

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2562 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 2561 – มีนาคม 2562 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	72	48.00
2. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	4.00
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	13	8.67
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	59	39.33
รวม	150	100.00

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวน	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	106	5	19	130	39.39
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	73	-	3	4	80	24.24
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	38	2	7	-	47	14.24

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
4. นักศึกษาปริญญาเอก	58	4	4	2	68	20.61
5. บุคคลภายนอก	-	1	-		1	0.30
6. ไม่ระบุ	-	-	-	4	4	1.21
รวม	169	114	19	29	330	100.00

ผู้เข้าใช้บริการ Helpdesk ซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 83 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	4	4.82
2. นักศึกษาภาคปกติ	54	65.06
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	20	24.10
4. ไม่ระบุ	5	6.02
รวม	83	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 จำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	7	4.67
คณะบริหารธุรกิจ	10	6.67
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	6	4.00
คณะสถิติประยุกต์	1	0.67
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	11	7.33
คณะภาษาและการสื่อสาร	1	0.67
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	6	4.00
คณะการจัดการท่องเที่ยว	6	4.00
คณะนิติศาสตร์	2	1.33
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	1	0.67
วิทยาลัยนานาชาติ	1	0.67
สำนักวิจัย	3	2.00
สำนักฝึกอบรม	1	0.67
สำนักบรรณสารการพัฒนา	7	4.67
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	14	9.33
กองแผนงาน	4	2.67
กองบริการการศึกษา	7	4.67
กองคลังและพัสดุ	2	1.33
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	7	4.67
กองงานผู้บริหาร	4	2.67
สำนักงานตรวจสอบภายใน	1	0.67
กลุ่มงานนโยบายสถาบันและพัฒนาองค์กร	1	0.67
กลุ่มงานกิจการนานาชาติ	1	0.67
ศูนย์เศรษฐกิจพอเพียง	2	1.33
กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม	3	2.00
ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน “นิด้าโพล”	5	3.33
ศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา	1	0.67
ศูนย์คลังปัญญาและสารสนเทศ	1	0.67
ไม่ระบุหน่วยงาน	34	22.67
รวม	150	100.00

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันจำแนกตามประเภทงานบริการของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	5.56	27.78	66.67	4.61	0.595
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	5.56	25.00	69.44	4.64	0.589
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	5.56	27.78	66.67	4.61	0.595
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	5.56	25.00	69.44	4.64	0.589
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	6.94	23.61	69.44	4.63	0.615
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	8.45	22.54	69.01	4.61	0.643
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	2.78	25.00	72.22	4.69	0.521
โดยเฉลี่ย	-	-	5.77	25.24	68.99	4.63	0.592
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	23.08	76.92	4.77	0.439
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	23.08	76.92	4.77	0.439
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	23.08	76.92	4.77	0.439
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	15.38	84.62	4.85	0.376
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	7.69	92.31	4.92	0.277
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	7.69	92.31	4.92	0.277
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	15.38	84.62	4.85	0.376
โดยเฉลี่ย	-	-	-	16.48	83.52	4.84	0.374

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ทำที่ ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	5.08	23.73	71.19	4.66	0.576
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	6.78	20.34	72.88	4.66	0.605
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	6.78	20.34	72.88	4.66	0.605
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	6.90	22.41	70.69	4.64	0.613
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	11.86	27.12	61.02	4.49	0.704
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	8.77	26.32	64.91	4.56	0.655
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	5.08	23.73	71.19	4.66	0.576
โดยเฉลี่ย	-	-	7.32	23.43	69.25	4.62	0.619
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	4.77						

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

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 มีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 และความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น และความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.61

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 มีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.92 และมีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก และรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.77

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.66 และมีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.49

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	2.82	22.54	74.65	4.72	0.512
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	2.82	26.76	70.42	4.68	0.528
โดยเฉลี่ย	-	-	2.82	24.65	72.54	4.70	0.520
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	7.69	92.31	4.92	0.277
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	7.69	92.31	4.92	0.277
โดยเฉลี่ย	-	-	-	7.69	92.31	4.92	0.277
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	3.39	32.20	64.41	4.61	0.558
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	5.08	35.59	59.32	4.54	0.597
โดยเฉลี่ย	-	-	4.24	33.90	61.86	4.58	0.577
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	5.00	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอ คำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	-	5.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	5.00	5.00	-
ค่าเฉลี่ยรวม	4.80						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.80 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.70 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.92 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.58 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาคงจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. สำหรับอาจารย์ที่เกษียณแล้ว ไม่ควรตัดเขาทิ้ง
2. บริการดีมาก ประทับใจ รวดเร็ว
3. ถ้าสามารถส่งข้อมูลทาง e-Mail จะทำให้ประหยัดเวลาในการรับส่งข้อมูลได้มากเลย
4. ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาได้รวดเร็ว และบริการด้วยความสุภาพ
5. บริการดี ให้คำแนะนำเป็นกันเอง และทำเพิ่มเติมในข้อมูลที่ไม่ทราบ
6. ให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำดีมาก
7. ได้รับการให้บริการ และคำแนะนำที่น่าประทับใจอย่างมาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามสถานภาพของผู้เข้าใช้บริการ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	106	5	19	130	39.39
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	73	-	3	4	80	24.24
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	38	2	7	-	47	14.24
4. นักศึกษาปริญญาเอก	58	4	4	2	68	20.61
5. บุคคลภายนอก	-	1	-	-	1	0.30
6. ไม่ระบุ	-	-	-	4	4	1.21
รวม	169	114	19	29	330	100.00

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	0.60	1.80	14.37	29.94	53.29	4.34	0.833
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	2.41	2.41	13.86	28.92	52.41	4.27	0.955
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	1.20	15.66	30.72	52.41	4.34	0.784
1.4	ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ	0.61	1.83	16.46	29.88	51.22	4.29	0.851
1.5	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	7.32	4.27	13.41	21.34	53.66	4.10	1.225
1.6	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	-	3.05	16.46	28.66	51.83	4.29	0.851
ค่าเฉลี่ยรวม		1.82	2.43	15.04	28.24	52.47	4.27	0.916

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	0.61	20.00	29.70	49.70	4.28	0.802
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	0.61	19.51	25.61	54.27	4.34	0.809
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.88	4.27	9.76	25.00	56.10	4.23	1.105
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk	0.61	1.21	20.00	27.27	50.91	4.27	0.863
ค่าเฉลี่ยรวม		1.37	1.67	17.32	26.89	52.74	4.28	0.895
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smart Print (ถ้าใช้บริการ)								
3.1	ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน	1.23	1.23	19.14	29.01	49.38	4.24	0.890
3.2	ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์	0.62	1.23	14.20	26.54	57.41	4.39	0.821
ค่าเฉลี่ยรวม		0.93	1.23	16.67	27.78	53.40	4.31	0.856

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.39 และมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.10

ข้อมูลการให้บริการ

5.1 วัตถุประสงค์ของการให้บริการ

วัตถุประสงค์การให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	111	37.00
2) โปรแกรม Microsoft Office	70	23.33
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel	21	7.00
4) บริการพิมพ์ Smart Print	97	32.33
5) E-Thesis	1	0.33
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 37.00 มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้บริการบริการพิมพ์ Smart Print คิดเป็นร้อยละ 32.33 โปรแกรม Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 23.33 ใช้บริการโปรแกรม

เพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel คิดเป็นร้อยละ 7.00 และใช้บริการ E-Thesis คิดเป็นร้อยละ 0.33 ตามลำดับ

5.2 ความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 สัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) 1 - 2 ครั้ง	131	77.51
2) 3 - 4 ครั้ง	22	13.02
3) มากกว่า 4 ครั้ง	10	5.92
4) ไม่ระบุ	6	3.55
รวม	169	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.51 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.02 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.92 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตามลำดับ

5.3 ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น.	50	20.24
2) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น.	72	29.15
3) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น.	26	10.53
4) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น.	40	16.19
5) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น.	59	23.89
รวม	100.00	

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น. มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.15 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 23.89 ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 20.24 ช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 16.19 และช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

5.4 จำนวนเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 30 นาที	36	21.30
2) 30 นาที - 1 ชั่วโมง	53	31.36
3) 1 - 2 ชั่วโมง	25	14.79
4) มากกว่า 2 ชั่วโมง	50	29.59
5) ไม่ระบุ	5	2.96
รวม	169	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนเวลาเฉลี่ยที่มีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 31.36 รองลงมาใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.59 ใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่า 30 นาที ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.30 และใช้บริการ 1 - 2 ชั่วโมง ในแต่ละ คิดเป็นร้อยละ 14.79 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 2.96 ตามลำดับ

5.5 ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ

ความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)	85	50.30
2) เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)	64	37.87
3) ไม่เหมาะสม	16	9.46
4) ไม่ระบุ	4	2.37
Total	169	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.) เห็นว่าเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 50.30 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 20.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.) เห็นว่าเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 37.87 และเห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 9.46

โดยมีการแสดงความคิดเห็นถึงระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสม ดังนี้

- นักศึกษาภาคพิเศษกว่าจะเลิกเรียนก็ 16.00 น. แล้วมีเวลาให้ใช้แค่ 1 ชม. ดังนั้นควรขยายเวลาวันเสาร์ – อาทิตย์ เพิ่มขึ้น 19.30 น.จะเหมาะสมกว่า
- วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 8.30 - 20.00 น.
- วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 - 19.00 น.
- วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 9.00 - 18.00 น.
- วันเสาร์ 08.30 - 19.30 น. (3)
- วันจันทร์-ศุกร์ 8.30-21.00 และวันเสาร์-อาทิตย์ 8.30-20.00 น.
- เวลา 8.30-19.00 น. (2)
- เวลา 8.30-20.00 น.
- เวลา 8.30-20.30 น.
- ควรมีวันบางวันที่กำหนดตายตัวที่สามารถใช้งานได้ถึง 20.00 น. หรือ 21.00 น.
- วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8:00 - 20:00
- The closing time should be 19.30 hr.
- วันเสาร์-อาทิตย์ อยากให้ขยายเวลาหลังเลิกเรียนตอนเย็น
- วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 8.00-18.00 น.

5.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) จำนวนเหมาะสมเพียงพอ	156	92.31
2) จำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ	8	4.73
3) ไม่ระบุ	5	2.96
รวม	169	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เห็นว่ามีจำนวนเหมาะสมเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 92.31 และเห็นว่ามีจำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 4.73 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 2.96

5.7 ความผูกพันต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) การใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป		
1) ใช้บริการ	163	96.45
2) ไม่ใช้บริการ	-	-
3) ไม่ระบุ	6	3.55
รวม	169	100.00
2) การแนะนำให้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
1) แนะนำ	163	96.45
2) ไม่แนะนำ	1	0.59
3) ไม่ระบุ	5	2.96
รวม	169	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อการให้บริการโดยจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป คิดเป็นร้อยละ 96.45 และไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 3.55 ไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้เข้าใช้บริการจะแนะนำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ คิดเป็นร้อยละ 96.45 และไม่แนะนำ คิดร้อยละ 0.59 และไม่ระบุ 2.96 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. ดีมาก เป็นเซิร์ฟเวอร์ที่เสถียร ถ้าเก๋าก็ควรจัดซื้อจัดจ้างใหม่ทุกปี ให้มีความทันสมัยพร้อมใช้แบบนี้ คีย์บอร์ดมีดีเลย์นิดหน่อย
2. ห้องกลิ่นสะอาดขึ้น ไม่เหม็นอับแล้ว เปลี่ยนฉากันใหม่ด้วย ขอขอบคุณมากค่ะที่ทำให้ห้องน่าใช้งาน
3. ไม่สามารถลงโปรแกรมเสริมเพื่อใช้ในการวิจัยได้
4. เวลาที่เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับเวลาจริง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

1. ห้องดีไม่เหม็นแอร์เหมือนเมื่อก่อน เปิดประตูไว้ตลอดดีแล้ว ไม่ต้องเสียเวลาสแกนเข้าออก เพราะคนนอกไม่สามารถมีไอทีเข้าเครื่องได้อยู่แล้ว สะอาดมากทั้งจุดให้บริการและภายในห้อง เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี ตอนเช็คโคเวดต้าปริ้นท์ ชั้นวางกระดาษข้างเครื่องปริ้นท์ควรเช็คดูบ้างฝุ่นเกาะมาก
2. Air conditioner หนาวมาก ๆ

ด้านบริการ Smart Print

1. หมึกไม่ค่อยเข็มเครื่องขาวดำ ใช้อื่นดีหมด
2. เอกสารที่ปริ้นท์จาก smart print แตกต่างจากไฟล์ (ดูเล็กกว่าปกติ)
3. ควรมีความหลากหลายในรูปแบบการสั่งพิมพ์จากอุปกรณ์ Smart Phone เป็นต้น

ด้านอื่น ๆ

1. ขอให้รักษามาตรฐานต่อไป เยี่ยม
2. ควรจัดให้มีบริการ Smart Print ในพื้นที่ห้องสมุดชั้น 21 ตึกนวมินฯ ด้วย

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	13.16	47.37	39.47	4.26	0.679
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	-	7.89	52.63	39.47	4.32	0.614
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	9.65	50.88	39.47	4.30	0.637
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	-	7.89	50.00	42.11	4.34	0.622
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	0.88	2.63	12.28	45.61	38.60	4.18	0.815
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	0.88	7.96	53.98	37.17	4.27	0.644
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	0.88	7.89	53.51	37.72	4.28	0.645
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	0.88	4.39	54.39	40.35	4.34	0.607
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	0.88	3.51	47.37	48.25	4.43	0.609
	โดยเฉลี่ย	0.10	0.68	8.29	50.64	40.29	4.30	0.653
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	0.88	8.77	56.14	34.21	4.24	0.642
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	0.88	7.02	58.77	33.33	4.25	0.618
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	8.77	58.77	32.46	4.24	0.599
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	7.08	59.29	33.63	4.27	0.583
	โดยเฉลี่ย	-	0.44	7.91	58.24	33.41	4.25	0.611
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.27						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยมีความพึงพอใจเรื่องคุณภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.43 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.18

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ที่วาง CPU ชวนขาเวลาเลื่อนเก้าอี้ มาใช้ที่ไรเจอตลอด
2. หน้าจอคอมพิวเตอร์จุดลายนิ้วมือติดอยู่
3. จอ Projector เห็นหน้าเข้าจออยู่ด้านซ้ายติดๆ ดับ ๆ บ่อย ไม่แน่ใจว่าสายหลวม หรือเป็นเพราะอะไร
4. เครื่องช้า (E3)
5. ดีแล้ว
6. จอมีรอยนิ้วมือ ควรทำความสะอาด

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.		
	1	2	3	4	5				
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab3)									
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	10.53	57.89	31.58	4.21	0.631	
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	-	15.79	47.37	36.84	4.21	0.713	
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	10.53	57.89	31.58	4.21	0.631	
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	-	5.26	57.89	36.84	4.32	0.582	
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	-	-	31.58	47.37	21.05	3.89	0.737	
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	-	10.53	52.63	36.84	4.26	0.653	
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	-	5.26	47.37	47.37	4.42	0.607	
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	-	5.26	47.37	47.37	4.42	0.607	
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	-	5.26	47.37	47.37	4.42	0.607	
	โดยเฉลี่ย	-	-	11.11	51.46	37.43	4.26	0.641	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่									
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	5.26	5.26	63.16	26.32	4.11	0.737	
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	5.26	15.79	42.11	36.84	4.11	0.875	
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	15.79	52.63	31.58	4.16	0.688	
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	10.53	57.89	31.58	4.21	0.631	
	โดยเฉลี่ย	-	2.63	11.84	53.95	31.58	4.14	0.733	
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.20							

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของระบบเสียง การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab และความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42 และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.89

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab4)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	13.79	37.93	48.28	4.34	0.721
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	-	13.79	34.48	51.72	4.38	0.728
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	-	-	13.79	41.38	44.83	4.31	0.712
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	3.45	13.79	37.93	44.83	4.24	0.830
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	-	-	10.34	44.83	44.83	4.34	0.670
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	-	14.29	50.00	35.71	4.21	0.686
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	-	10.34	41.38	48.28	4.38	0.677
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	-	17.24	31.03	51.72	4.34	0.769
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	-	-	11.11	48.15	40.74	4.30	0.669
	โดยเฉลี่ย	-	0.38	13.17	40.79	45.66	4.32	0.718
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	-	-	13.79	37.93	48.28	4.34	0.721
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	20.69	31.03	48.28	4.28	0.797
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	24.14	31.03	44.83	4.21	0.819
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	-	18.52	37.04	44.44	4.26	0.764
	โดยเฉลี่ย	-	-	19.28	34.26	46.46	4.27	0.775
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.30						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 โดยมีความพึงพอใจเรื่องประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard และความคมชัดของระบบเสียง อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38

และมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอโทรทัศน์ และความสะดวกของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.21

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. ยุค 4.0 ควรใช้แบบประเมินออนไลน์ได้แล้ว
2. ขี้ยางลบเต็มโต๊ะ
3. เม้าส์ ไม่ค่อยลื่น ถ้ามีแผ่นรองเม้าส์ก็จะดี

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	-	26.51	73.49	4.73	0.444
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	-	-	-	34.94	65.06	4.65	0.480
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	2.41	33.73	63.86	4.61	0.537
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	-	-	1.22	31.71	67.07	4.66	0.502
ค่าเฉลี่ยรวม		-	-	0.91	31.72	67.37	4.66	0.491

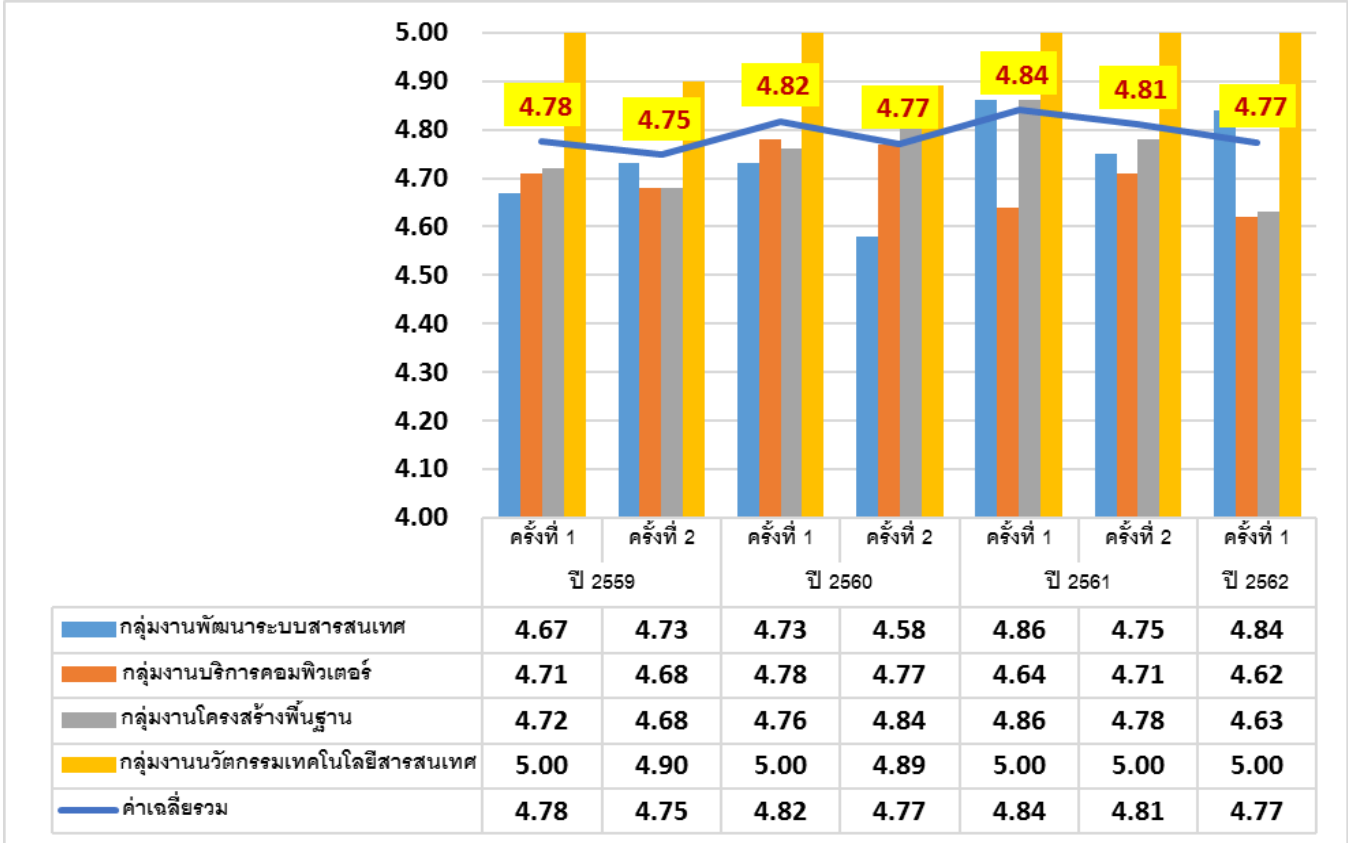
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 โดยมีความพึงพอใจท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.73 และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. Valuable staff great!
2. Very good performance.
3. Good
4. Very good service mind.
5. เจ้าหน้าที่ทำงานรวดเร็วมาก
6. นิสัยและพฤติกรรมดีมาก
7. ดีมาก เอาใจใส่ในการให้บริการเป็นอย่างดี
8. ดีมาก รวดเร็ว และบริการดีมาก

ภาคผนวก

แผนภูมิที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2562 จำแนกตามกลุ่มงาน



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2562

