

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและการพัฒนา ปีการศึกษา 2557

สถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและการพัฒนาได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ โดยพิจารณาจากพันธกิจของสถาบัน และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ มธ. ปี พ.ศ. 2555-2559 (ฉบับทบทวน) เป็นกรอบในการดำเนินการ

โดยสรุป ในปี 2557 สถาบันฯ ได้สำรวจความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต 2) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ 3) การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา 4) การให้บริการด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และ 5) การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถามและมีการประเมินค่า 5 ระดับ (คะแนนเต็ม 5) ซึ่งได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.91 และมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 4.18
- การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา เท่ากับ 4.03
- การให้บริการด้านฝึกอบรมและสัมมนา เท่ากับ 4.10
- การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เท่ากับ 3.71
- การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.48

การสำรวจข้อมูลเป็นดังนี้

1. วิธีการเก็บข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปีการศึกษา 2557 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในช่วงประมาณเดือนพฤษภาคม 2557 โดยการประเมินค่าระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (คะแนนเต็ม 5) ได้สำรวจความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต 2) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ 3) การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา 4) การให้บริการด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และ 5) การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาและบุคลากรจำนวน 1,164 ชุด ดังนี้

นักศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามรวม 505 ชุด โดยได้เก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการในการบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา และด้านการให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์

บุคลากร มีผู้ตอบแบบสอบถามรวม 659 ชุด โดยได้เก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการในด้านการบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต และด้านระบบสารสนเทศ จำนวน 458 ชุด ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา จำนวน 201 ชุด

2. ผลการสำรวจ

สถาบันฯ ได้สำรวจความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต 2) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ 3) การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา 4) การให้บริการด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และ 5) การให้บริการบทรียนอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ผลการสำรวจโดยรวม

โดยรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของสถาบัน เท่ากับ 3.91 และมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 1)

- การให้บริการบทรียนอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 4.18
- การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา เท่ากับ 4.03
- การให้บริการด้านฝึกอบรมและสัมมนา เท่ากับ 4.10
- การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เท่ากับ 3.71
- การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.48

2.2 ผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

1) นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของสถาบัน เท่ากับ 4.04 และมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 2)

- การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 4.18
- การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา เท่ากับ 4.16
- การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.51

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษา

ลำดับ	ความพึงพอใจของนักศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD
1	ระบบ e-Learning	103	4.18	1.0102
	Moodle	103	4.20	0.9847
	iBook / eBook	103	4.16	1.0357
2	ห้องบริการคอมพิวเตอร์รวม	989	4.16	1.3624
	1. ห้อง 108 อาคารวิทยบริการ	95	4.33	1.3108
	2. ห้อง Student Computer Lounge	148	3.95	1.2274
	3. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ SC (ชั่วคราว)	150	4.04	1.2321
	4. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ปิยะชาติ	91	4.07	1.8607
3	บริการการพิมพ์	505	4.32	1.1812
4	คุณภาพของระบบเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต	488	3.51	0.9175

2) บุคลากร มีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของสถาบัน เท่ากับ 3.69 และมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 3)

- การให้บริการด้านฝึกอบรมและสัมมนา เท่ากับ 4.10
- การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เท่ากับ 3.71
- การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.48

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจด้านฝึกอบรมและสัมมนา

ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน	ค่าเฉลี่ย	SD
ระบบตรวจนับครุภัณฑ์ออนไลน์	148	4.10	0.7712
การสร้าง Responsive WebSite ด้วย HTML5 & CSS เพื่อรองรับ mobile Device และ อุปกรณ์ต่างๆ	40	4.08	0.7091
โปรแกรม pfSense ขั้นพื้นฐาน	13	4.17	0.7063
เฉลี่ย	201	4.10	0.7511

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการตัดสินใจ

ระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการตัดสินใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	SD
1. http://email.tu.ac.th (ระบบใหม่)		3.5239	0.9666
1) ความสะดวกในการใช้งาน	335	3.5433	0.9682
2) ความเหมาะสมของขนาด mailbox	335	3.5045	0.9661
2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (http://edoc.tu.ac.th)		3.5314	0.9721
1) ความสะดวกในการใช้งาน	255	3.5255	0.9793
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	255	3.5373	0.9668
3. ระบบจัดเก็บเอกสารงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย FTP://doc.qa.tu.ac.th		3.6214	0.8973
1) ความสะดวกในการใช้งาน	206	3.6311	0.8998
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	206	3.6117	0.8970
4. ระบบผลงานออนไลน์ ของกองการเจ้าหน้าที่ (http://hrfs.person.tu.ac.th:8080/ThaiCom-TU/)		3.9940	0.8060
1) ความสะดวกในการใช้งาน	335	3.9970	0.7948
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	334	3.9910	0.8183
5. ระบบการแจ้งจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง (http://slip.tu.ac.th/)		3.7390	0.8997
1) ความสะดวกในการใช้งาน	205	3.7659	0.8932
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	205	3.7122	0.9075
6 ระบบ Oracle Finance ของกองคลัง		3.7239	0.8929
1) ความสะดวกในการใช้งาน	275	3.7382	0.8737
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	272	3.7096	0.9133
7. ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ของกองแผนงาน (http://kpi.tu.ac.th/)		3.6450	0.9332
1) ความสะดวกในการใช้งาน	185	3.6432	0.9454
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	184	3.6467	0.9234

ระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการตัดสินใจ	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	SD
8. ระบบบริการทางการศึกษา ของสำนักทะเบียนฯ (https://web.reg.tu.ac.th/)		3.9272	0.8385
1) ความสะดวกในการใช้งาน	344	3.9331	0.8285
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	343	3.9213	0.8496
9. ระบบลงทะเบียนอบรมออนไลน์		3.6863	0.9783
1) ความสะดวกในการใช้งาน	172	3.6744	0.9964
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	169	3.6982	0.9624
10. ระบบตรวจนับครุภัณฑ์ออนไลน์		3.7380	0.9027
1) ความสะดวกในการใช้งาน	222	3.7387	0.9046
2) ประมวลผล / ออกรายงาน ได้ถูกต้อง	217	3.7373	0.9027
เฉลี่ย		3.7130	0.9087

ตารางที่ 5 แสดงความพึงพอใจด้านระบบเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ระบบเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ด้านคุณภาพของเครือข่ายและสัญญาณ		3.4858	0.8836
1.1 เครือข่ายแบบไร้สาย		3.6149	0.8711
1) ความเร็วของการใช้งานอินเทอร์เน็ตของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบใช้สายภายในหน่วยงาน	423	3.7356	0.8432
2) ความเสถียร/ความราบรื่นในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของเครื่องคอมพิวเตอร์แบบไร้สายภายในหน่วยงาน	424	3.4943	0.8990
1.2 เครือข่ายแบบไร้สาย		3.3566	0.8962
1) ความเร็วในการใช้งาน wifi (เครือข่าย TU-Staff)	418	3.2712	1.0822
2) ความเสถียร/ความราบรื่นในการใช้งาน (เครือข่าย TU-Staff)	405	3.6981	1.1078
3) ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการภายในมหาวิทยาลัย (เครือข่าย TU-Staff)	409	3.1005	0.4985
4) ท่านใช้งาน wifi (เครือข่าย TU-Staff) โดย Login โดยใช้ User Password ทุกครั้งที่เข้าไปใช้งาน			
ไม่ต้อง Login เนื่องจากลงทะเบียนเข้าใช้งาน โดยใช้ Mac Address แล้วยัง		ร้อยละ 55	
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ		ร้อยละ 45	
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ		3.4771	0.9462
1) ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ	405	3.4474	0.9640
2) ความเต็มใจในการให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหา	404	3.5506	0.9150
3) ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเมื่อได้รับแจ้งเหตุ	335	3.4332	0.9597
เฉลี่ย		3.4814	0.9149

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันฯ ดังนี้

- 1) สัญญาณ Wi-Fi ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย และความเร็วของสัญญาณ Wi-Fi ยังมีไม่มากพอ
- 2) ต้องการให้มี eBook ให้มากขึ้น เพื่อใช้ในการทบทวนและหาความรู้เพิ่มเติม
- 3) ควรมีฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย
- 4) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่างๆ ทราบถึงระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถนำระบบงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย
- 5) เพิ่มเครื่องพิมพ์ และโควตาการพิมพ์ให้มากขึ้น
- 6) เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องบริการให้มากขึ้น
- 7) เปิดห้องบริการคอมพิวเตอร์นอกเวลาราชการ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและการพัฒนา ปี 2558

สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ โดยพิจารณาจากพันธกิจของสำนักงานศูนย์ฯ และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ มธ. ปี พ.ศ. 2555-2559 (ฉบับทบทวน) เป็นกรอบในการดำเนินการ

โดยสรุป ในปี 2558 สำนักงานศูนย์ฯ ได้สำรวจความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต 2) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ 3) การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา 4) การให้บริการด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และ 5) การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบสอบถามและมีการประเมินค่า 5 ระดับ (คะแนนเต็ม 5) ซึ่งได้ระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.97 และมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

- การให้บริการด้านฝึกอบรมและสัมมนา เท่ากับ 4.19
- การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 4.18
- การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา เท่ากับ 4.10
- การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เท่ากับ 3.82
- การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.69

การสำรวจข้อมูลเป็นดังนี้

1. วิธีการเก็บข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการปี 2558 เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในช่วงประมาณเดือนพฤษภาคม 2558 (ยกเว้นการให้บริการด้านฝึกอบรมและสัมมนา ซึ่งเก็บแบบสอบถามหลังจากอบรม และมีการสำรวจการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ประโยชน์จะสำรวจหลังจากการอบรม 2 เดือน) โดยการประเมินค่าระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (คะแนนเต็ม 5) ได้สำรวจความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต 2) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ 3) การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา 4) การให้บริการด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และ 5) การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาและบุคลากรจำนวน 2,913 ชุด ดังนี้

- นักศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถามรวม 1,025 ชุด โดยได้เก็บข้อมูลความพึงพอใจ ด้านการบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา และด้านการบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต

- บุคลากร มีผู้ตอบแบบสอบถามรวม 1,888 ชุด โดยได้เก็บข้อมูลความพึงพอใจการให้บริการในด้านการบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต และด้านระบบสารสนเทศ จำนวน 1,314 ชุด ด้านการฝึกอบรมและสัมมนา จำนวน 550 ชุด ด้านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 24 ชุด

2. สถิติที่ใช้ในการคำนวณ

- ค่าเฉลี่ยเลขคณิตแบบถ่วงน้ำหนัก โดยใช้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นค่าน้ำหนักในการคิดค่าเฉลี่ยตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{ค่าเฉลี่ยเลขคณิตถ่วงน้ำหนัก } \bar{X} &= \frac{w_1X_1 + w_2X_2 + w_3X_3 + \dots + w_nX_n}{w_1 + w_2 + \dots + w_n} \\ &= \frac{\sum_{i=1}^n w_i X_i}{\sum_{i=1}^n w_i} \end{aligned}$$

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

3. ผลการสำรวจ

สำนักงานศูนย์ฯ ได้สำรวจความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต 2) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ 3) การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา 4) การให้บริการด้านการฝึกอบรมและสัมมนา และ 5) การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกผลสำรวจของบุคลากร และนักศึกษา ดังนี้

ลำดับ	ด้าน	บุคลากร	นักศึกษา
1.	การฝึกอบรมและสัมมนา	✓	
2.	การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์	✓	
3.	ห้องบริการคอมพิวเตอร์		✓
4.	การให้บริการด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	✓	
5.	การบริการด้านเครือข่ายและสารสนเทศ	✓	✓

4. ผลการสำรวจโดยรวม

โดยรวมผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของสำนักงานศูนย์ฯ เท่ากับ 3.97 และมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 1)

- การให้บริการด้านฝึกอบรมและสัมมนา เท่ากับ 4.19
- การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 4.18
- การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา เท่ากับ 4.10
- การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เท่ากับ 3.82
- การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.69

ตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ ที่		จำนวน ผู้ตอบ แบบ ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจของ ผู้รับบริการ
			ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ การ ให้บริการ	ด้านอื่นๆ		
1.	การฝึกอบรมและสัมมนา	550	4.25	4.31	4.16	4.03		4.19	2303.13
2.	การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์	24					4.18	4.18	100.32
3.	ห้องบริการคอมพิวเตอร์	1025	4.16	4.26	3.82	4.14		4.10	4201.29
4.	การให้บริการด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	457					3.82	3.82	1745.74
5.	การบริการด้านเครือข่ายและสารสนเทศ	857	3.62	-	-	3.75		3.69	3158.05
	รวม	2,913							11551.84

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2558

3.97

หมายเหตุ การหารระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2558 ใช้ค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก โดยใช้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นค่าน้ำหนักในการคิดค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลำดับ	ด้าน	ค่าเฉลี่ยของบุคลากร	ค่าเฉลี่ยของนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย
1.	การฝึกอบรมและสัมมนา	4.19		4.19
2.	การให้บริการบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์	4.18		4.18
3.	ห้องบริการคอมพิวเตอร์		4.10	4.10
4.	การให้บริการด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	3.82		3.82
5.	การบริการด้านเครือข่ายและสารสนเทศ	3.67	3.71	3.69
	เฉลี่ย	3.92	4.04	3.97

หมายเหตุ การหาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2558 ใช้ค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก โดยใช้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นค่าน้ำหนักในการคิดค่าเฉลี่ย

2.2 ผลการสำรวจจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย

- 1) นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของสำนักงานศูนย์ฯ เท่ากับ 4.04 และมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 2)
 - o การบริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา เท่ากับ 4.10 สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ของสถาบัน มี 5 ด้าน และด้านที่นักศึกษามีความพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3
 - o การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.71

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษา

ลำดับ	ความพึงพอใจของนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย	SD
	ความพึงพอใจการใช้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา	4.1022	0.8240
2	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ห้องบริการคอมพิวเตอร์	4.2623	0.7506
1	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ ห้องบริการคอมพิวเตอร์	4.1641	0.7740
4	ด้านการอำนวยความสะดวก ห้องบริการคอมพิวเตอร์	4.1410	0.75248
5	ด้านเครื่องพิมพ์ ภายในห้องบริการคอมพิวเตอร์	4.1189	0.9198
3	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ห้องบริการคอมพิวเตอร์	3.8250	0.8378
	ความพึงพอใจการใช้บริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต	3.7117	1.5139
1	WIFI	3.7117	1.5139

หมายเหตุ การหารระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2558 ใช้ค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก โดยใช้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นค่าน้ำหนักในการคิดค่าเฉลี่ย

2) บุคลากร มีระดับความพึงพอใจในกิจกรรมการให้บริการของสำนักงานศูนย์ฯ เท่ากับ 3.92 และมีระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 3)

- o การให้บริการด้านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ 4.18
- o การให้บริการด้านฝึกอบรมและสัมมนา เท่ากับ 4.19
- o การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เท่ากับ 3.82
- o การบริการด้านเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต เท่ากับ 3.67

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านฝึกอบรมและสัมมนา

ลำดับ	ความพึงพอใจด้านฝึกอบรมและสัมมนา	ค่าเฉลี่ย	SD
1.	หลักสูตร	3.6276	0.9574
2.	วิทยากร	4.3170	0.7135
3.	วิทยากรผู้ช่วย	3.7440	0.8489
4.	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ให้บริการ	4.2257	0.7197
5.	ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก	4.3633	0.6433
6.	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.3312	0.7543
7.	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.1207	0.7938
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย		4.1942	0.7758

หมายเหตุ การหารระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2558 ใช้ค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก โดยใช้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นค่าน้ำหนักในการคิดค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 5 ระบบเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ระบบเครือข่ายและสัญญาณอินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1) ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน	3.7825	0.8642
2) ความเสถียร/ความราบรื่นในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน	3.8214	0.8713
3) ความเร็วในการใช้งาน wifi (เครือข่าย TU-Staff)	3.5441	0.9810
4) ความเสถียร/ความราบรื่นในการใช้งาน (เครือข่าย TU-Staff)	3.5132	1.0346
5) จุดให้บริการสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย	3.6909	1.0825
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เฉพาะผู้ดูแลระบบ : Admin)		
1) ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง	3.7104	1.0611

2) ความเต็มใจในการให้คำปรึกษา/แก้ไข้ปัญหา	3.6917	0.9321
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	3.6792	0.7758

หมายเหตุ การหาค่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2558 ใช้ค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก โดยใช้จำนวนผู้ตอบแบบประเมินเป็นค่าน้ำหนักในการคิดค่าเฉลี่ย

ตารางที่ 6 แสดงความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการตัดสินใจ

รายชื่อระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	SD
1. http://email.tu.ac.th (ระบบใหม่)	3.7542	0.92415
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.7044	0.9324
2) ความเหมาะสมของขนาด mailbox	3.804	0.9159
2. ระบบออฟฟิศออนไลน์สำหรับบุคลากร (http://office365.tu.ac.th)	3.6646	0.90455
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.6477	0.9082
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.6815	0.9009
3. ระบบอินเทอร์เน็ต (http://eportal.tu.ac.th)	3.7317	0.8684
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.7325	0.8727
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.7309	0.8641
4. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (http://edoc.tu.ac.th)	3.8759	0.9105
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.8682	0.901
2) ประมวลผล/ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.8836	0.92
5. ระบบจัดเก็บเอกสารงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย(http://203.131.212.227:81)	3.7571	0.84235
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.7541	0.8372
2) ประมวลผล/ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.7602	0.8475
6. ระบบการแจ้งจ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง (http://slip.tu.ac.th/)	3.9914	0.7582
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.9739	0.7726
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	4.0089	0.7438
7. ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ของกองแผนงาน (http://kpi.tu.ac.th/)	3.8164	0.8797
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.8048	0.8768
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.828	0.8826
8. ระบบลงทะเบียนอบรมออนไลน์ (http://eregister.ipied.tu.ac.th)	3.8168	0.8785
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.7869	0.879
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.8467	0.878
9. ระบบตรวจนับครุภัณฑ์ออนไลน์ (http://203.131.222.162.88/pages/home)	3.8253	0.9282
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.8579	0.9226
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.7927	0.9338
10. ระบบผลงานออนไลน์ ของกองการเจ้าหน้าที่ (http://hrfs.person.tu.ac.th:8080/ThaiCom-TU/)	3.9421	0.8059
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.9452	0.8
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.9389	0.8118
11. ระบบ Oracle Finance ของกองคลัง	3.79245	0.87975
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.7994	0.8621
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.7855	0.8974

รายชื่อระบบสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	SD
12. ระบบบริการทางการศึกษา ของสำนักทะเบียนฯ (https://web.reg.tu.ac.th/)	3.8256	0.88225
1) ความสะดวกในการใช้งาน	3.831	0.8733
2) ประมวลผล / ออกรายงานได้ถูกต้อง	3.8201	0.8912
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย	3.81613	0.8719

ในปี 2558 สำนักงานศูนย์ได้มีการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการด้านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ใน ส่วนนักศึกษาเพื่อให้อาจารย์นำความพึงพอใจดังกล่าวไปปรับบทเรียนด้านอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ตอบสนอง ความต้องการของนักศึกษาในปี 2559 ต่อไป โดยผลที่ได้คือ นักศึกษามีความพึงพอใจในระบบ Moodle ร้อย ละ 77.92 (คะแนน 3.8961) และระบบ e-Learning ร้อยละ 75.81 (คะแนน 3.7905) ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจของนักศึกษาในการการใช้บริการด้านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	ความพึงพอใจการใช้บริการด้านบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์	ค่าเฉลี่ย	SD
1	ระบบ Moodle	3.8961	0.9697
2	ระบบ e-Learning	3.7905	0.9961
	เฉลี่ย	3.8433	0.9829

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถาบันฯ ดังนี้

- 1) สัญญาณ wi-fi ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย และความเสถียรของสัญญาณ wi-fi ยังมีไม่ ดีพอ
- 2) ควรพื้นฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบถึงระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้ หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำระบบงานไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและแก่มหาวิทยาลัย
- 4) ควรเพิ่มเครื่องพิมพ์และโควต้าการพิมพ์ให้มากขึ้น
- 5) ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องบริการคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น
- 6) ควรปรับปรุงระบบปรับอากาศภายในห้องบริการคอมพิวเตอร์
- 7) ควรเปิดห้องบริการคอมพิวเตอร์นอกเวลาราชการให้มากขึ้น
- 8) ควรนำโปรแกรมที่ถูกต้องลิขสิทธิ์ไว้ให้บุคลากร download และแจ้งผู้ติดต่อเรื่องลิขสิทธิ์ของแต่ละ หน่วยงานให้ชัดเจน