47
รวม	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เห็นว่ามีจำนวนเหมาะสมเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 92.52 และเห็นว่ามีจำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 7.01

3.7 ความผูกพันต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) การใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป		
1) ใช้บริการ	213	99.53
2) ไม่ใช้บริการ	1	0.47
รวม	214	100.00
2) การแนะนำให้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
1) แนะนำ	207	96.73
2) ไม่แนะนำ	5	2.34
3) ไม่ระบุ	2	0.93
รวม	214	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อการให้บริการโดยจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป คิดเป็นร้อยละ 99.53 และไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะแนะนำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ คิดเป็นร้อยละ 96.73 และไม่แนะนำ คิดร้อยละ 2.34 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

- เครื่องคอมพิวเตอร์แถวด้านริมขวาค่อนข้างช้า
- มีกลิ่นเหม็นมากแสบจมูกทุกครั้งที่ใช้บริการ
- ดีมาก (9)
- บางที่ห้องเหม็นกลิ่นอะไรสักอย่าง ตั้งแต่เทอมที่แล้ว แต่เทอมนี้ กลิ่นไม่ค่อยมี อยากให้ปรับเรื่องกลิ่น เพราะบางครั้งมาใช้บริการนาน กลิ่นไม่สะอาด นักศึกษารู้สึกปวดศีรษะ
- ขอให้เพิ่มหูฟังด้วย
- โปรแกรมไม่อัปเดต โดยเฉพาะ Office ควรเป็น 2016 ได้แล้ว
- โต๊ะคอมพิวเตอร์ เม้าส์ คีย์บอร์ด โต๊ะไม่สะอาด มีกลิ่นอับในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
- ควรมีเครื่องสำรองไฟ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก ๆ
- หากมี Software อื่นๆ จะดีมาก ๆ เช่น สมการโครงสร้าง หรือโปรแกรมอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับการเรียน การสอนของนักศึกษา เช่น โปรแกรมเฉพาะทางสถิติ/ ทำวิทยานิพนธ์ เป็นต้น แต่จะดีมาก ๆ หากสามารถรองรับกับ Notebook และมีเครื่องปริ้นอยู่สถานที่อื่น ๆ นอกจาก computer lab, library ไม่รู้ว่าคอมพิวเตอร์นี้จะถึงมือผู้ที่เกี่ยวข้องมั้ย หากถึงและมีการเปลี่ยนแปลงได้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อนักศึกษาหน่วย IT และองค์กร
- อยากให้มีน้ำดื่ม หรือ ซากาแฟ ให้บริการ
- คอมพิวเตอร์เปิดได้เร็วกว่าเดิมมาก ๆ ไม่ต้องรอนาน ดีมาก ๆ เลย ขอขอบคุณ
- เครื่องที่ 10 หลังจาก login แล้วรอนานประมาณ 10-15 นาที ขณะที่เครื่องอื่นรอไม่ถึง 2 นาที ระบายดูให้ด้วย
- เจ้าหน้าที่ Helpdesk มี service mind และให้การช่วยเหลือดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการ และคำแนะนำดีมาก ให้ความช่วยเหลือและพูดเพราะ สุภาพ สวย
- ควรเพิ่มระบบเติมเงินอัตโนมัติ หรือเติมจาก digital wallet
- ปุ่มยืนยันการสั่งพิมพ์ที่เครื่องพิมพ์ พอมีคนใช้บริการเยอะ หน้าจอที่ซัสกรีนเริ่มอืด ต้องกดย้ายหลายรอบ
- ค่าปริ้นถูกกว่านี้ไม่ได้หรือ
- ติดตั้งสั่งพิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวยาก
- touch screen เครื่องปริ้น ขาว-ดำ กดยากมาก
- ควรมีแม่กั้วใหญ่ ๆ ให้ บางครั้งจำเป็นต้องเย็บเอกสารที่มีความหนา
- ซ่อมเครื่องปริ้นส์ด้วย
- หน้าจอสั่งการกดยากมาก ๆ
- ควรปรับปรุงให้มีคุณภาพและขั้นตอนการทำงานที่ดียิ่งขึ้น
- ค่าบริการพิมพ์แพงกว่าข้างนอกสถาบัน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.		
	1	2	3	4	5				
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์									
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.18	1.18	10.59	42.94	44.12	4.28	0.792	
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	1.78	1.78	8.88	43.79	43.79	4.26	0.833	
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	0.59	0.59	8.82	46.47	43.53	4.32	0.709	
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	0.59	-	4.12	51.18	44.12	4.38	0.626	
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	0.58	1.75	9.36	42.69	45.61	4.31	0.761	
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	0.58	-	8.77	44.44	46.20	4.36	0.691	
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	1.17	2.34	9.36	46.78	40.35	4.23	0.805	
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	0.58	-	5.26	48.54	45.61	4.39	0.644	
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	0.58	-	5.26	43.27	50.88	4.44	0.651	
	โดยเฉลี่ย	0.85	0.85	7.82	45.57	44.91	4.33	0.724	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่									
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	0.58	7.60	46.20	45.61	4.37	0.650	
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	0.58	3.51	49.12	46.78	4.42	0.593	
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	3.55	47.93	48.52	4.45	0.566	
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	5.88	47.06	47.06	4.41	0.602	
	โดยเฉลี่ย	-	0.29	5.14	47.58	46.99	4.41	0.603	
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.37							

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.45 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของระบบเสียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.23

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ไมโครโฟนมีเสียงรบกวนในบางช่วง
2. อยากให้มีจัดอบรมบ่อย ๆ
3. Keyboard ปุ่ม NumLock ไฟหายใช้ได้บ้างไม่ได้บ้าง
4. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	3.03	12.12	84.85	4.82	0.465
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	-	-		15.15	84.85	4.85	0.364
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	3.03	15.15	81.82	4.79	0.485
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	3.03	-	-	12.12	84.85	4.76	0.751
ค่าเฉลี่ยรวม		0.76	-	2.02	13.64	84.09	4.80	0.516

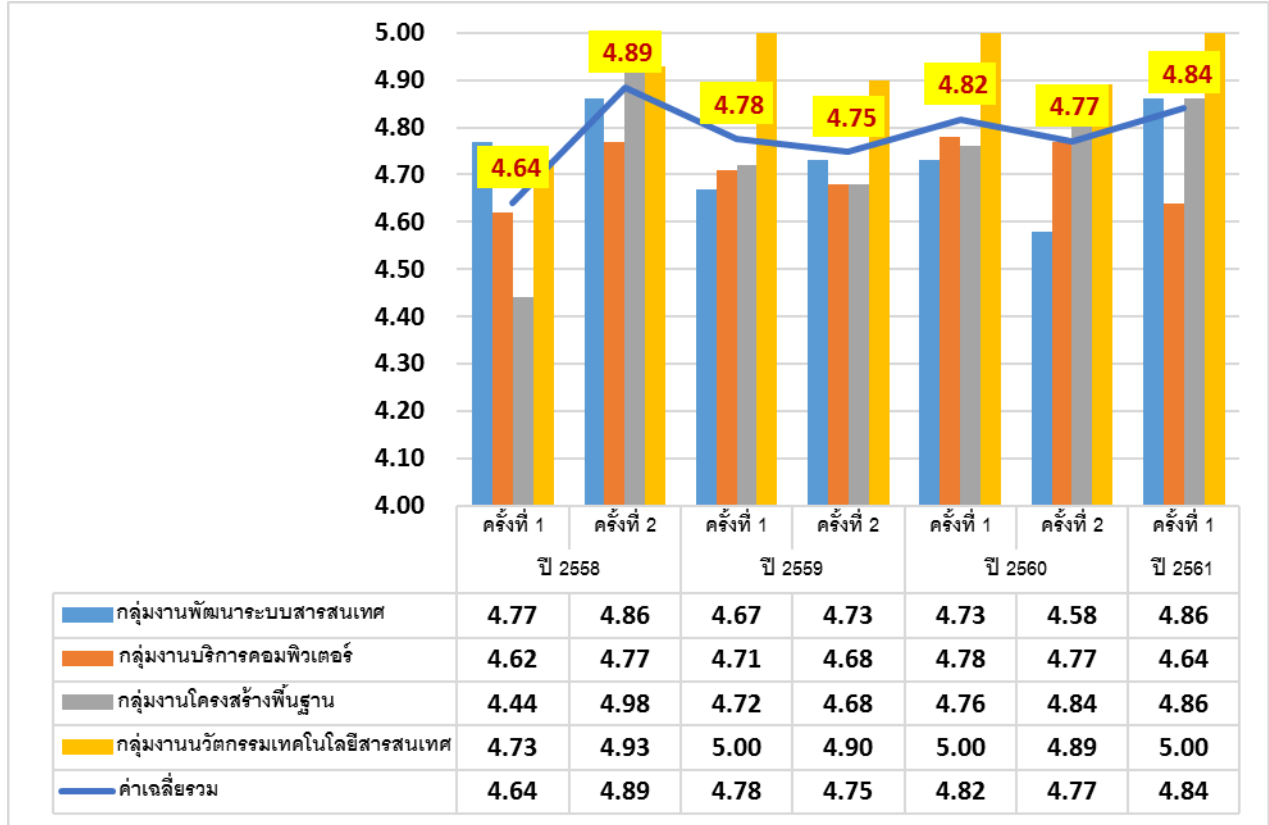
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าทีความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.85 และความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. แยมและน็อต น่ารักมาก
2. ดีมาก ทุกคนให้ความร่วมมือและทำงานให้ได้ดี ขอชมเชย (ศ.ดร.บุษยา วีรกุล)

ภาคผนวก

แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561 จำแนกตามกลุ่มงาน



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561

