

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2564 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 2563 – มีนาคม 2564 โดยวิธีการแจกแบบสำรวจไปยังบุคลากรผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จ และวิธีการสำรวจแบบออนไลน์ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสำรวจหลังการให้บริการเสร็จ จำนวน 85 ชุด จำแนกได้ดังนี้

กลุ่มงาน	จำนวนผู้รับบริการ แจ้งในระบบ MES	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละของ แบบสอบถามที่ได้รับ กลับคืน
1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน	161	34	21.12
2. กลุ่มงานนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ	18	7	38.89
3. กลุ่มงานพัฒนาระบบ สารสนเทศ	130	6	4.62
4. กลุ่มงานบริการ คอมพิวเตอร์	154	38	24.68
<b>รวม</b>	<b>463</b>	<b>85</b>	<b>18.36</b>

โดยมีจำนวนผู้รับบริการหลังการให้บริการเสร็จจำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	4	-	-	1	5	5.88
2 คณะบริหารธุรกิจ	1	-	-	2	3	3.53
3 คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	3	-	-	4	7	8.24
4 คณะสถิติประยุกต์	4	-	-	-	4	4.71
5 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	-	1	-	1	2	2.35
6 คณะภาษาและการสื่อสาร	2	-	-	-	2	2.35
7 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	2	-	-	2	4	4.71
8 คณะนิติศาสตร์	1	-	-	-	1	1.18
9 คณะการจัดการท่องเที่ยว	-	-	-	5	5	5.88
10 วิทยาลัยนานาชาติ	3	-	-	1	4	4.71
11 สำนักวิจัย	1	-	2	4	7	8.24
12 สำนักสิริพัฒนา	2	-	-	-	2	2.35
13 สำนักบรรณสารการพัฒนา	1	4	2	-	7	8.24
14 สำนักตรวจสอบภายใน	1	-	-	-	1	1.18
15 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	2	2	-	8	12	14.12
16 กองกลาง	1	-	-	1	2	2.35
17 กองบริการการศึกษา	-	-	-	1	1	1.18
18 กองคลังและพัสดุ	-	-	-	1	1	1.18
19 กองงานผู้บริหาร	2	-	-	2	4	4.71
20 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	3	-	2	1	6	7.06
21 ศูนย์บริการวิชาการ	-	-	-	1	1	1.18

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	โครงสร้างพื้นฐาน	นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการคอมพิวเตอร์		
22 ศูนย์คลังปัญญา	-	-	-	2	2	2.35
23 ไม่ระบุหน่วยงาน	1	-	-	1	2	2.35
<b>รวม</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

สถิติการเข้าใช้งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระหว่างตุลาคม 2563 - มีนาคม 2564 สามารถจำแนกเป็นรายเดือนได้ดังนี้

เดือน	จำนวนผู้ใช้บริการ(คน)	
	ห้องปฏิบัติการ LAB walk-in	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์การเรียนการสอน
ตุลาคม 2563	100	41
พฤศจิกายน 2563	140	48
ธันวาคม 2563	134	19
มกราคม 2564	ปิดให้บริการ	ปิดให้บริการ
กุมภาพันธ์ 2564	61	14
มีนาคม 2564	85	15
<b>รวม</b>	<b>520</b>	<b>137</b>

หมายเหตุ เดือนมกราคม 2564 ปิดให้บริการเนื่องจากมาตรการป้องกัน COVID-19

ผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นนักศึกษา บุคลากรของสถาบัน และบุคคลภายนอก มีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 68 ชุด จากสถิติการเข้าใช้บริการทั้งสิ้น 657 คน คิดเป็นร้อยละ 10.35 ซึ่งสามารถจำแนกจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				จำนวนรวม	ร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1. บุคลากร	-	11	-	-	11	16.18
2. นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	-	-	-	13	13	19.12
3. นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	-	3	-	8	11	16.18
4. นักศึกษาปริญญาเอก	-	-	-	9	9	13.24
5. บุคคลภายนอก	-	24	-	-	24	35.29
<b>รวม</b>	<b>-</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>68</b>	<b>100.00</b>

โดยมีผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม				รวม	คิดเป็นร้อยละ
	LAB walk-in	LAB 2	LAB 3	LAB 4		
1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์	-	-	-	4	4	5.88
2 คณะบริหารธุรกิจ	-	-	-	2	2	2.94
3 คณะสถิติประยุกต์	-	3	-	3	6	8.82
4 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	-	-	-	2	2	2.94
5 คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	-	-	-	19	19	27.94
6 สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1	-	-	1	1.47
7 สำนักบรรณสารการพัฒนา	-	8	-	-	8	11.76
8 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	1	-	-	1	1.47
9 ไม่ระบุหน่วยงาน	-	25	-	-	25	36.76
<b>รวม</b>	<b>-</b>	<b>38</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>68</b>	<b>100.00</b>

ผู้ใช้บริการ Helpdesk มีผู้ตอบแบบสำรวจซึ่งเป็นนักศึกษา และบุคลากรของสถาบัน จำนวน 17 ชุด  
 จำแนกได้ดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
1. บุคลากรสถาบัน	5	29.4
2. นักศึกษาภาคปกติ	12	70.6
<b>รวม</b>	<b>17</b>	<b>100.0</b>

โดยมีผู้ใช้บริการ Helpdesk จำแนกตามหน่วยงานได้ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละ
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	1	5.88
คณะบริหารธุรกิจ	3	17.65
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	3	17.65
คณะสถิติประยุกต์	1	5.88
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	1	5.88
คณะนิติศาสตร์	1	5.88
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	6	35.29
สำนักงานอธิการบดี	1	5.88
<b>รวม</b>	<b>17</b>	<b>100.00</b>

### 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับข้อมูลที่สะท้อนปัญหาและคุณภาพของงานบริการที่ดำเนินการอยู่
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งบุคลากรและนักศึกษาจะทำให้ได้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของสำนัก
3. ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

### 4. 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	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน</b>		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.74	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.79	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.68	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.76	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.71	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.76	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.76	มากที่สุด
<b>โดยเฉลี่ย</b>	<b>4.74</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ</b>		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	5.00	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.67	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	5.00	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	5.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.83	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.83	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.83	มากที่สุด
<b>โดยเฉลี่ย</b>	<b>4.88</b>	<b>มากที่สุด</b>

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์</b>		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.73	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.63	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.61	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.61	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.63	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.66	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.61	มากที่สุด
<b>โดยเฉลี่ย</b>	<b>4.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		
1. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่		
1.1 ท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร	4.71	มากที่สุด
1.2 ความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก	4.71	มากที่สุด
1.3 รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น	4.71	มากที่สุด
1.4 ความสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ	4.71	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อเวลา		มากที่สุด
2.1 ความเหมาะสมของเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.71	มากที่สุด
2.2 ความตรงต่อเวลานัดหมาย	4.71	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อผลงาน		มากที่สุด
3.1 ความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ	4.71	มากที่สุด
<b>โดยเฉลี่ย</b>	<b>4.71</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.74</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานบริการต่าง ๆ ของสำนักโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ทั้งนี้ โดยมีสรุปผลความพึงพอใจของกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้



### 1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.79 และความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.68

### 2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร รับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น และสามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 5.00 และความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.67

### 3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีความพึงพอใจในเรื่องท่าที ความสุภาพ ความเป็นมิตร อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.73 และมีความพึงพอใจในเรื่องรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็น สามารถแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำ และความถูกต้องในผลลัพธ์ของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.61

### 4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรภายในสถาบัน เกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทงานบริการของสำนัก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
<b>กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน</b>		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	4.79	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	4.85	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โดยเฉลี่ย</b>	<b>4.82</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>
<b>กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ</b>		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โดยเฉลี่ย</b>	<b>5.00</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>
<b>กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์</b>		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	4.73	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	4.68	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โดยเฉลี่ย</b>	<b>4.70</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>
<b>กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		
การมองอนาคตและความผูกพัน		
1. หากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก	4.86	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. เมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีที่จะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ	4.86	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โดยเฉลี่ย</b>	<b>4.86</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.85</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.85 โดยมีสรุปผลตามรายละเอียดดังนี้

### 1. กลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.82 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และ 4.85 ตามลำดับ

### 2. กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 5.00 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

### 3. กลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมองอนาคตและความผูกพันที่มีต่อสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.70 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานบริการคอมพิวเตอร์ในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และ 4.68

### 4. กลุ่มงานนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการภายในสถาบันมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.86 ในเรื่องความผูกพันที่มีต่องานบริการของกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐานในอนาคต โดยหากมีปัญหาจะขอใช้บริการอีก และเมื่อต้องการข้อมูลด้านไอทีจะขอคำปรึกษาเพิ่มเติมเสมอ อยู่ในระดับ “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

### ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

1. บริการรวดเร็วมาก
2. บริการดีมาก

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน (Computer Lab2) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์</b>			
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.61	มากที่สุด
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	4.54	มากที่สุด
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.43	มาก
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.57	มากที่สุด
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	4.54	มากที่สุด
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	4.54	มากที่สุด
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	4.50	มาก
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	4.61	มากที่สุด
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	4.75	มากที่สุด
<b>โดยเฉลี่ย</b>		4.56	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่</b>			
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.61	มากที่สุด
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.58	มากที่สุด
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	4.64	มากที่สุด
<b>โดยเฉลี่ย</b>		4.61	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		4.59	มากที่สุด

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ด้านการเรียนการสอน 2 (Computer Lab 2) โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.75 และมีความพึงพอใจเรื่องความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.43

**ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น**

1. ดียอยู่แล้ว แต่รักษามาตรฐานให้คงไว้ก็พอ (4)
2. ไมค์ลอยถ่านอ่อน และไม่มีถ่านสำรอง ทำให้การบรรยายติดขัด

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
<b>ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์</b>			
1.1	สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.37	มาก
1.2	ประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard	4.62	มากที่สุด
1.3	ความง่ายในการเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์	4.17	มาก
1.4	ความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4.03	มาก
1.5	ความคมชัดของจอ Projector	4.17	มาก
1.6	ความคมชัดของจอโทรทัศน์	4.31	มาก
1.7	ความคมชัดของระบบเสียง	4.03	มาก
1.8	การเตรียมความพร้อมในการเปิดให้บริการห้อง Lab	4.21	มาก
1.9	ความสุภาพและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ห้อง Lab	4.45	มาก
<b>โดยเฉลี่ย</b>		4.26	มาก
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่</b>			
2.1	สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Lab	4.43	มาก
2.2	ความสะดวกสบายของสภาพแวดล้อมในห้อง Lab	4.28	มาก
2.3	สิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดบริการ Help desk	4.48	มาก
<b>โดยเฉลี่ย</b>		4.40	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		4.33	มาก

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4 (Computer Lab 4) โดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยมีความพึงพอใจเรื่องประสิทธิภาพการใช้งาน Mouse/Keyboard อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 และมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และความคมชัดของระบบเสียง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน 4.03

**ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น**

1. การ log in ต้องทำหลายครั้ง กว่าจะสามารถเข้าระบบได้ ทั้งๆ ที่ใส่ Username และ Password ถูกต้อง
2. ควรมีรีโมทปรับแอร์
3. ควรมีที่รองเมาส์

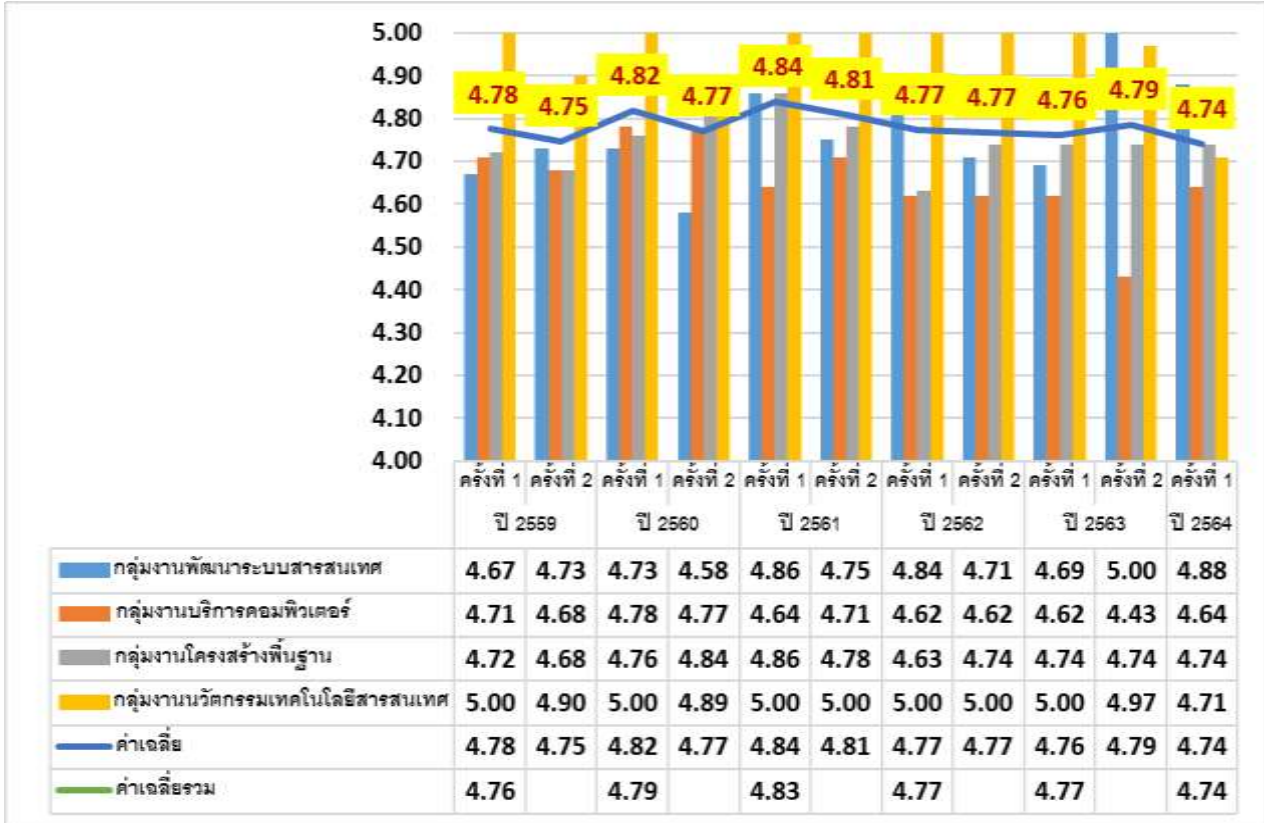
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการใช้บริการ Helpdesk ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1	ท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ	4.53	มากที่สุด
2	ความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ	4.82	มากที่สุด
3	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.71	มากที่สุด
4	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การช่วยเหลือให้คำแนะนำ การแก้ปัญหา	4.71	มากที่สุด
โดยเฉลี่ย		4.69	มากที่สุด

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Helpdesk โดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 โดยมีความพึงพอใจเรื่องความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.82 และมีความพึงพอใจเรื่องท่าทีความสุภาพ ความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.53

ภาคผนวก

**แผนภูมิที่ 1** แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในสถาบันที่มีต่องานบริการด้าน IT ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564 จำแนกตามกลุ่มงาน



**แผนภูมิที่ 2** แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2564

