

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562

งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2562 โดยมีผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษาทั้ง 5 คณะ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 100 คน ซึ่งเป็นคณะครุศาสตร์ 24 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ 14 คน คณะวิทยาการจัดการ 20 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 12 คน และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 30 คน

ในการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2562 ครั้งที่ 1 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 2562 ครั้งที่ 1 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบประเมิน

สถานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษาภาคปกติ	100	100
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินสถานะเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบประเมิน

คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาการจัดการ	31	31.00
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	14	14.00
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	31	31.00
ครุศาสตร์	15	15.00
เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	9	9.00
รวม	100	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินตามคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 คณะครุศาสตร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.17	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.34	มาก
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	มาก
ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์	4.21	มาก
รวม	4.25	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.27	มาก
2. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.19	มาก
3. มีระบบการจองเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม	4.06	มาก
4. วิธีการใช้งานมีความชัดเจน	4.17	มาก
รวม	4.17	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา คือ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.19) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ มีระบบการจองเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.39	มาก
2. มีความกระตือรือร้นของการให้บริการ	4.29	มาก
3. มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาชี้แนะสำหรับการใช้งานและแก้ปัญหา	4.34	มาก
4. เจ้าหน้าที่แต่งการสุภาพและมีความเหมาะสม	4.40	มาก
5. ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็ว	4.28	มาก
รวม	4.34	มาก

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** เจ้าหน้าที่แต่งการสุภาพและมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ มีความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี และมีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องบริการอินเทอร์เน็ต	4.39	มาก
2. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต	4.35	มาก
3. ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในอาคาร สถานที่จอดรถ	4.03	มาก
4. ความสะอาดของห้องบริการอินเทอร์เน็ต	4.23	มาก
5. สภาพห้อง โต๊ะ หรือเก้าอี้ อยู่ในสภาพดี	4.30	มาก
รวม	4.26	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.35) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ความสะอาดของห้องน้ำ ภายในอาคาร สถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์

ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.27	มาก
2. ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้สาย (LAN)	4.22	มาก
3. ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless)	4.19	มาก
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ	4.19	มาก
5. ความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องพิมพ์เอกสาร	4.20	มาก
รวม	4.21	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้สาย (LAN) (ค่าเฉลี่ย 4.22) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ ความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สิ่งที่ท่านประทับใจในการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต

- 1.1 เครื่องปรับอากาศเย็นมาก คอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ
- 1.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดี และอัธยาศัยดีเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ
- 1.3 สามารถใช้ wifi ได้อย่างไม่สะดุด
- 1.4 เวลามีปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตมีการแนะนำการแก้ปัญหาได้ดี
- 1.5 ห้องสะอาดน่าใช้บริการและผู้ใช้บริการมีความเร็วต่อการแก้ปัญหา
- 1.6 อินเทอร์เน็ตมีความเร็ว ห้องสะอาดเครื่องปรับอากาศเย็น เจ้าหน้าที่สุภาพดี
- 1.7 อินเทอร์เน็ตมีความเร็วทันใจ คอมพิวเตอร์ตอบสนองเป็นอย่างดีสำหรับการใช้งาน

2. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงด้านใด

- 2.1 ควรมีตู้น้ำดื่มบริการฟรี
- 2.2 คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ
- 2.3 สัญญาณอินเทอร์เน็ต
- 2.4 อยากให้ห้องบริการคอมพิวเตอร์ปิดประมาณ 17.00 น. เพราะบางครั้งยังทำงานไม่เรียบร้อย

3. ปัญหาในการใช้บริการมีอะไรบ้าง

- 3.1 เครื่องพิมพ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- 3.2 อยากให้มีหู้ฟังดี ๆ
- 3.3 ในบางครั้งอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้
- 3.4 จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ