

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2561 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 2561 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีการจำแนกได้ดังนี้

3.1 บุคลากรผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 135 ชุด สามารถจำแนกตามกลุ่มงานที่ให้บริการ ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	54	40.00
2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	4	2.96
3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	68	50.37
4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	9	6.67
รวม	135	100.00

3.2 ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 332 ชุด สามารถจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	97	26	-	-	123	37.05
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	59	22	-	-	81	24.40
3. นักศึกษาปริญญาเอก	69	11	6	-	86	25.90
4. บุคลากรสถาบัน (อาจารย์/เจ้าหน้าที่)	-	15	-	-	15	4.52
5. บุคคลภายนอก	-	13	1	13	27	8.13
รวม	225	87	7	13	332	100.00

3.3 ผู้ใช้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 102 ชุด

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	19	18.63
2. นักศึกษา ภาคปกติ	67	65.69
3. นักศึกษา ภาคพิเศษ	16	15.69
รวม	102	100.00

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่สะท้อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

5. ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ในการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกเป็นความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคพิเศษ โดยจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องาน บริการด้านต่าง 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 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน (54)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	18.52	81.48	4.81	0.392
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	1.85	18.52	79.63	4.78	0.462
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	22.22	77.78	4.78	0.420
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	18.52	81.48	4.81	0.392
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	1.85	20.37	77.78	4.76	0.473
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	2.04	16.33	81.63	4.80	0.456
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	1.85	22.22	75.93	4.74	0.483
โดยเฉลี่ย	-	-	1.09	19.53	79.39	4.78	0.440
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (4)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.500
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.500
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.500
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.500
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.500
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.500
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.500
โดยเฉลี่ย	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.500

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (68)							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	26.47	73.53	4.74	0.444
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	27.94	72.06	4.72	0.452
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	29.41	70.59	4.71	0.459
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	30.88	69.12	4.69	0.465
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	28.36	71.64	4.72	0.454
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	29.69	70.31	4.70	0.460
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	4.48	22.39	73.13	4.69	0.556
โดยเฉลี่ย	-	-	0.64	27.88	71.48	4.71	0.470
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (9)							
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	4.81						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร และเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.81 และความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.74

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.74 และมีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.69

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 (54)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.376
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.376
โดยเฉลี่ย	-	-	-	16.67	83.33	4.83	0.376
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (4)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	100.0	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	-	100.0	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ (68)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	25.00	75.00	4.75	0.436
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	27.94	72.06	4.72	0.452
โดยเฉลี่ย	-	-	-	26.47	73.53	4.74	0.444
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (9)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสรุปผลจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก ดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.83 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาก็จะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาก็จะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.74 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาก็จะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาก็จะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. บริการดีมาก รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส (10)
2. พี่ธวัชชัย ให้บริการดีมาก ๆ เลยครับ ใจดีด้วย ติดตามความคืบหน้าของงานตลอดเวลา สามารถปรึกษาปัญหาได้ และได้ข้อแนะนำดี ๆ ในการใช้งาน computer

1) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	2.24	2.24	17.49	34.08	43.95	4.15	0.942
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	5.83	5.83	17.94	27.80	42.60	3.96	1.169
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	1.79	4.04	20.18	30.04	43.95	4.10	0.979
1.4	ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ	0.91	3.18	17.73	31.82	46.36	4.20	0.903
1.5	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	2.76	8.29	16.59	25.81	46.54	4.05	1.102
1.6	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	0.90	3.62	13.57	27.15	54.75	4.31	0.903
ค่าเฉลี่ยรวม		2.41	4.53	17.25	29.45	46.36	4.13	1.000
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	1.35	3.14	23.77	27.80	43.95	4.10	0.958
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	1.36	2.71	22.17	25.79	47.96	4.16	0.954
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	0.91	5.91	20.45	25.45	47.27	4.12	0.992
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk	0.90	4.05	18.02	30.18	46.85	4.18	0.929
ค่าเฉลี่ยรวม		1.13	3.95	21.10	27.31	46.51	4.14	0.958
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smart Print (ถ้าใช้บริการ)								
3.1	ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน	2.26	4.07	19.91	30.77	42.99	4.08	0.997
3.2	ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์	1.83	3.21	14.68	29.36	50.92	4.24	0.946
ค่าเฉลี่ยรวม		2.05	3.64	17.29	30.06	46.95	4.16	0.971

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.31 และมีความพึงพอใจเรื่องประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.96

ข้อมูลการใช้บริการ

1.1 วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	144	35.38
2) โปรแกรม Microsoft Office	90	22.11
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel	36	8.85
4) บริการพิมพ์ Smart Print	132	32.43
5) E-Thesis	3	0.74
6) อื่น ๆ	2	0.49
รวม	407	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมาคือการใช้บริการพิมพ์ Smart Print จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 ใช้บริการโปรแกรม Microsoft Office จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.11 ใช้บริการโปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 8.85 ใช้บริการ E-Thesis จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74 และอื่น ๆ เช่น ทำงานส่งอาจารย์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

1.2 ความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 สัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
1) 1 - 2 ครั้ง	194	86.22
2) 3 - 4 ครั้ง	19	8.44
3) มากกว่า 4 ครั้ง	7	3.11
4) ไม่ระบุ	5	2.22
รวม	225	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความถี่ในการใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 86.22 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือใช้บริการ 3 - 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.44 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ น้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.11 ตามลำดับ

1.3 ช่วงเวลาที่ให้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น.	70	23.57
2) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น.	86	28.96
3) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น.	32	10.77
4) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น.	56	18.86
5) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น.	53	17.85
รวม	297	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น. มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.96 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 23.57 ช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 18.86 ช่วงวันวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 17.85 และช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.77 ตามลำดับ

1.4 จำนวนเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 30 นาที	46	20.44
2) 30 นาที - 1 ชั่วโมง	84	37.33
3) 1 - 2 ชั่วโมง	51	22.67
4) มากกว่า 2 ชั่วโมง	43	19.11
5) ไม่ระบุ	1	0.44
รวม	225	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนเวลาเฉลี่ยที่มีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 37.33 รองลงมาใช้บริการเฉลี่ย 1 - 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.67 ใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่า 30 นาที ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.44 และใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้งน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.11 ตามลำดับ

1.5 ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ

ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)	206.00	91.56
2) ไม่เหมาะสม	18.00	8.00
3) ไม่ระบุ	1	0.44
รวม	225	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.) เห็นว่าเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 91.56 และเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 8.00 โดยมีการแสดงความคิดเห็นถึงระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสม ดังนี้

- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 20.30 น.
- เวลา 8:00 - 20:00 น.
- 24 ชม. (2)
- วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 8.30 - 18.30 น.
- เวลา 19.00 น.
- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น. / วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 19.30 น.
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 21.00 น.
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 9.00-16.00 น.
- วันจันทร์ – วันศุกร์ หลังเวลา 16.00 น.
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ อยากรู้ให้เปิดถึง 20.30 น.
- วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 - 19.30 น
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 - 20.30 น. (4)
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 19.00 น.
- วันเสาร์ – วันอาทิตย์ ควรเพิ่มเวลาให้บริการสำหรับนักศึกษาภาคพิเศษ

1.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) จำนวนเหมาะสมเพียงพอ	201	89.33
2) จำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ	17	7.56
3) ไม่ระบุ	7	3.11
รวม	225	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เห็นว่ามีจำนวนเหมาะสมเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 89.33 และเห็นว่ามีจำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 7.56

1.7 ความผูกพันต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) การใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป		
1) ใช้บริการ	222	98.67
2) ไม่ใช้บริการ	2	0.89
3) ไม่ระบุ	1	0.44
รวม	225	100.00
2) การแนะนำให้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
1) แนะนำ	211	93.78
2) ไม่แนะนำ	7	3.11
3) ไม่ระบุ	7	3.11
รวม	225	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อการให้บริการโดยจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป คิดเป็นร้อยละ 98.67 ทั้งนี้ผู้เข้าใช้บริการจะแนะนำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ คิดเป็นร้อยละ 93.78

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. Keyboard เครื่อง Walk-in 9 พิมพ์ "O" ตัวโอ ไม่ค่อยติด ต้องย้ำแรงๆ (4/2/2018 เวลา 8:58:29)
2. เครื่อง 13 ควรอัปเดตโปรแกรมออฟฟิศให้เป็นเวอร์ชันปัจจุบัน (4/9/2018 เวลา 10:36:12)
3. หน้าจอ (Screen) ใช้งานไม่ได้หลายเครื่อง ยังไม่ได้มีการแก้ไข (4/27/2018 เวลา 11:44:49)
4. มีกลิ่นอับ (7/8/2018 เวลา 16:53:29)
5. เครื่อง Walkin 27 จอเปิดไม่ติด จริง ๆ มีปัญหาอีกหลายเครื่อง ลองเช็คดู (8/25/2018 เวลา 16:33:46)
6. คีย์บอร์ดบางอันขาตั้งหัก (9/22/2018 เวลา 13:42:02)

2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab 2)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.		
	1	2	3	4	5				
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์									
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	18.39	56.32	25.29	4.07	0.661	
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	2.30	12.64	57.47	27.59	4.10	0.699	
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	1.15	11.49	64.37	22.99	4.09	0.622	
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	-	11.49	52.87	35.63	4.24	0.646	
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	1.15	3.45	8.05	56.32	31.03	4.13	0.790	
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	3.45	9.20	55.17	32.18	4.16	0.729	
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	1.15	8.05	57.47	33.33	4.23	0.642	
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	1.15	9.20	55.17	34.48	4.23	0.659	
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	1.15	6.90	54.02	37.93	4.29	0.645	
	โดยเฉลี่ย	0.13	1.53	10.60	56.58	31.16	4.17	0.677	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่									
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	-	9.20	60.92	29.89	4.21	0.593	
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	4.60	65.52	29.89	4.25	0.533	
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	4.60	63.22	32.18	4.28	0.543	
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	8.05	59.77	32.18	4.24	0.590	
	โดยเฉลี่ย	-	-	6.61	62.36	31.03	4.24	0.565	
ค่าเฉลี่ยรวม		4.21							

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยมีความพึงพอใจเรื่อง

ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.29 และมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.07

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. จอโปรเจคเตอร์ดับเป็นระยะๆ (4) (วันที่ 23-25 พ.ค. 61)
2. ห้องสวยดูดี อุปกรณ์น่าใช้มาก
3. ขอขอบคุณสำหรับคอมพิวเตอร์ที่ดี ไม่ติดขัด ไม่ขัดข้องเลย บุคลากรน่ารักมาก
4. คีย์บอร์ดกดไม่ค่อยดีแล้วควรเปลี่ยนกดยากต้องใช้น้ำหนัก
5. ปุ่ม power บนเคส อยู่ตรงเข้าพอดีไปโดน 1 ครั้ง เครื่อง shutdown ควรมีอะไรป้องกันหรือหาเครื่องที่ปุ่ม power ด้านบน

3) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab 3)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	28.57	42.86	28.57	4.00	0.816
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	-	14.29	57.14	28.57	4.14	0.690
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	14.29	57.14	28.57	4.14	0.690
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	-	14.29	71.43	14.29	4.00	0.577
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	-	-	28.57	57.14	14.29	3.86	0.690
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	-	14.29	57.14	28.57	4.14	0.690
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	-	16.67	50.00	33.33	4.17	0.753
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	-	14.29	57.14	28.57	4.14	0.690
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	-	14.29	57.14	28.57	4.14	0.690
ค่าเฉลี่ยรวม		-	-	17.72	56.35	25.93	4.08	0.699
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	-	14.29	57.14	28.57	4.14	0.690
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	-	57.14	42.86	4.43	0.535
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	-	71.43	28.57	4.29	0.488
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	14.29	57.14	28.57	4.14	0.690
ค่าเฉลี่ยรวม		-	-	7.14	60.71	32.14	4.25	0.601

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.43 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.86

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ระยะระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แคบไป

4) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab 4)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab4)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	7.69	53.85	38.46	4.31	0.630
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	-	7.69	61.54	30.77	4.23	0.599
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	15.38	38.46	46.15	4.31	0.751
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	-	7.69	69.23	23.08	4.15	0.555
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	-	-	7.69	69.23	23.08	4.15	0.555
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	-	7.69	69.23	23.08	4.15	0.555
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	-	38.46	38.46	23.08	3.85	0.801
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	-	7.69	53.85	38.46	4.31	0.630
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	-	23.08	46.15	30.77	4.08	0.760
ค่าเฉลี่ยรวม		-	-	13.68	55.56	30.77	4.17	0.648
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	-	30.77	30.77	38.46	4.08	0.862
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	38.46	15.38	46.15	4.08	0.954
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	15.38	46.15	38.46	4.23	0.725
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	16.67	41.67	41.67	4.25	0.754
ค่าเฉลี่ยรวม		-	-	25.32	33.49	41.19	4.16	0.824

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยมีความพึงพอใจเรื่องสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และการเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 4.31 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของระบบเสียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.85

5) การใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	2.94	40.20	56.86	4.54	0.557
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	-	-	1.96	39.22	58.82	4.57	0.536
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	-	0.98	1.96	43.14	53.92	4.50	0.593
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	-	-	2.94	40.20	56.86	4.54	0.557
ค่าเฉลี่ยรวม		-	0.25	2.45	40.69	56.62	4.54	0.561

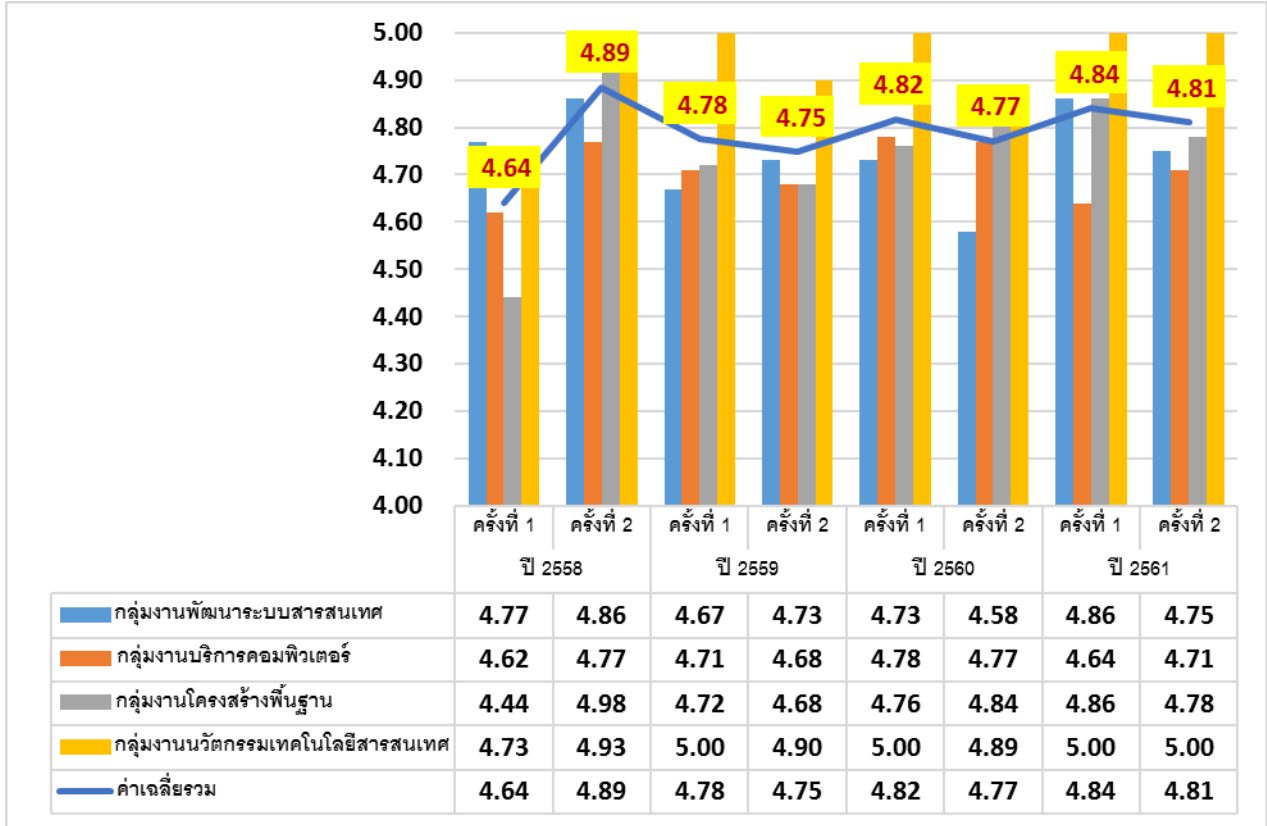
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 โดยมีความพึงพอใจเรื่องท่าทีความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.57 และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.50

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. การขอคำปรึกษาเรื่องทั่วไปดีมาก แต่เรื่องระบบ e-Thesis มีผู้เชี่ยวชาญเพียงไม่กี่ท่าน ดังนั้น หากมีปัญหายาก เจ้าหน้าที่คนอื่นไม่สามารถช่วยเหลือได้ จึงอยากให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา e-Thesis ได้ในทุกรูปแบบ
2. บริการประทับใจตลอดเวลา ขอชื่นชม
3. แอร์ร้อนมาก บริการดี พนักงานช่วยเหลือ ข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต ไม่ update เท่ากับที่สถาบัน
4. ได้รับความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี (e-Thesis) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการทำงานได้ละเอียดมาก
5. ควรมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

ภาคผนวก

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



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 – 2561

