

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2562 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 2562 – ก.ย. 2562 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 145 ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	67	46.21
2. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	2.07
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	15	10.34
4. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์	60	41.38
รวม	145	100.00

โดยมีจำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
1. คณะรัฐประศาสนศาสตร์	4	-	-	4	8	5.52
2. คณะบริหารธุรกิจ	2	-	-	2	4	2.76
3. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	3	-	-	1	4	2.76
4. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	-	-	2	2	1.38
5. คณะภาษาและการสื่อสาร	1	-	-	-	1	0.69
6. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	1	-	1	-	2	1.38
7. คณะนิติศาสตร์	1	-	1	2	4	2.76
8. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	1	-	-	11	12	8.28
9. คณะการจัดการท่องเที่ยว	1	-	-	-	1	0.69
10. คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	-	-	1	1	2	1.38
11. วิทยาลัยนานาชาติ	1	-	-	-	1	0.69
12. สำนักวิจัย	8	-	-	2	10	6.90
13. สำนักสิริพัฒนา	7	-	-	-	7	4.83
14. สำนักบรรณสารการพัฒนา	1	-	-	-	1	0.69
15. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	2	1	-	7	4.83
16. กองบริการการศึกษา	-	-	1	6	7	4.83
17. สำนักงานอธิการบดี	2	-	2	-	4	2.76
18. กองแผนงาน	4	-	-	1	5	3.45
19. กองคลังและพัสดุ	-	-	-	6	6	4.14
20. กองงานผู้บริหาร	3	-	-	3	6	4.14
21. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	5	-	4	2	11	7.59
22. สำนักงานตรวจสอบภายใน	-	-	-	3	3	2.07

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
23. ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง	1	-	-	-	1	0.69
24. สภาคณาจารย์	1	-	-	-	1	0.69
25. ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม	1	-	-	-	1	0.69
26. ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน “นิด้าโพล”	4	-	-	-	4	2.76
27. ศูนย์บริการวิชาการ	-	-	-	1	1	0.69
28. สำนักงานสภาสถาบัน	1	-	-	-	1	0.69
29. สหกรณ์ออมทรัพย์ สพบ.	1	-	-	-	1	0.69
30. กลุ่มงานผังแม่บทและอาคารสถานที่	-	-	-	1	1	0.69
31. ไม่ระบุหน่วยงาน	9	-	5	12	26	17.93
รวม	67	2	16	60	145	100.00

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลทั่วไป มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 389 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	8	2	14	24	6.17
2. นักศึกษาปริญญาโทภาคปกติ	49	15	3	3	70	17.99
3. นักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ	38	151	15	39	243	62.47
4. นักศึกษาปริญญาเอก	28	13	4	1	46	11.83
5. บุคคลภายนอก	-	2	-	3	5	1.29
6. ไม่ระบุ	1	-	-	-	1	0.26
รวม	116	189	24	60	389	100.00

โดยมีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. คณะรัฐประศาสนศาสตร์	33	91	2	-	126	32.39
2. คณะบริหารธุรกิจ	6	-	-	21	27	6.94
3. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	9	6	-	1	16	4.11
4. คณะสถิติประยุกต์	8	46	-	14	68	17.48
5. คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	3	6	-	-	9	2.31
6. คณะภาษาและการสื่อสาร	9	5	2	-	16	4.11
7. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	18	22	1	13	54	13.88
8. คณะนิติศาสตร์	5	3	-	-	8	2.06
9. คณะการจัดการท่องเที่ยว	11	1	2	1	15	3.86
10. คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	12	1	6	-	19	4.88
11. คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	2	2	-	-	4	1.03
12. สำนักงานอธิการบดี	-	1	-	1	2	0.51
13. สำนักวิจัย	-	-	-	1	1	0.26
14. สำนักบรรณสารการพัฒนา	-	-	-	1	1	0.26
15. กองกลาง	-	-	-	1	1	0.26
16. กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-	-	1	1	0.26
17. สำนักงานตรวจสอบภายใน	-	-	-	1	1	0.26
18. กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม	-	-	-	1	1	0.26
19. ไม่ระบุหน่วยงาน	-	5	11	3	19	4.88
รวม	116	189	24	60	389	100.00

ผู้ให้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน จำนวน 66 ชุด จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	9	13.64
2. นักศึกษาภาคปกติ	33	50.00
3. นักศึกษาภาคพิเศษ	24	36.36
รวม	66	100.00

โดยมีผู้ให้บริการ Helpdesk จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	18	27.27
คณะบริหารธุรกิจ	4	6.06
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	2	3.03
คณะสถิติประยุกต์	4	6.06
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	6	9.09
คณะภาษาและการสื่อสาร	5	7.58
คณะพัฒนาศาสตร์สุขภาพมนุษย์	5	7.58
คณะการจัดการท่องเที่ยว	2	3.03
คณะนิติศาสตร์	6	9.09
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	2	3.03
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	3	4.55
สำนักบรรณสารการพัฒนา	1	1.52
กองงานผู้บริหาร	1	1.52
กองกลาง	1	1.52
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	4	6.06
กลุ่มงานสื่อสารองค์การและกิจกรรมเพื่อสังคม	1	1.52
ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน “นิด้าโพล”	1	1.52
รวม	66	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	-	-	1.49	22.39	76.12	4.75	0.472
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	1.49	23.88	74.63	4.73	0.479
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	1.49	23.88	74.63	4.73	0.479
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	1.49	23.88	74.63	4.73	0.479
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	4.48	22.39	73.13	4.69	0.556
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	1.56	18.75	79.69	4.78	0.453
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	20.90	79.10	4.79	0.410
โดยเฉลี่ย	-	-	1.72	22.29	75.99	4.74	0.476
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	-	40.00	60.00	4.60	0.507
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	-	40.00	60.00	4.60	0.507
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	-	33.33	66.67	4.67	0.488
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	-	26.67	73.33	4.73	0.458
โดยเฉลี่ย	-	-	-	31.43	68.57	4.69	0.476

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
	1	2	3	4	5		
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่							
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	-	-	10.00	18.33	71.67	4.62	0.666
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	-	-	8.33	20.00	71.67	4.63	0.637
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	-	-	8.33	21.67	70.00	4.62	0.640
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	-	-	6.67	20.00	73.33	4.67	0.601
2. ความพึงพอใจต่อเวลา							
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	-	-	11.67	16.67	71.67	4.60	0.694
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	-	-	10.17	20.34	69.49	4.59	0.673
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน							
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	-	-	10.00	18.33	71.67	4.62	0.666
โดยเฉลี่ย	-	-	9.31	19.33	71.36	4.62	0.654
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ							
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	4.76						

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

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 และความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.69

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 มีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ ความตรงต่อเวลานัดหมาย และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.73 และมีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร และความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.60

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีความพึงพอใจในเรื่องความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.67 และมีความพึงพอใจในเรื่องความตรงต่อเวลานัดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.59

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	SD.
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	1.49	20.90	77.61	4.76	0.464
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะ ขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	23.88	76.12	4.76	0.430
โดยเฉลี่ย	-	-	0.75	22.39	76.87	4.76	0.447
กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	20.00	80.00	4.80	0.414
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะ ขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	20.00	80.00	4.80	0.414
โดยเฉลี่ย	-	-	-	20.00	80.00	4.80	0.414
กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	8.33	23.33	68.33	4.60	0.643
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะ ขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	8.33	23.33	68.33	4.60	0.643
โดยเฉลี่ย	-	-	8.33	23.33	68.33	4.60	0.643
กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยี สารสนเทศ (2)							
การมองอนาคตและความผูกพัน							
1. หากมีปัญหาคงขอใช้บริการอีก	-	-	-	-	100.00	5.00	-
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะ ขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	-	-	-	-	100.00	5.00	-
โดยเฉลี่ย	-	-	-	-	100.00	5.00	-
เฉลี่ยรวม	4.79						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.79 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.76 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.80 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80

3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.60 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. บริการรวดเร็ว และให้คำปรึกษาดีมาก (2)
2. รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น ทุกอย่าง มีความสามารถในการให้คำแนะนำดีมาก ขอบคุณมากๆ
3. บริการดีมาก
4. ดีมาก
5. ที ๆ ให้บริการดีมาก แม้จะเป็นเวลานอกการทำงาน ประทับใจมากๆ
6. มีความรวดเร็วมาก ขอบคุณ
7. ขอบคุณ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (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 4 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer lab)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.77	0.88	13.27	27.43	56.64	4.36	0.877
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	0.88	6.19	11.50	32.74	48.67	4.22	0.942
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	0.88	1.77	16.81	30.09	50.44	4.27	0.869
1.4	ความพร้อมใช้งานของโปรแกรมที่ให้บริการ	0.89	1.79	14.29	31.25	51.79	4.31	0.849
1.5	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.42	2.65	6.19	33.63	53.10	4.28	1.013
1.6	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ Lab	0.92	1.83	11.93	31.19	54.13	4.36	0.834
	ค่าเฉลี่ย	1.63	2.52	12.33	31.06	52.46	4.30	0.897
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	0.88	1.77	10.62	35.40	51.33	4.35	0.810
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	1.77	1.77	7.96	34.51	53.98	4.37	0.847
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	3.57	3.57	5.36	34.82	52.68	4.29	0.983

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help Desk	1.77	0.88	10.62	34.51	52.21	4.35	0.843
	ค่าเฉลี่ย	2.00	2.00	8.64	34.81	52.55	4.34	0.871
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ Smart Print (ถ้าใช้บริการ)								
3.1	ความง่ายของขั้นตอนในการใช้งาน	0.89	1.79	15.18	34.82	47.32	4.26	0.846
3.2	ความคมชัดของเอกสารที่พิมพ์	1.80	1.80	13.51	27.93	54.95	4.32	0.906
	ค่าเฉลี่ย	1.35	1.79	14.35	31.37	51.14	4.29	0.876
	โดยมีค่าเฉลี่ยรวม	4.31						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.37 และมีความพึงพอใจเรื่องประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.22

ข้อมูลการใช้บริการ

1. วัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

วัตถุประสงค์การใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) อินเทอร์เน็ต	80	35.71
2) โปรแกรม Microsoft Office	54	24.11
3) โปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel	12	5.36
4) บริการพิมพ์ Smart Print	71	31.70
5) e-Thesis	2	0.89
6) อื่น ๆ เช่น gms, Copy CD	5	2.23
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีวัตถุประสงค์ของการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) โดยมีจำนวนการใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 35.71 มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้บริการการพิมพ์ Smart Print คิดเป็นร้อยละ 31.70 โปรแกรม Microsoft Office คิดเป็นร้อยละ 24.11 ใช้บริการโปรแกรมเพื่อประมวลผลข้อมูล/คำนวณทางสถิติ เช่น SPSS, Lisrel คิดเป็นร้อยละ 5.36 อื่น ๆ เช่น gms, Copy CD คิดเป็นร้อยละ 2.23 และใช้บริการ e-Thesis คิดเป็นร้อยละ 0.89 ตามลำดับ

2. ความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 สัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) 1 - 2 ครั้ง	107	92.24
2) 3 - 4 ครั้ง	5	4.31
3) มากกว่า 4 ครั้ง	1	0.86
4) ไม่ระบุ	3	2.59
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความถี่ในการใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.24 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือใช้บริการ 3 – 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.31 ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ในรอบ 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 0.86 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 2.59

3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น.	36	21.43
2) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น.	42	25.00
3) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น.	11	6.55
4) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น.	38	22.62
5) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น.	41	24.40
รวม	168	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น. มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 จำนวนผู้เข้าใช้บริการรองลงมาคือช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 24.40 ช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.62 ช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 21.43 และช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น. มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.55 ตามลำดับ

4. จำนวนเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการในแต่ละครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 30 นาที	24	20.69
2) 30 นาที - 1 ชั่วโมง	40	34.48
3) 1 - 2 ชั่วโมง	18	15.52
4) มากกว่า 2 ชั่วโมง	31	26.72
5) ไม่ระบุ	3	2.59
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า จำนวนเวลาเฉลี่ยที่มีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) ในแต่ละครั้งมากที่สุด คือ 30 นาที - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมาใช้บริการมากกว่า 2 ชั่วโมง ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.72 ใช้บริการเฉลี่ยน้อยกว่า 30 นาที ในแต่ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.69 และใช้บริการ 1 - 2 ชั่วโมง ในแต่ละ คิดเป็นร้อยละ 15.52 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 2.59 ตามลำดับ

5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละ
1) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น.	36	21.43
2) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น.	42	25.00
3) วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น.	11	6.55
4) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น.	38	22.62
5) วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น.	41	24.40
รวม		100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมาเป็นวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 13.00 – 17.30 น. คิดเป็นร้อยละ 24.40 ช่วงเวลาที่ใช้บริการวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 8.30 – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.62 ช่วงเวลาที่ใช้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 21.43 และช่วงเวลาที่ใช้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.30 – 20.30 น. คิดเป็นร้อยละ 6.55 ตามลำดับ

6. ความเหมาะสมต่อเวลาเปิด - ปิด ให้บริการ

ความเหมาะสมต่อเวลาเปิด - ปิด ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. เหมาะสม (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.)	98	84.48
2. ไม่เหมาะสม	13	11.21
3. ไม่ระบุ	5	4.31
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อเวลาเปิดปิดให้บริการ (จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น./เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 17.30 น.) เห็นว่าเหมาะสมแล้ว คิดเป็นร้อยละ 84.48 เห็นว่าไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11.21 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 4.31

โดยมีการแสดงความคิดเห็นถึงระยะเวลาที่คิดว่าเหมาะสมเพิ่มเติม ดังนี้

1. 24 ชั่วโมง (2)
2. เสาร์-อาทิตย์ 08.00-17.00 น.
3. 8.30-19.00
4. 8.00-20.00
5. วันเสาร์ - อาทิตย์ ควรจะขยายเวลาการเปิด-ปิด
6. 08.00-19.00
7. เปิดให้นานขึ้น
8. 9.00-18.00
9. 8.30-20.30
10. อยากให้ปิดให้บริการถึง 19.30 น.เหมือนห้องสมุด
11. 8.00 น.
12. 18.00 น.
13. วันเสาร์ - อาทิตย์ เริ่ม 8.00 น.
14. 8.30-20.00 น.

7. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) จำนวนเหมาะสมเพียงพอ	104	89.66
2) จำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ	8	6.90
3) ไม่ระบุ	4	3.45
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ เห็นว่ามีจำนวนเหมาะสมเพียงพอแล้ว คิดเป็นร้อยละ 89.66 และเห็นว่ามีจำนวนน้อยไปไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 6.90 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 3.45

8. ความผูกพันต่อการให้บริการ

ความคิดเห็น	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1) การใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป		
1) ใช้บริการ	110	94.83
2) ไม่ใช้บริการ	1	0.86
3) ไม่ระบุ	5	4.31
รวม	116	100.00
2) การแนะนำให้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
1) แนะนำ	111	95.69
2) ไม่แนะนำ	-	-
3) ไม่ระบุ	5	4.31
รวม	116	100.00

จากตารางข้างต้นพบว่า ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Walk-in Computer Lab) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อการให้บริการโดยจะใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในครั้งถัดไป คิดเป็นร้อยละ 94.83 และไม่ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 0.86 ไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 4.31 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้เข้าใช้บริการจะแนะนำให้นักศึกษาท่านอื่นมาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์นี้ คิดเป็นร้อยละ 95.69 และไม่แนะนำ คิดร้อยละ 0.00 และไม่ระบุ 4.31 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

1. เวลา log in GMS ใน Word เหมือนเครื่องจะทำงานช้าๆ กว่าปกติ เช่น พิมพ์ตามไม่ทัน แต่จะค้างแค่ 4-5 วิเลยทำให้ตกใจว่าเครื่องจะค้างหรือเปล่า
2. คีย์บอร์ด ขาหัก 1 ข้าง
3. ไม่จำเป็นต้องทำแบบสอบถามนี้ทุกครั้งก่อนใช้งาน เนื่องจากบางครั้งมีความเร่งด่วน หาก user นั้น ใช้งานเป็นประจำ ควรทำแบบสอบถามเดือนละ 1 ครั้ง น่าจะเพียงพอ เนื่องจากคำตอบยังคงเดิม
4. สะอาด แอร์เย็นดีแล้ว

ด้านบริการ Smart Print

1. มีจุดบริการน้อย และสถานที่บริการเข้าถึงได้ยาก ต้องใช้เวลาในการเข้าใช้บริการ อยากให้เพิ่มจุดบริการ เช่นใต้อาคารเรียน เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ
2. เครื่องปริ้นขาวดำน้อยไป น่าจะมีสัก 2 เครื่อง ส่วนเครื่องปริ้นสี สีเพี้ยน
3. ดีมาก

ด้านอื่น ๆ

1. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้าน E-Thesis มากขึ้น พร้อมทั้งมีบริการเครื่องสำหรับ E-Thesis เนื่องจากบางครั้งลงโปรแกรมแล้วเกิดปัญหาต่อการดำเนินงานด้าน E-Thesis ในเครื่อง Laptop ซึ่งเป็นปัญหาต่อการพิมพ์งานเป็นอย่างมาก
2. เม้าส์คลิกเสียงดังไป
3. อยากให้มี instruction เรื่องการปริ้นท์แปะไว้ที่คอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเพื่อความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.		
	1	2	3	4	5				
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์									
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.21	0.53	6.95	51.34	37.97	4.20	0.850	
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	2.67	1.60	9.09	47.06	39.57	4.19	0.871	
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	2.14	0.53	13.90	50.27	33.16	4.12	0.821	
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.61	1.61	11.83	40.32	44.62	4.25	0.847	
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	2.67	1.07	6.95	45.45	43.85	4.27	0.851	
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	2.67	1.07	9.63	42.25	44.39	4.25	0.876	
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	2.15	1.08	7.53	48.92	40.32	4.24	0.812	
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	2.14	2.14	6.95	47.06	41.71	4.24	0.843	
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	2.17	1.63	8.70	44.57	42.93	4.24	0.849	
	โดยเฉลี่ย	2.38	1.25	9.06	46.36	40.95	4.22	0.847	
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่									
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	2.65	0.53	10.05	48.68	38.10	4.19	0.842	
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	2.65	1.59	9.52	46.56	39.68	4.19	0.873	
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	3.19	1.60	9.57	47.87	37.77	4.15	0.897	
	โดยเฉลี่ย	2.83	1.24	9.72	47.70	38.51	4.18	0.870	
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.20							

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความคมชัดของจอ Projector อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.12

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. should be open a half an hour before start
2. โต๊ะเรียนมีคราบน้ำ
3. แอร์เย็นมาก หนาวมากๆ อยากให้เพิ่มอุณหภูมิ (4)
4. อยากให้มีตู้ขายเครื่องดื่มอัตโนมัติหน้าห้อง
5. น่าจะนำน้ำเปล่าเข้ามาได้

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab3)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	-	12.50	29.17	37.50	20.83	3.67	0.963
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	-	4.17	45.83	29.17	20.83	3.67	0.868
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.17	8.33	37.50	29.17	20.83	3.54	1.062
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	-	-	29.17	41.67	29.17	4.00	0.780
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	-	8.33	33.33	33.33	25.00	3.75	0.944
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	-	8.33	33.33	29.17	29.17	3.79	0.977
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	-	8.33	20.83	45.83	25.00	3.88	0.900
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	-	4.17	41.67	33.33	20.83	3.71	0.859
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	8.33	4.17	20.83	41.67	25.00	3.71	1.160
	โดยเฉลี่ย	1.39	6.48	32.41	35.65	24.07	3.75	0.946
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.17	-	29.17	41.67	25.00	3.83	0.963
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	4.17	29.17	41.67	25.00	3.88	0.850
2.3	ความสะอาดของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	-	26.67	53.33	20.00	3.93	0.704
2.4	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	8.33	33.33	29.17	29.17	3.79	0.977
	โดยเฉลี่ย	1.04	3.13	29.58	41.46	24.79	3.86	0.874
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.80						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 (Computer Lab 3) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของ

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.54

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. เพื่อน login ไม่ได้ ตามเจ้าหน้าที่แต่เขาไม่มา
2. Good
3. คอมพิวเตอร์ควรเข้าใช้งานได้ง่ายเพื่อสะดวกต่อการใช้งาน

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.	
	1	2	3	4	5			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (Computer lab4)								
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	1.67	-	10.00	50.00	38.33	4.23	0.767
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	1.67	-	6.67	53.33	38.33	4.27	0.733
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	1.67	-	21.67	43.33	33.33	4.07	0.841
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.67	1.67	8.33	41.67	46.67	4.30	0.830
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	1.67	1.67	10.00	46.67	40.00	4.22	0.825
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	3.39	3.39	13.56	33.90	45.76	4.15	1.014
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	1.72	1.72	17.24	43.10	36.21	4.10	0.872
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	3.33	3.33	11.67	41.67	40.00	4.12	0.976
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	1.69	3.39	13.56	40.68	40.68	4.15	0.906
	โดยเฉลี่ย	2.05	1.69	12.52	43.82	39.92	4.18	0.863
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่								
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	1.67	5.00	20.00	43.33	30.00	3.95	0.928
2.2	ความสะอาดสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	-	8.33	15.00	43.33	33.33	4.02	0.911
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	-	8.33	15.00	43.33	-	4.02	0.911
	โดยเฉลี่ย	0.56	7.22	16.67	43.33	21.11	3.99	0.917
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.09						

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.30 และมีความพึงพอใจเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.95

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. เพิ่มโต๊ะสำหรับวางอาหารที่ใช้กิน Coffee Break
2. จอที่เรียนไม่ชัดมองไม่เห็น และจำนวนที่นั่งเรียนไม่เพียงพอกับนักศึกษา มีนักศึกษามาเรียน 50 คน มีที่นั่งเรียน 40 ที่
3. ห้องไม่พอกับปริมาณนักเรียน ควรปรับปรุง (4)
4. ควรมี Laptop สำรองไว้ให้นักศึกษา สำหรับกรณีที่คอมพิวเตอร์ PC ไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีคอมพิวเตอร์ใช้ในการเรียนทุกคน
5. ควรเลือกห้องให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา เพื่อให้มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อนักศึกษา
6. วันเรียนช่วยเปิดห้องตอน 8.00 น ด้วย

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	SD.
		1	2	3	4	5		
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	-	-	1.52	22.73	75.76	4.74	0.474
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	-	-	1.52	28.79	69.70	4.68	0.501
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	-	-	6.06	34.85	59.09	4.53	0.613
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	-	-	1.52	19.70	78.79	4.77	0.457
ค่าเฉลี่ยรวม		-	-	2.65	26.52	70.83	4.68	0.511

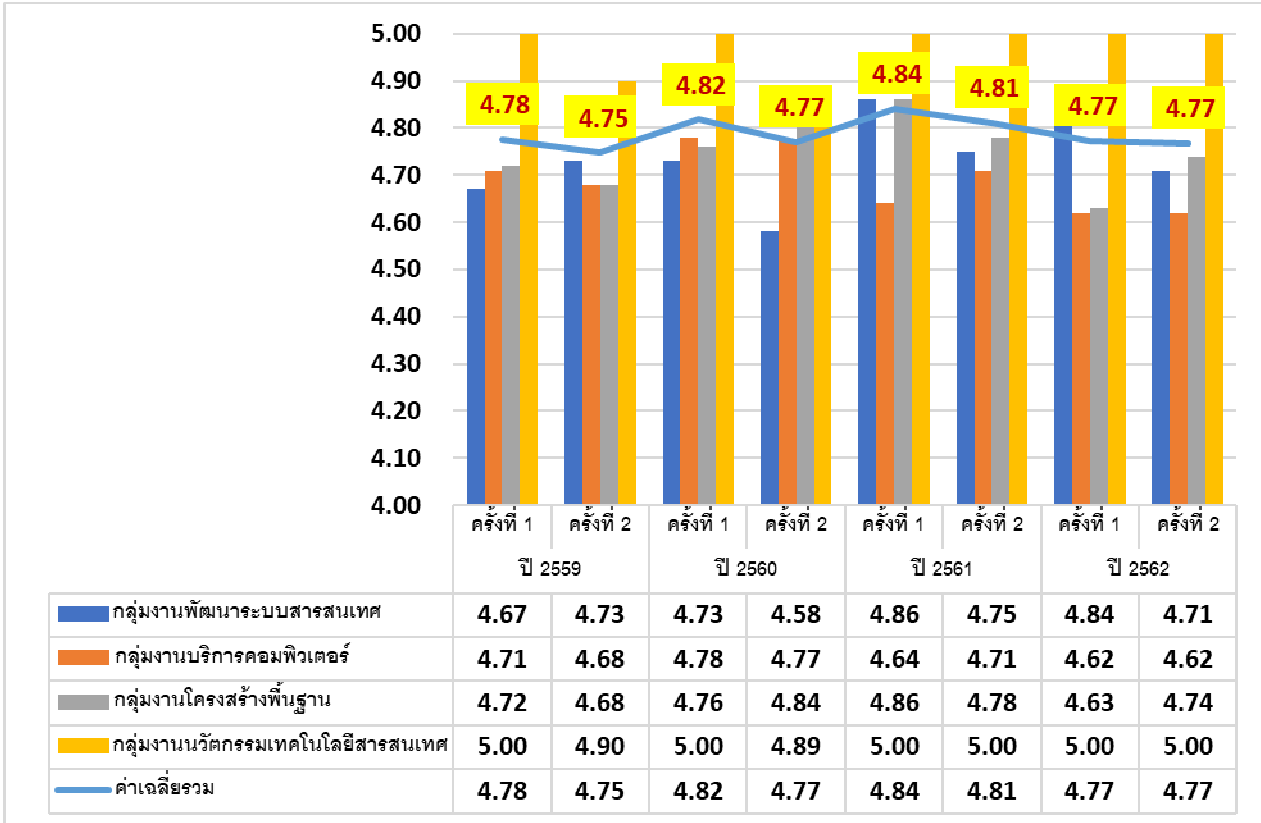
จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.77 และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. Very helpdesk staffs. Fix problem fast + very understanding the needs of customer.
2. อยากให้ขยายเวลาบริการให้นานกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงเย็น-ค่ำ อาจจะบางช่วง เช่น ช่วงที่ต้อง print งานเยอะ ๆ ในช่วงปลายภาค
3. คุณวิสุทธิ์ บริการดีมาก ช่วยแก้ปัญหา external HD ที่มีปัญหาได้ทำให้นักศึกษาไม่ต้อง ไม่เสียเงินค่ากู้ Hard disk จากหน่วยงานภายนอก
4. ให้บริการดี และแก้ปัญหาด้าน IT ได้ตามที่ร้องขอ
5. บุคลากรให้คำแนะนำบริการดีมาก

ภาคผนวก

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



แผนภูมิที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2562

