

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565

งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2565 โดยมีผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษาทั้ง 5 คณะ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 35 คน ซึ่งเป็นคณะครุศาสตร์ 5 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ 4 คน คณะวิทยาการจัดการ 3 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 12 คน และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 11 คน

ในการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ

ระดับคะแนนเป็น	1	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	2	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อย
ระดับคะแนนเป็น	3	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	4	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมาก
ระดับคะแนนเป็น	5	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมากที่สุด

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น	0.00-1.50	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	1.50-2.50	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อย
ระดับคะแนนเป็น	2.51-3.50	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	3.51-4.50	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมาก
ระดับคะแนนเป็น	4.51-5.00	หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมากที่สุด

แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2565 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	32	91.43
นักศึกษาภาค กศ.ปช	3	8.57
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินสถานะเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 91.43 และนักศึกษาภาค กศ.ปช จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบประเมิน

คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาการจัดการ	3	8.57
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	12	34.29
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	11	31.43
ครุศาสตร์	5	14.29
เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	4	11.43
รวม	35	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินตามคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 คณะครุศาสตร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.43

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.64	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	มากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์	4.33	มาก
รวม	4.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.57	มากที่สุด
2. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.46	มาก
3. มีระบบการจองเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม	4.43	มาก
4. วิธีการใช้งานมีความชัดเจน	4.54	มากที่สุด
รวม	4.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา คือ วิธีการใช้งานมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.54) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ มีระบบการจองเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีเป็นมิตร และมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.66	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งการสุภาพและมีความเหมาะสม	4.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.57	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.71	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็วพร้อมให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน	4.69	มากที่สุด
รวม	4.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็วพร้อมให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.69) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องบริการอินเทอร์เน็ต	4.74	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต	4.71	มากที่สุด
3. สถานที่มีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ	4.71	มากที่สุด
4. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.34	มาก
5. ความสะดวกสถานที่จอดรถ	4.31	มาก
6. สภาพแวดล้อมในห้องสะอาดและเป็นระเบียบ	4.54	มากที่สุด
รวม	4.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต และสถานที่มีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ความสะดวกสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์

ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.46	มาก
2. ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.29	มาก
3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ Hardware และ Software ที่ให้บริการ	4.26	มาก
รวม	4.33	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.29) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ Hardware และ Software ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สิ่งที่ท่านประทับใจในการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต
 - 1.1 ห้องสะอาด เครื่องปรับอากาศเย็นสบาย เจ้าหน้าที่ใส่ใจและให้บริการดี
 - 1.2 บรรยากาศภายในห้องเย็นสบาย เหมาะกับการมานั่งทำงานเป็นกลุ่มเพื่อน
 - 1.3 เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมใช้งาน เจ้าหน้าที่เป็นกันเองและให้ความช่วยเหลือดี
2. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงด้านใด
 - 2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลความเร็วช้า
3. ปัญหาในการใช้บริการมีอะไรบ้าง
 - 3.1 ต้องการให้มีบริการเครื่องพิมพ์เอกสาร
4. ท่านคิดว่าอยากให้เพิ่มบริการอะไรบ้าง
 - 4.1 เพิ่มบริการเครื่องพิมพ์เอกสาร
 - 4.2 เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตภายในห้องบริการ