

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563

งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2563 โดยมีผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษาทั้ง 5 คณะ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 280 คน ซึ่งเป็นคณะครุศาสตร์ 67 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ 33 คน คณะวิทยาการจัดการ 46 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 36 คน และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 98 คน

ในการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2563 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	270	96.43
นักศึกษาภาค กศ.ปช	10	3.57
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินสถานะเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 96.43 และนักศึกษานักศึกษาภาค กศ.ปช จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบประเมิน

คณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยาการจัดการ	46	16.43
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	36	12.86
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	98	35.00
ครุศาสตร์	67	23.93
เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	33	11.79
รวม	280	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินตามคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.43 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 คณะครุศาสตร์ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.93 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.79

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.48	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.56	มากที่สุด
ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	มากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์	4.61	มากที่สุด
รวม	4.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.51) ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.47	มาก
2. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม	4.46	มาก
3. มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาชี้แนะสำหรับการใช้	4.46	มาก
4. วิธีการใช้งานมีความชัดเจน	4.51	มาก
รวม	4.48	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** (ค่าเฉลี่ย 4.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ วิธีการใช้งานมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม และมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาชี้แนะสำหรับการใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วและตรงต่อเวลา	4.58	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีเป็นมิตร และมีความเต็มใจในการให้บริการ	4.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งการสุภาพและมีความเหมาะสม	4.54	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.55	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.59	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็วพร้อมให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน	4.58	มากที่สุด
รวม	4.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วและตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็วพร้อมให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.58) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีเป็นมิตร และมีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องบริการอินเทอร์เน็ต	4.56	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต	4.55	มากที่สุด
3. สถานที่ที่มีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ	4.55	มากที่สุด
4. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.48	มาก
5. ความสะดวกสถานที่จอดรถ	4.35	มาก
6. สภาพแวดล้อมในห้องสะอาดและเป็นระเบียบ	4.54	มากที่สุด
รวม	4.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต และสถานที่ที่มีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ความสะดวกสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์

ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	มากที่สุด
2. ปริมาณเครื่องพิมพ์เอกสารเพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	มากที่สุด
3. ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.60	มากที่สุด
4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ Hardware และ Software ที่ให้บริการ	4.61	มากที่สุด
รวม	4.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ Hardware และ Software ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ปริมาณเครื่องพิมพ์เอกสารเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สิ่งที่ท่านประทับใจในการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดี ยิ้มแย้ม ให้คำแนะนำที่ชัดเจน
 - 1.2 Internet มีความเร็ว
 - 1.3 ห้องสะอาด เครื่องปรับอากาศเย็นสบาย เจ้าหน้าที่ใส่ใจและให้บริการดี

2. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงด้านใด
 - 2.1 เพิ่มบริการพิมพ์เอกสาร
 - 2.2 ระบบจองเครื่องคอมพิวเตอร์ช้าเกินไป
 - 2.3 กลิ่นภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต
 - 2.4 เวลาเข้าใช้บริการมีจำกัดเกินไป

3. ปัญหาในการใช้บริการมีอะไรบ้าง
 - 3.1 เพิ่มแอปพลิเคชันที่จำเป็นในเครื่องมากขึ้น เช่น Adobe
 - 3.2 ความล่าช้าในการจองคอมพิวเตอร์

4. ท่านคิดว่าอยากให้เพิ่มบริการอะไรบ้าง
 - 4.1 รับถ่ายรูปนักศึกษา
 - 4.2 ต้องการเพิ่มโซนที่สามารถนำอาหารเข้ามารับประทานได้