

รายงานการวิจัย
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
A satisfaction survey on services of Information Technology system of
Institute of Computer and Information Technology

โดย
นางศรินญา พงศ์สุริยา

แหล่งทุน
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ. 2559 (ปีงบประมาณที่ได้รับทุน)

ชื่อ : นางศรินญา พงศ์สุริยา
ชื่อโครงการวิจัย : การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักงานผู้อำนวยการ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ประเภทโครงการวิจัย : วิจัยเชิงปริมาณ
ปีงบประมาณ : 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มจพ. กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และนักศึกษา ซึ่งแบบสอบถามมุ่งเน้นวัดความพึงพอใจใน 3 ด้าน เกี่ยวกับงานบริการได้แก่ ระบบการให้บริการ กระบวนการการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ครอบคลุมงานบริการทั้ง 4 งานบริการคือ ระบบเครือข่ายหลัก ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบสารสนเทศ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้มีทั้งหมด 2 รูปแบบคือ แบบปลายเปิดและแบบปลายปิด ซึ่งใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจด้านการให้บริการสำหรับทุกกลุ่มตัวอย่าง

ผลสรุปคือ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,082 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษา 979 คน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 76 คน และบุคลากรสายวิชาการ 27 คน ข้อมูลความพึงพอใจแบ่งตามงานบริการ และด้านการให้บริการ ถูกนำมาวิเคราะห์และ อภิปรายในรายละเอียด ซึ่งโดยสรุปพบว่าในภาพรวมคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่องานบริการทั้งหมดอยู่ที่ 3.31 (ระดับปานกลาง) สุดท้ายนี้ งานวิจัยนี้นำเสนอข้ออภิปรายและข้อเสนอแนะที่อาจใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การให้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

Name : Mrs. Sarinya Pongsuriya
Research Title : A satisfaction survey on services of Information Technology system of Institute of Computer and Information Technology
Responsible : Office of director
Institute of Computer and Information Technology
KING MONGKUT'S UNIVERSITY OF TECHNOLOGY NORTH
BANGKOK
Type of Research : Quantitative research
Budget Year : 2019

Abstract

The research studied the user's satisfaction of the services provided by Institute of Computer and Information Technology, KMUTNB, Bangkok campus. In this work, three study groups were of interest, i.e., academic personnel, academic support personnel, and student. Specifically, three focus aspects related to the services, which are service system, service process, and service staff. were applied in the questionnaire. The study covered the four service areas (main network system, wireless network system, information system, and computer service room) and utilized two types of questionnaire (closed-ended and open-ended) to collect data from all sampling groups.

As a result, 1,082 samples in total (979 students, 76 academic support personnel, and 27 academic personnel) were collected. The user's satisfaction for each service and aspect was evaluated and analyzed in details. The user's satisfaction score in average was 3.31 (medium level). Finally, this research addressed discussion and suggestion to improve the service quality of ICIT.

Keywords : Satisfaction, Information Technology, Services

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติพงษ์ เลิศวิริยะประภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาทินี น้อยเพียร และอาจารย์ ดร. สุธิดา ชัยชมชื่น ซึ่งได้ให้ความรู้ แนะนำแนวทางการดำเนินการวิจัย รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องในงาน และขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณชัย วรรณสวัสดิ์ อาจารย์ณัฐวุฒิ สร้อยดอกสน อาจารย์ อานนท์ จันทร นายวัชร พิษยนันท์ นางสาวชาลินทร์ เกรียงสินยศ ที่ช่วยตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ศรินญา พงศ์สุรียา

สารบัญ

	หน้าที่
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 นิยามศัพท์	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	4
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ	10
2.5 สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	12
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	20
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	20
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิจัย	27
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	35
4.3 สรุปผลข้อเสนอแนะ	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้าที่
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	44
5.1 สรุปผลการวิจัย	44
5.2 อภิปรายผล	46
5.3 ข้อเสนอแนะ	49
5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	53
ภาคผนวก ก	53
แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ข	61
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	
ภาคผนวก ค	63
แบบฟอร์มประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ	
ภาคผนวก ง	75
ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อถามกับวัตถุประสงค์แบบสอบถามการวิจัย	
ภาคผนวก จ	
สารสนเทศ มจพ. ปีการศึกษา 2558	78
ประวัติผู้วิจัย	81

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้าที่
3-1 จำนวนประชากรแบ่งตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง	20
3-2 การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง	21
3-3 ข้อคำถามในแต่ละด้านตามงานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	22
4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	27
4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ	28
4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	28
4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด (คณะ/วิทยาลัย/สำนัก/สถาบัน)	28
4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง	29
4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่ม	29
4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	29
4-8 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่เข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	31
4-9 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เข้าใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	32
4-10 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ	34
4-11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	36
4-12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้านระบบการให้บริการ	36
4-13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้านกระบวนการให้บริการ	39
4-14 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	41

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้าที่
2-1 เทคโนโลยีสารสนเทศ	7
2-2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ	8
2-3 โครงสร้างและภาระงานสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	13

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาท ในการพัฒนางานด้านต่างๆ สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้เพื่อบริหารจัดการ การให้บริการต่อ นักศึกษาและบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งทางด้านข้อมูล การติดต่อประสานงาน และบริการต่างๆ ถือว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญในส่วนของ การเป็นทั้งเครื่องมือหลัก และเครื่องมือสนับสนุนที่ต้องจัดหา และนำมาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวดที่ 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาตรา 67 ว่าด้วยรัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนา การผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อ การศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่า และเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของประเทศไทย

การบริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีประสิทธิภาพได้นั้น จึงจำเป็นต้องถือความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหัวใจหลัก โดยการที่จะได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการมาก น้อย เพียงใดต้องขึ้นอยู่กับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกสบาย สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ ทุก เวลา ย่อมทำให้เกิดผลดีกับองค์กร ทำให้เกิดการ พัฒนา และเป็นการส่งเสริมคุณภาพในการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ให้การสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งมีพันธกิจหลักด้านการ ให้บริการคอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอนและงานวิจัย และ การบริหารงานของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงการให้บริการวิชาการทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย โดย ดำเนินงานภายใต้ระบบมาตรฐาน ISO 9001 ระบบการประกันคุณภาพภายใน ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริม สนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้พัฒนาด้านสื่อการ เรียนการสอน และการสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ลักษณะของการบริการ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังกล่าวนั้น เดิมมีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจ งานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจากการจัดเก็บข้อมูล ที่ ผ่านมานั้น มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนนักศึกษา และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย จึงเป็นเหตุให้การรับรู้ถึงการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ต่อผู้ใช้บริการนั้น ไม่สามารถนำมาเพื่อประกอบการวิเคราะห์ถึงเหตุและผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานบริการ

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะทำการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ นักศึกษาและบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกส่วนงาน ทั้งนี้ผลการประเมินจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีด้านงานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือสืบต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 วิธีการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง

1.3.2 สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 แบบสำรวจ ซึ่งครอบคลุมในเรื่องงานบริการระบบเครือข่ายหลัก ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบสารสนเทศ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ โดยแต่ละงานบริการจะประกอบด้วยด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3.3 ผู้ใช้บริการที่จะสำรวจคือนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ รวมแล้วไม่น้อยกว่า 1,000 คน

1.3.4 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1.4 นิยามศัพท์

ในการศึกษาครั้งนี้ มีความหมายของศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ความพึงพอใจด้านการบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ หลายคำนิยาม ซึ่งได้แสดงไว้ดังนี้

1.4.1 ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคลากร และนักศึกษา อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

1.4.2 ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่อาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการกับข้อมูลในสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยบุคลากร ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่ายการสื่อสารและทรัพยากรด้านข้อมูล สำหรับจัดเก็บ รวบรวม ปรับเปลี่ยนและแผนผังสารสนเทศหรือเพื่อการนำมาใช้ประโยชน์ภายในสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศได้

1.4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนองค์ความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งการแสวงหา การวิเคราะห์และการจัดเก็บข้อมูล จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและแม่นยำ ในทำนองเดียวกันเทคโนโลยีทางด้านเครือข่ายการสื่อสารและโทรคมนาคม สามารถช่วยให้การเผยแพร่และ แลกเปลี่ยนสารสนเทศทำได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 มีผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ จากการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ครอบคลุมประเภทกลุ่มตัวอย่างทุกส่วนงานมากยิ่งขึ้น

1.5.2 สามารถประเมินได้ว่าปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เปิดให้บริการมีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับใด

1.5.3 สามารถนำผลการสำรวจมาเป็นนโยบาย แนวทางในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ
- 2.5 สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, น. 13) กล่าวว่า การบริการ (service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น อ้างถึง ศิริพร วิษณุหิมาชัย กล่าวไว้ว่า ในเชิงธุรกิจการบริการจะหมายถึงการที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

สมิต สัจฉกร (2553, น. 11) กล่าวว่า การบริการ คือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังนี้ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ นั้นหมายถึงการให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น ดังนั้นการให้บริการต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทัน

กำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา โดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวัง ไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, น. 3-4) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การส่งมอบบริการ ราคาที่กำหนด ความสะดวกสบายในการหาซื้อ การใช้ความพยายามในการสื่อสารที่ดี ถือเป็นประเด็นที่สามารถส่งผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าในการยอมรับสิ่งที่เสนอให้ ธุรกิจที่มีการดำเนินงานตามหลักการสร้างคุณค่าในงานบริการ ธุรกิจต้องทราบว่าตนเองสามารถเอาใจลูกค้าได้อย่างไร ภายใต้การดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตระดับหนึ่งที่ทำให้กิจการสามารถสร้างผลกำไรได้ และสร้างความสุขใจในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรได้เช่นกัน ดังนั้นเกณฑ์การประเมินคุณภาพในงานบริการในสายตาของลูกค้า ว่าตนเองพึงพอใจหรือไม่และอยู่ในระดับใดนั้น มี 5 ประการคือ 1) การให้บริการนั้นสร้างความเชื่อถือได้ (reliability) 2) ความพร้อมโดยตลอดที่จะให้บริการที่ดี (responsiveness) 3) ทำให้เกิดความมั่นใจ (assurance) 4) มีความเอาใจใส่ (empathy) 5) ทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ (tangibility)

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ ตองสนองความต้องการต่อบุคคลอื่น โดยการบริการนั้น จะก่อให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการขึ้นอยู่กับกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งแต่ละการบริการจะขึ้นอยู่กับภายใต้ขอบเขต ภาระงานของแต่ละองค์กร

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลายท่าน คือ

อังคณา ไชยคำวัง (2557, น. 7) (อ้างถึงใน พันธธิตา ไทยแท้ 2558, น. 14) ได้ให้ความหมายระบบสารสนเทศที่สำคัญ พอสรุปได้คือ เป็นการนำองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันของระบบมาใช้

ในการรวบรวม บันทึก ประมวลผล และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุมจัดการ และสนับสนุนการตัดสินใจ

พรณี สนวนเพลง (2552, น. 83) สรุปว่า เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ประกอบด้วยเทคโนโลยีแกนหลักสองสาขา ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม กระบวนการดำเนินงานจัดการสารสนเทศ ตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะช่วยทำงานด้านการจัดเก็บ บันทึก และประมวลผลข้อมูลให้รวดเร็วและถูกต้อง ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

สุวรรณ รัศมีขวัญ (2557, น. 18, 35, 71) กล่าวว่า โดยทั่วไป “เทคโนโลยีสารสนเทศ” จะมีคำจำกัดความที่ให้ไว้ หมายรวมถึง 1) ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งเกิดโดยอัตโนมัติ จากนั้นจึงนำข้อมูลไปประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ และจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล สำหรับการค้นคืนมาใช้งานในภายหลัง 2) ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งใช้สำหรับการเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่อยู่ห่างไกลกัน ให้สามารถส่งข้อมูลและสารสนเทศถึงกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยเทคโนโลยีสารสนเทศมีองค์ประกอบทั้งส่วนที่เป็นวัสดุอุปกรณ์ที่จับต้องได้หรือเรียกว่า “ฮาร์ดแวร์” ซึ่งสามารถดำเนินการควบคุมดูแลบริหารจัดการได้โดยไม่ยาก และส่วนที่เป็น “ซอฟต์แวร์” และ “ข้อมูล” ซึ่งมีลักษณะพิเศษที่สามารถจัดเก็บโดยสื่อที่มีลักษณะหลากหลายและเคลื่อนย้ายได้ง่าย ซึ่งยากต่อการจัดการและควบคุม หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการจัดการงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Managing the IT function) เพื่อให้สามารถบริหารจัดการงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างประสบความสำเร็จ ควรมีการดำเนินงานต่อไปนี้ 1) กำหนดวิสัยทัศน์ว่าองค์กรควรจะมีการใช้สารสนเทศอย่างไรบ้าง โดยต้องสามารถกำหนดการดำเนินงานให้เป็นไปตามอนาคตนั้นได้อย่างเป็นระบบ และตามนโยบายขององค์กร 2) การพัฒนาแผนงาน และการกำหนดสถาปัตยกรรมองค์กร สำหรับการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้มาใช้ จากวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ถูกกำหนดขึ้น วิสัยทัศน์จะถูกนำมาแปลงเป็นแผนงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ในการกำหนดแผนงานนั้น ซึ่งการกำหนดสถาปัตยกรรมเกิดจากการวิเคราะห์ความต้องการในปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการใช้งานในอนาคตควบคู่กันไป เพื่อให้สถาปัตยกรรมองค์กรที่เลือกใช้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถรองรับการใช้งานในอนาคตได้อย่างเหมาะสม 3) การดำเนินการตามแผนงาน ผู้บริหารฝ่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องสร้างความมั่นใจต่อองค์กรได้ว่า บุคลากรและทรัพยากรอื่น ๆ ขององค์กรจะได้รับการพัฒนาทัดเทียมกับทรัพยากร และบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ณัฐพันธ์ เขจรันนทน์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล (2542, น. 2-4) สรุปว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการ และใช้งาน

ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าจากความหมายดังกล่าวเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการต่อไปนี้ 1) ระบบประมวลผล การจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูล เพื่อให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น 2) ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและประมวลผล ตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) การจัดการข้อมูล เป็นการจัดรูปแบบและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นดังภาพที่ 2-1

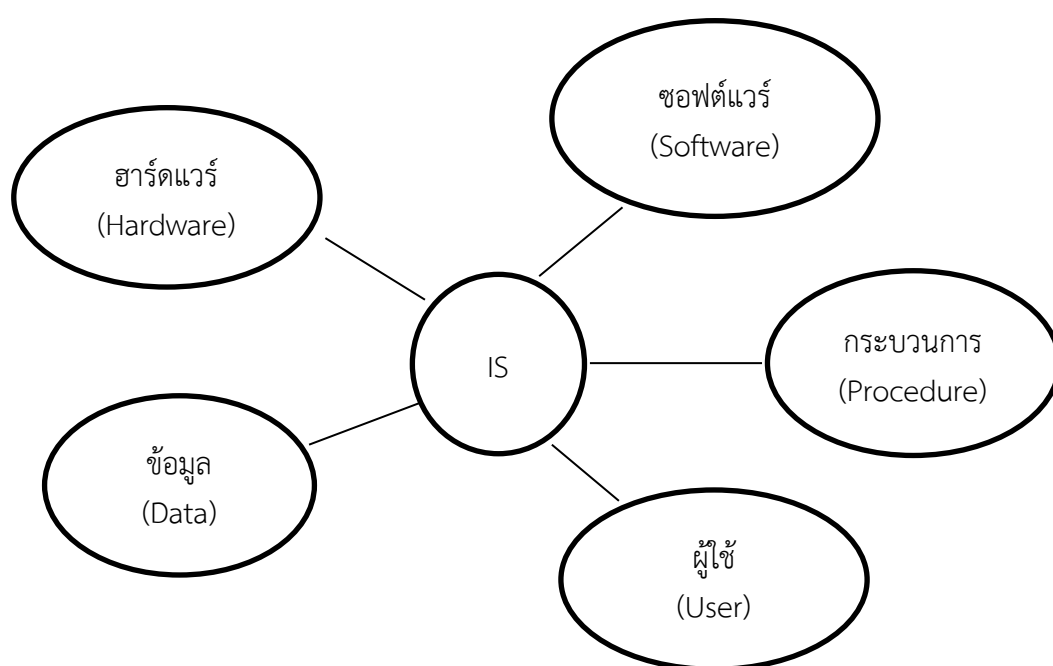


ภาพที่ 2-1 เทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา : ญัฐพันธ์ เขจรนนท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2542)

ดารณี พิมพ์ช่างทอง (2552, น. 1-2) กล่าวว่าระบบสารสนเทศจะประกอบไปด้วย 1) ข้อมูล จะอยู่ในรูปแบบของตัวเลข ข้อความ หรือรูปภาพ ข้อมูลเป็นวัตถุดิบที่ใช้ในการสร้างสารสนเทศ (Information) ดังนั้น ข้อมูลคือความเป็นจริง หรือข้อสังเกตหรือรายการย่อยต่างๆ ทาง 2) สารสนเทศ คือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วจัดเก็บอยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ 3) ความรู้ คือกฎเกณฑ์หรือแนวทางที่ใช้ในการจัดการข้อมูล เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งาน 4) ความฉลาด เกิดขึ้นจากการสะสมความรู้ ที่ให้ให้เข้าใจได้ว่าจะสามารถประยุกต์แนวคิดจากโดเมนหนึ่งเข้าสู่สถานการณ์หรือปัญหาใหม่ๆ อย่างไร 5) ระบบ เป็นชุดของส่วนประกอบต่างๆ ที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ร่วมกันโดยการรับเอาอินพุตเข้ามาประมวลผล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ และบางครั้งระบบก็จะประกอบด้วยระบบย่อย เป็นจำนวนมาก ซึ่งระบบย่อยเหล่านี้ปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของระบบ 6) ระบบสารสนเทศ คือการรวมกันอย่างมีระบบของบุคลากร ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย โทรคมนาคม และทรัพยากรข้อมูล เพื่อการเก็บรวบรวม เปลี่ยนแปลง และกระจายสารสนเทศภายในองค์กร 7) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงส่วนประกอบของฮาร์ดแวร์หลายชนิดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของระบบสารสนเทศ

พรณี สนวนเพลง (2552, น. 126-127) สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ เป็นกลุ่มของระบบงาน ซึ่งมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ คน และองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่ายการสื่อสารของเทคโนโลยีโทรคมนาคม และข้อมูล ทำงานร่วมกันในการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล เผยแพร่ และแสดงผลเป็นสารสนเทศ ซึ่งเป็นผลผลิตของระบบที่มีเป้าหมาย ได้แก่ การผลิตสารสนเทศที่เหมาะสมจากข้อมูลที่น่าเข้าระบบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการงานธุรกิจขององค์กร และหาข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังภาพที่ 2-2



ภาพที่ 2-2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ที่มา : พรณี สนวนเพลง (2552)

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2557, น. 24-25) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ส่วนคือ 1) บุคลากร (people) ทักษะและความรู้ของคนเป็นตัวขับเคลื่อนอันสำคัญ ผ่านการนำประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงาน เช่น นักวิเคราะห์ระบบ โปรแกรมเมอร์ ผู้บริหารฐานข้อมูล และผู้ใช้ปลายทาง 2) กระบวนการ (processes) ขั้นตอนการทำงานเป็นกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้อธิบายถึงหน้าที่ทางธุรกิจ (business Function) ที่ผู้ใช้หรือพนักงาน ในทุกระดับจำเป็นต้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด 3) ซอฟต์แวร์ (software) โปรแกรมต่างๆ ประกอบด้วยชุดคำสั่งที่ถูกเขียนขึ้นมา เพื่อควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ด้วยการสั่งให้คอมพิวเตอร์รับข้อมูลเข้ามาอย่างไร ประมวลผลอย่างไร จัดเก็บข้อมูลอย่างไร และแสดงผลสารสนเทศในรูปแบบใด โดยซอฟต์แวร์สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์ 4) ฮาร์ดแวร์ (hardware) อุปกรณ์ใดๆ ที่เราสามารถ

มองเห็น และสัมผัสได้ในเชิงกายภาพ เช่น ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์ต่อพ่วง และอุปกรณ์เครือข่าย 5) ข้อมูล (data) เป็นข้อมูลดิบที่ประกอบด้วยตัวอักษร ตัวเลข รูปภาพ วิดีโอ และเสียง ซึ่งข้อมูลต่างๆ เหล่านี้สามารถนำมาผสมผสานรวมเข้าด้วยกันได้ แต่อย่างไรก็ตามข้อมูลที่จัดเก็บ เพื่อเตรียมเข้าสู่ระบบประมวลผล ต้องได้รับการออกแบบ เพื่อจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลไว้ในรูปแบบของเรคคอร์ด เพิ่มข้อมูล หรือฐานข้อมูล ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที แต่จะบันทึกรวบรวมไว้ เพื่อรอการประมวลผลเป็นรายงานทางสารสนเทศตามที่ต้องการต่อไปได้

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบการประมวลผลข้อมูลที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมช่วยเป็นเครื่องมือ สนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศ โดยจะประกอบไปด้วย 6 ส่วนคือ 1) ฮาร์ดแวร์ 2) ซอฟต์แวร์ 3) ข้อมูล 4) การสื่อสารและเครือข่าย 5) กระบวนการทำงาน 6) บุคลากร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, น. 17) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ (ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ. 2558 : น. 8) กล่าวคือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดี ที่ได้รับความตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, น. 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ (ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ. 2558 : น. 8) กล่าวคือ ความพึงพอใจ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547, น. 122) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. 2555 : น. 9) กล่าวคือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ และสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ,1943 ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม
5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึงความรู้สึกที่เป็นสุข ยินดี ที่ได้รับต่อการตอบสนองเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ความต้องการในระดับหนึ่ง ด้วยการแสดงพฤติกรรมออกมาทางสายตา คำพูด ระหว่างบุคคลกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน หรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคล และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่างกันได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, น. 65, 117-119) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ อันเป็นผลจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ให้บริการได้รับในการบริการ กับสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการมีดังนี้ 1) ลักษณะงาน 2) การนิเทศงาน 3) เพื่อนร่วมงาน 4) ค่าจ้างงาน 5) โอกาสก้าวหน้าในงาน

Schiffman, Kanuk และ Lazar (2007) (อ้างถึงใน นภวรรณ คณานุรักษ์, 2556 : น. 7) ได้นำเสนอระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ทั้งสิ้น 5 ระดับ 1) ผู้ที่มีความภักดี (loyalists) เป็นผู้ที่มีการซื้อซ้ำเพราะลูกค้ามีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการบริการที่ดีกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้ จึงเป็นกลุ่มลูกค้าที่จะบอกต่อหรือให้ข้อมูลที่เป็นบวกเกี่ยวกับบริการแก่ผู้อื่น 2) ผู้ที่เปลี่ยนใจ (defectors) เป็นผู้บริโภครู้สึกกลางๆ หรือเกือบจะพึงพอใจ และมักเป็นกลุ่มลูกค้าที่จะไม่ซื้อสินค้าของบริษัทอีก ซึ่งอาจอาจเกิดจากบริการมีความใกล้เคียงกับความคาดหวังของลูกค้า 3) ผู้ก่อการร้าย (terrorists) ลูกค้ามีความคาดหวังมากกว่าบริการ จึงเป็นกลุ่มลูกค้าที่จะบอกต่อหรือให้ข้อมูลที่เป็นลบเกี่ยวกับบริการแก่ผู้อื่น 4) ตัวประกัน (hostages) เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่ได้มีความพึงพอใจกับบริการของบริษัทเลย แต่ที่ต้องอยู่เป็นลูกค้าของบริษัทเพราะโครงสร้างการแข่งขันเป็นตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาด (monopolistic competition) หรือขายสินค้าในราคาถูกที่ไม่มีคู่แข่งขายได้ถูกเท่ากับบริษัท 5) ผู้รับจ้าง (mercenaries) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจอย่างมาก แต่ไม่มีความภักดีต่อบริษัทใดบริษัทหนึ่ง และอาจจะเปลี่ยนไปซื้อบริการของบริษัทที่ขายในราคาถูกกว่า ซึ่งอาจจะเรียกลูกค้ากลุ่มนี้ว่าลูกค้า

ที่มีเหตุผล และมีความภักดีที่เกิดจากความพึงพอใจ (satisfaction-Loyalty Rationale) นักการตลาดจึงควรผลักดันให้เกิดผู้ที่มีความภักดี (loyalists) และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เปลี่ยนใจ (defectors) เพื่อผลักดันให้คนกลุ่มนี้กลายเป็นผู้ที่มีความภักดี (loyalists) หลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดลูกค้าประเภทผู้ก่อการร้าย (terrorists) และตัวประกัน (hostages) และในขณะเดียวกันพยายามลดลูกค้ากลุ่มผู้รับจ้าง (mercenaries) ให้น้อยลง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, น. 57-58) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่า จะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและเงื่อนไข ของการบริการในแต่ละครั้งได้ โดยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีดังนี้ 1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการ 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือ พิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ความเต็มใจที่จะจ่าย 3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและ การกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้า 4) การส่งเสริมและ บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีทัศนคติที่ดีกับบริการ อันจะส่งผลต่อให้มีแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมา 5) ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ สนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่ง การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ 7) กระบวนการบริการประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ ทั้งนี้ ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกได้ 2 ระดับคือ 1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง จะแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุข 2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง จะแสดงความรู้สึกประทับใจ สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี

สรชัย พิศาลบุตร (2549, น. 9-10) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องในการให้บริการ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำเพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง กับคุณภาพของสินค้าและบริการที่ผู้ใช้บริการคาดว่าจะได้รับ สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สินค้าและบริการมากยิ่งขึ้น

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ โดยความพึงพอใจนั้นจะเกิดการเปลี่ยนแปลงตามความรู้สึก ความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นองค์กรที่มีภาระงานในการให้บริการจึงมีความจำเป็นต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางาน พัฒนาโครงสร้าง กระบวนการทำงานให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ วิธีการวัดความพึงพอใจในการใช้ บริการอาจทำได้เช่น 1) การสัมภาษณ์ 2) การใช้แบบสอบถาม

2.5 สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ที่ให้บริการทางคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ สนับสนุนแก่หน่วยงานภายในของสถาบัน รวมทั้งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางจัดเก็บ ปรับปรุง และรักษา ข้อมูลสำหรับการบริหารและการเรียนการสอนของสถาบัน ตลอดจนฝึกอบรม วิจัย และให้บริการทาง วิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2539 ในราช กิจจานุเบกษา ดังนั้นสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงใช้วันที่ 7 สิงหาคม 2539 เป็น วันสถาปนาสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่ง ในปี พ.ศ. 2561 สำนักคอมพิวเตอร์และ เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับรองมาตรฐานระบบจัดการคุณภาพ ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 และวันที่ 29 มีนาคม 2561 จากบริษัท บริษัท ทูพี ซูด (ประเทศไทย)จำกัด ใน ขอบข่ายงาน 8 บริการ ได้แก่ การให้บริการพื้นที่จัดทำเว็บไซต์สำหรับหน่วยงาน การให้บริการ เครื่องแม่ข่ายเสมือน การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ การให้บริการข้อมูล การให้บริการ ห้องเรียนและห้องอบรม การให้บริการอบรม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัย และ การให้บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ IT Clinic และ ปัจจุบัน สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ มีการแบ่งหน่วยงานภายใน ออกเป็น 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย
3. ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ
4. ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย
5. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี
6. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานกลางในการดูแลและพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยมีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ อัตลักษณ์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ปรัชญา : พัฒนาคคน พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปณิธาน : มุ่งเน้นการบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการ ของนักศึกษาตลอดจนบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ในการ สนับสนุนการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้อยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศ และเป็นที ยอมรับในระดับชาติ

วิสัยทัศน์ : มุ่งมั่นบริการ สร้างสรรค์เทคโนโลยีสารสนเทศ สู่มาตรฐานสากล

อัตลักษณ์ : ศูนย์กลางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

พันธกิจ 1) การให้บริการคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนและงานวิจัย 2) การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 3) การบริการวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีโครงสร้างและภาระงาน ดังนี้



ภาพที่ 2-3 โครงสร้างและภาระงานสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา : สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มจพ. (2562)

จากโครงสร้างหน่วยงานของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้มีการมอบหมายภาระงานที่มุ่งเน้นการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1. ฝ่ายวิศวกรรมระบบเครือข่าย ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง
 - 1.1 ติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ ได้ครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย

- 1.2 ให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แบบ LAN ของสำนักอธิการบดี ภายในอาคารอเนกประสงค์
 - 1.3 ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แบบใยแก้วนำแสงความเร็วสูงภายในมหาวิทยาลัยทั้ง มจพ.กรุงเทพฯ และวิทยาเขตปราจีนบุรี สำหรับเชื่อมโยงเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์ไปตามอาคารต่างๆ
 - 1.4 ให้บริการเครือข่ายไร้สายแบบ Wi-Fi ที่ มจพ. กรุงเทพฯ จำนวน 765 จุด มจพ. วิทยาเขตปราจีนบุรี จำนวน 169 จุด และมจพ.วิทยาเขตระยอง จำนวน 110 จุด
 - 1.5 มีศูนย์ปฏิบัติการระบบเครือข่าย (Network operation Center : NOC) เพื่อตรวจสอบ และเฝ้าระวังการใช้งาน รวมไปถึงการรักษาความมีเสถียรภาพ ความมั่นคง และความปลอดภัยของระบบเครือข่าย
 - 1.6 ให้บริการศูนย์ข้อมูลและเครื่องบริการแม่ข่าย
 - 1.7 ให้บริการออกแบบและดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
 - 1.8 ให้บริการควบคุมและรักษาความมั่นคงของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
 - 1.9 ให้บริการติดตั้งและให้คำปรึกษาเรื่องของ IPv6 สำหรับใช้งานในมหาวิทยาลัย
 - 1.10 ให้บริการระบบ Virtual Private Network (VPN) หรือ เครือข่ายเสมือนส่วนตัว โดยบุคลากรจะสามารถเชื่อมต่อเข้าระบบ และใช้งานทรัพยากรต่างๆ เสมือนอยู่ในเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน
 - 1.11 ให้บริการพื้นที่จัดทำเว็บไซต์ (Web Hosting) และ Co-Location สำหรับหน่วยงานต่างๆ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย
 - 1.12 ให้บริการการประชุมทางไกล (Video Conference) กับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย
 - 1.13 ให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับนักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย
2. ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ
 - 2.1 พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารและการจัดการ
 - 2.1.1 ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี โดยเกณฑ์ พึ่งรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ
 - 2.1.2 ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร
 - 2.1.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและประกันคุณภาพ
 - 2.1.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานด้านการบริการและการติดตามงานบริการ
 - 2.1.5 ระบบประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.1.6 ระบบให้บริการแบบสอบถามออนไลน์
 - 2.1.7 ระบบจองห้องออนไลน์

- 2.1.8 ระบบลงทะเบียนฝึกอบรม
- 2.1.9 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2.1.10 ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ
- 2.1.11 ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ
- 2.1.12 ระบบสารสนเทศเพื่อฐานข้อมูลศิลปวัฒนธรรม
- 2.1.13 ระบบค่าตอบแทนคณะกรรมการในการประชุม
- 2.1.14 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 2.1.15 ระบบตรวจสอบคุณภาพนักศึกษาใหม่
- 2.2 พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการการศึกษาของนักศึกษา
 - 2.2.1 ระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนนักศึกษา
 - 2.2.2 ระบบสารสนเทศเพื่องานรับสมัครนักศึกษาใหม่
 - 2.2.3 ระบบประมวลผลสอบคัดเลือกนักศึกษาใหม่
 - 2.2.4 ระบบประกาศผลสอบผ่านเว็บและ SMS
 - 2.2.5 ระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
 - 2.2.6 ระบบชำระเงินเพื่อขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
 - 2.2.7 ระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต
- 2.3 พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานการเรียนการสอน
 - 2.3.1 ระบบฐานข้อมูลหลักสูตร
 - 2.3.2 ระบบประเมินการสอนอาจารย์
 - 2.3.3 ระบบส่งเกรดออนไลน์
- 2.4 พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานเครือข่าย
 - 2.4.1 ระบบตรวจสอบการใช้งานเครือข่าย
 - 2.4.2 ระบบควบคุมการจัดการเครือข่าย
 - 2.4.3 ระบบเฝ้าระวังและวิเคราะห์ประสิทธิภาพระบบเครือข่าย
 - 2.4.4 ระบบควบคุมเครือข่ายระยะไกล
 - 2.4.5 ระบบควบคุมการจัดการเครือข่ายไร้สาย
- 3. ฝ่ายบริการวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตปราจีนบุรี
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาเขตระยอง
 - 3.1 ให้คำปรึกษาด้านวิชาการต่างๆ ด้านการใช้งาน และการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งบริการกำจัดไวรัสคอมพิวเตอร์ และติดตั้งโปรแกรมต่างๆ ที่มีลิขสิทธิ์ให้กับบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
 - 3.2 บริการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรภายในและภายนอก โดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 3.3 ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน การจัดฝึกอบรม และงานวิจัยต่างๆ ตลอดจนให้บริการเช่าห้องปฏิบัติการ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ

- 3.4 บริการพิมพ์งานสำหรับนักศึกษาทุกระดับชั้นปี สามารถพิมพ์งานด้วยเครื่องพิมพ์ขาว-ดำ และเครื่องพิมพ์สี โดยนักศึกษาทุกคนจะมีสิทธิ์ในการพิมพ์ A4 ขาวดำ 100 แผ่น ต่อปีการศึกษา
- 3.5 IT Clinic บริการ ตรวจสอบ ซ่อม และติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 3.6 ห้องแลกเปลี่ยนความรู้และค้นคว้าด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา บริการพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนความรู้และค้นคว้าด้วยตนเองจำนวนสี่ห้อง ห้องละ 20 ที่นั่ง
- 3.7 ให้บริการซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องให้กับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกวรรณ สุพรรณ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการคอมพิวเตอร์ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาภาคปกติมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาในการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมในการเข้าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี (3) เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการคอมพิวเตอร์และการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ข้อค้นพบว่าเพศหญิงเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน และระดับชั้นปีที่ศึกษาของผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน โดยความพึงพอใจในการใช้บริการพบว่านักศึกษา มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ทั้งหมดในเรื่องพื้นที่ในการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ≥ 0.05 และพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากเรื่องอุณหภูมิภายในศูนย์ IT มากที่สุด และเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับต่ำสุด

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมของนักศึกษา (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (3) เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของนักศึกษา ต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครปฐม ได้ข้อค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและการทำรายงาน โดยวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดนั้น นักศึกษาใช้วิธีค้นหาโดยใช้ OPAC เป็นส่วนใหญ่ ในการรับรู้วิธีการใช้บริการของห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับทราบจากการเรียนวิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ จะใช้วิธีขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์มากที่สุด และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึง

พอใจในภาพรวมระดับมาก โดยบริการที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืนหนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC และปัญหาของผู้ใช้บริการพบว่า นักศึกษาประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่และบรรยากาศโดยรวมในระดับมาก ในเรื่องของแสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่มีห้องเฉพาะสำหรับการค้นคว้าเป็นกลุ่ม ห้องสมุดไม่สะอาด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดไม่ดีพอ ห้องน้ำไม่สะอาด น้ำดื่มไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้งานเคียง

ฐาปนิก ชุขันธิน (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท ABC มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ประสิทธิภาพต่อบริการของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัทในแต่ละบริการหรือระบบ (2) เพื่อศึกษาถึงการให้ความสำคัญต่อบริการของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัทในแต่ละบริการหรือระบบเดียวกับการรับรู้ประสิทธิภาพ โดยการพิจารณาจาก คุณสมบัตินี้เดียวกับการรับรู้ประสิทธิภาพที่กล่าวมาข้างต้น (3) เพื่อศึกษาถึงการให้ความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัทในแต่ละบริการหรือระบบเดียวกับการรับรู้ประสิทธิภาพ โดยการพิจารณาจาก คุณสมบัตินี้เดียวกับการรับรู้ประสิทธิภาพที่กล่าวมาข้างต้น (4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทในแต่ละบริการ หรือระบบเดียวกับการรับรู้ประสิทธิภาพ โดยการพิจารณาจาก คุณสมบัตินี้เดียวกับการรับรู้ประสิทธิภาพที่กล่าวมาข้างต้น ได้ข้อค้นพบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยวิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพต่อบริการของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัทในแต่ละบริการหรือระบบ อยู่ในระดับมาก ด้านการให้ความสำคัญต่อบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัทแต่ละบริการหรือระบบ ผู้บริโภคหรือพนักงานให้ความสำคัญกับทุกๆ ระบบการให้บริการในระดับมากที่สุด ด้านการให้ความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัท ในแต่ละบริการหรือระบบ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความพึงพอใจในการใช้บริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทในแต่ละบริการหรือระบบ อยู่ในระดับมาก

อุทิศ บำรุงชีพ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ สภาพปัญหา และความต้องการ ของนิสิตที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ข้อค้นพบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาจำนวน 375 คนมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาของการให้บริการระบบไอซีทีเพื่อการศึกษาอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) โดยระบบด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู/ฝึกงานมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) ด้านความต้องการในการให้บริการระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ระบบฯ ด้านการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning และ Video Streaming :ซึ่งประเด็นความพึงพอใจที่มีมากที่สุด คือ

ระบบทะเบียนและสถิตินิติศาสตร์ นอกจากนั้นความคิดเห็นเพิ่มเติมในด้านความต้องการและสภาพปัญหาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ สัญญาณเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

ณัฐวัฒน์ เขาแก้ว และคณะ (2551) ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายไร้สายภายใน (LeelawadeeNet) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายไร้สายภายใน ได้ข้อค้นพบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี 5 คณะ จำนวน 347 ตัวอย่าง มีความพึงพอใจ 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X} = 2.50$) โดยแยกเป็นแต่ละด้านคือ ด้านความเร็วของการใช้งานระบบเครือข่ายไร้สายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) ด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายไร้สายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.53$) ด้านเสถียรภาพของการใช้งานระบบเครือข่ายไร้สายอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.14$) และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$)

จักร ชมภูษ (2553) ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินสภาพในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ เพื่อการประเมินสภาพในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้ค้นพบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 388 คน มีความคิดเห็นว่าการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสามารถใช้งานได้ดีทุกครั้งที่เชื่อมต่อและมั่นใจในระบบความปลอดภัยในการใช้งาน อีกทั้งรัฐมีการให้บริการของระบบครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน และนักศึกษามีความเห็นว่าการใช้งานระบบเครือข่ายไร้สายสามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม และเรียกดูได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการและยังช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านระบบโทรศัพท์ได้

สุมาลี สุวรรณนาคะ (2549) ศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ (2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประโยชน์ในการใช้ และด้านความสะดวกในการใช้ (3) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (4) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ค้นพบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 256 คน มีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้ระบบ และด้านความสะดวกในการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.441, 3.450$ และ 3.291 ตามลำดับ) ลักษณะส่วนบุคคลพบว่า อายุ สาขาที่จบการศึกษาและ แผนงานที่แตกต่าง

กันมีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน และผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประโยชน์ในการใช้ และความสะดวกในการใช้ แตกต่างกัน มีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัทธ์ธิดา ไทยแท้ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน (2) เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ได้ค้นพบว่า การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 58 คน มีทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ และทัศนคติด้านประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บุคลากร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งเป็นวิธีวิจัย 4 เรื่อง ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ นักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ ในปีการศึกษา 2558 รวมแล้วไม่น้อยกว่า 1,000 คน

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรแบ่งตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	มหาวิทยาลัยมีประชากร 27,855 = 27,000 คน * หมายเหตุ ข้อมูลจากสารสนเทศมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2558		
	นักศึกษา	บุคลากรสายวิชาการ	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
จำนวนประชากรแบ่งตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง	25,677 = 25,000 คน	1,079 = 1,000 คน	1,099 = 1,000 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คำนวณจากขนาดของแต่ละประเภทกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งแบ่งประชากรออกเป็น 3 ประเภทคือ นักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เลือกสุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรโดยให้มีทุกๆ ประเภท และนำมาสุ่มเป็นระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน โดยนำประชากรมาแบ่งเป็นกลุ่ม แล้วเลือกตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนประชากร ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ต้องการกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 1,000 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งมี 27,855 คน โดยแสดงให้เห็นดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3-2 การคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

รายการ	มหาวิทยาลัยมีประชากร 27,855 = 27,000 คน * หมายเหตุ ข้อมูลจากสารสนเทศมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2558		
	นักศึกษา	บุคลากรสายวิชาการ	บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ
จำนวนประชากร แบ่งตามประเภท กลุ่มตัวอย่าง	25,677 = 25,000 คน	1,079 = 1,000 คน	1,099 = 1,000 คน
สัดส่วนของ ประชากรในแต่ละ ประเภท	1,000 × (25,000/27,000) = 925.93 = 920	1,000 × (1,000/27,000) = 37.04 = 40	1,000 × (1,000/27,000) = 37.04 = 40
จำนวนขนาดของ กลุ่มตัวอย่างในแต่ละ ประเภท (จาก ขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด 1,000 คน)	920 คน คิดเป็น 92 %	40 คน คิดเป็น 4 %	40 คน คิดเป็น 4 %

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.2.1 ศึกษาทฤษฎี และเอกสารผลงานการศึกษาของผู้ที่ได้ศึกษาไว้ก่อนหน้านั้นในหัวเรื่องที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

3.2.2 ศึกษาพันธกิจการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการทำงาน และขอบเขตที่สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบ

3.2.3 สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ครอบคลุมงานบริการตามพันธกิจของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ คือระบบเครือข่ายหลัก ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบสารสนเทศ และห้องบริการคอมพิวเตอร์ โดยแต่ละงานบริการจะประกอบด้วยด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แบบสำรวจจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภท กลุ่ม และการเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และสังกัด/คณะ เป็นแบบคำถามปลายเปิดรวมจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ

ข้อที่ 1 เพศ เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- 1.1 ชาย
- 1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ในการกำหนดช่วงอายุ การแบ่งช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามสามารถแบ่งได้ดังนี้

- 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี
- 2.2 20-30 ปี
- 2.3 31-40 ปี
- 2.4 40 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 การศึกษา เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2 ปริญญาตรี
- 3.3 ปริญญาโท
- 3.4 ปริญญาเอก

ข้อที่ 4 สังกัด/คณะ เป็นแบบคำถามปลายเปิด

ข้อที่ 5 ประเภท เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 5.1 บุคลากรสายวิชาการ
- 5.2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
- 5.3 นักศึกษา

ข้อที่ 6 กลุ่ม เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 6.1 กลุ่มผู้ใช้งานระบบ
- 6.2 กลุ่มผู้ดูแลระบบ

ข้อที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ประกอบไปด้วย ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) ระบบสารสนเทศ และอื่นๆ เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended) ความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 50 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3-3 ข้อคำถามในแต่ละด้านตามงานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)
<p>1. ด้านระบบการให้บริการ</p> <p>1.1 การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายหลักมีความรวดเร็ว</p> <p>1.2 การดาวน์โหลด ข้อมูลจากระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>1.3 เครือข่ายมีความครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน</p> <p>1.4 ระบบเครือข่ายหลักมีความเสถียร ปลอดภัย เชื่อถือได้</p>
<p>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</p> <p>2.1 การติดต่อขอใช้บริการระบบเครือข่ายหลัก มีความสะดวก และรวดเร็ว</p> <p>2.2 การให้บริการด้านระบบเครือข่ายหลัก ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>2.3 การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ</p> <p>2.4 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ</p> <p>2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง</p>
<p>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ</p> <p>3.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>3.3 มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี</p>
ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)
<p>1 . ด้านระบบการให้บริการ</p> <p>1.1 บริการสมัครเข้าใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ</p> <p>1.2 การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย มีความรวดเร็ว</p> <p>1.3 การดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบเครือข่ายไร้สาย สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>1.4 สัญญาณมีความครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย</p> <p>1.5 คู่มือสำหรับการใช้งานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน</p>
<p>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</p> <p>2.1 การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว</p> <p>2.2 การให้บริการด้านระบบเครือข่ายไร้สาย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>2.3 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ</p> <p>2.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง</p>
<p>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ</p> <p>3.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>3.3 มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี</p>
ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)
<p>1. ด้านระบบการให้บริการ</p>

<p>1.1 การสมัครหรือขอใช้บริการระบบสารสนเทศ มีความสะดวก รวดเร็ว</p> <p>1.2 การแสดงผลทางจอภาพ ทำได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>1.3 การส่งออก (Export) สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้มีความรวดเร็ว</p> <p>1.4 คู่มือสำหรับการใช้งาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน</p> <p>1.5 ข้อมูลในระบบมีความถูกต้องและทันสมัย</p> <p>1.6 มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</p>
<p>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</p> <p>2.1 การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว</p> <p>2.2 การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>2.3 การให้บริการระบบสารสนเทศมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ</p> <p>2.4 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ</p> <p>2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง</p>
<p>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ</p> <p>3.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา</p> <p>3.3 มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี</p>
<p>ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)</p>
<p>1. ด้านระบบการให้บริการ</p> <p>1.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอ</p> <p>1.2 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์</p> <p>1.3 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ</p> <p>1.4 สถานที่และบรรยากาศในการให้บริการ</p>
<p>2. ด้านกระบวนการให้บริการ</p> <p>2.1 การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว</p> <p>2.2 การให้บริการมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ</p> <p>2.3 การให้บริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>2.4 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line , เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue และเจ้าหน้าที่รับบริการ</p> <p>2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง</p>
<p>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ</p> <p>3.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ</p> <p>3.3 มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี</p>

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

การแปลผลการวิจัยของลักษณะแบบสำรวจ แบบสอบถามปลายปิด ใช้มาตรวัดข้อมูล ระดับความคิดเห็น โดยให้คะแนนคำตอบที่ได้จากแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ในการวัดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (เบสท์ Best.1981, p'82)

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถาม เป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

3.2.4 ผู้วิจัย จัดทำแบบฟอร์มประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ ส่งต่อผู้มีประสบการณ์ทำงานจริงในงานบริการต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาในเบื้องต้น พร้อมให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในแต่ละข้อคำถาม จำนวน 5 ท่าน

จากนั้นวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้เนื้อหาในข้อคำถามของแบบสอบถามสามารถวัดได้ ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกข้อคำถามที่คำนวณมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (ดังภาคผนวก ง) รวมทั้งปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยผลของค่า IOC รายข้อที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาได้ค่า 0.6 – 1.00

3.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญแล้วแสดงในภาคผนวก ก ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 30 คน พร้อมทั้งทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยค่าแอลฟาที่พบมีค่าเท่ากับ 0.96

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 1,000

ฉบับ ทั่วทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือตามส่วนงานต่างๆ และเก็บรวบรวมได้
กลับคืนมา 1,082 ฉบับ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบกระดาษ (Hard Copy) ข้อมูลที่เก็บได้
รวม 1,082 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการรวบรวมและ
ประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและมีความ
ถูกต้องยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ทำการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3.4.3 การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำไปบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้
Excel นำเข้าโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้

3.4.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนัก
คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive
Statistics) ในการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.5 นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางพร้อมบรรยายผลการศึกษา

3.4.6 สรุปผลการศึกษา

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย
ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ เพื่อสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่า 1,000 คน แล้วนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผล ด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณค่าสถิติ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สังกัด/คณะ ปรเภท กลุ่มและการเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยมี รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	559	51.7
หญิง	523	48.3
รวม	1082	100.0

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 51.7 เพศหญิงร้อยละ 48.3 ซึ่งมีความใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	182	16.8
20-30 ปี	839	77.5
31-40 ปี	32	3.0
40 ปีขึ้นไป	29	2.7
รวม	1082	100.0

จากตารางที่ 4-2 พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 77.5 รองลงมาคือมีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 16.8 และน้อยสุดมีอายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.7

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	6.6
ปริญญาตรี	967	89.3
ปริญญาโท	40	3.7
ปริญญาเอก	3	0.3
รวม	1082	100.0

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 89.3 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.6 และระดับปริญญาเอก ร้อยละ 0.3 น้อยสุด

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสังกัด(คณะ/วิทยาลัย/สำนัก/สถาบัน)

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	261	24.1
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	70	6.5
คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	340	31.4
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	241	22.3
คณะสถาปัตยกรรม	58	5.4
สำนักงานอธิการบดี มจพ.	50	4.6
สำนักพัฒนาเทคโนโลยีสู่อุตสาหกรรม	21	1.9
สพอ.	4	0.4
วิทยาลัยนานาชาติ	20	1.8
TGGS	8	0.7
คณะศิลปศาสตร์	4	0.4
โรงเรียนเตรียมวิศวกรรม	3	0.3
วทอ.	2	0.2
รวม	1082	100.0

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มากที่สุด ร้อยละ 31.4 รองลงมาคือสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ 24.1 และสังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม น้อยสุด ร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทกลุ่มตัวอย่าง

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	27	2.5
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	76	7.0
นักศึกษา	979	90.4
รวม	1082	100.0

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาร้อยละ 90.4 รองลงมาเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ร้อยละ 7.0 และน้อยสุดเป็นบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่ม

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มผู้ใช้งานระบบ	1080	99.7
กลุ่มผู้ดูแลระบบ	2	0.2
รวม	1082	100.0

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มผู้ใช้งานระบบ ร้อยละ 99.7 และกลุ่มผู้ดูแลระบบ ร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีรายละเอียดดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย	568	22.0
2. ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI)	839	32.6
3. ระบบสารสนเทศ	354	13.7
3.1 ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี โดยเกณฑ์ ฟังรับ-ฟังจ่ายลักษณะ 3 มิติ	62	2.4
3.1.1 ระบบการเงินรับ	22	22.9
3.1.2 ระบบการเงินจ่าย	23	24.0
3.1.3 ระบบพัสดุ	22	22.9
3.1.4 ระบบบัญชี	14	14.6

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
3.1.5 ระบบงบประมาณ	15	15.6
3.2 ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร (UPIS)	90	3.5
3.3 ระบบประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	140	5.5
3.4 ระบบให้บริการแบบสอบถามออนไลน์	254	9.9
3.5 ระบบจองห้องออนไลน์ (e-Room)	229	8.9
3.6 ระบบลงทะเบียนฝึกอบรม	54	2.1
3.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	35	1.4
3.8 ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ	22	0.9
3.9 ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ	41	1.6
3.10 ระบบสารสนเทศเพื่อฐานข้อมูลศิลปวัฒนธรรม	13	0.5
3.11 ระบบค่าตอบแทนคณะกรรมการในการประชุม	24	0.9
3.12 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	87	3.4
3.13 ระบบตรวจสอบคุณภาพนักศึกษาใหม่	76	3.0
3.14 ระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนนักศึกษา	437	17.1
3.14.1 ระบบฐานข้อมูลหลักสูตร	158	9.2
3.14.2 ระบบชำระเงินเพื่อขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	187	10.9
3.14.3 ระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	156	9.1
3.14.4 ระบบตารางสอน ตารางสอบ	342	20.0
3.14.5 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	107	6.3
3.14.6 ระบบทุนนักศึกษา	61	3.6
3.14.7 ระบบลงทะเบียน	356	20.8
3.14.8 ระบบตรวจสอบผลการเรียน	343	20.1
3.15 ระบบสารสนเทศเพื่องานรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	106	4.1
3.16 ระบบประกาศผลสอบนักศึกษาใหม่	215	8.4
3.17 ระบบขึ้นทะเบียนบัณฑิตและภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	66	2.6
3.18 ระบบการประเมินการสอนอาจารย์	383	15.0
3.19 ระบบส่งเกรดออนไลน์	227	8.9
4. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	147	5.7
5. บริการ IT Clinic ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	299	11.6
6. ห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	119	4.6
7. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ห้องอบรม) ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์	92	3.6
8. ห้องการเรียนการสอน ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์	84	3.3
9. อื่นๆ	75	2.9

จากตารางที่ 4-7 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่ามากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) จำนวน 839 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย จำนวน 568 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และเข้าใช้อื่นๆ น้อยที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 4-8 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายวิชาการที่เข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายวิชาการ มีรายละเอียดดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย	19	12.3
2. ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI)	11	7.1
3. ระบบสารสนเทศ	5	3.2
3.1 ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี โดยเกณฑ์ ฟังรับ-ฟังจ่ายลักษณะ 3 มิติ	2	1.3
3.1.1 ระบบการเงินรับ	1	0.6
3.1.2 ระบบการเงินจ่าย	-	-
3.1.3 ระบบพัสดุ	-	-
3.1.4 ระบบบัญชี	1	0.6
3.1.5 ระบบงบประมาณ	-	-
3.2 ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร (UPIS)	4	2.6
3.3 ระบบประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	3	1.9
3.4 ระบบให้บริการแบบสอบถามออนไลน์	8	5.2
3.5 ระบบจองห้องออนไลน์ (e-Room)	5	3.2
3.6 ระบบลงทะเบียนฝึกอบรม	2	1.3
3.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1	0.6
3.8 ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ	-	-
3.9 ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ	1	0.6
3.10 ระบบสารสนเทศเพื่อฐานข้อมูลศิลปวัฒนธรรม	-	-
3.11 ระบบค่าตอบแทนคณะกรรมการในการประชุม	-	-
3.12 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4	2.6
3.13 ระบบตรวจสอบสุขภาพนักศึกษาใหม่	-	-
3.14 ระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนนักศึกษา	12	7.7
3.14.1 ระบบฐานข้อมูลหลักสูตร	4	2.6
3.14.2 ระบบชำระเงินเพื่อขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	1	0.6

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
3.14.3 ระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	4	2.6
3.14.4 ระบบตารางสอน ตารางสอบ	11	7.1
3.14.5 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	2	1.3
3.14.6 ระบบทุนนักศึกษา	1	0.6
3.14.7 ระบบลงทะเบียน	8	5.2
3.14.8 ระบบตรวจสอบผลการเรียน	9	5.8
3.15 ระบบสารสนเทศเพื่องานรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	2	1.3
3.16 ระบบประกาศผลสอบนักศึกษาใหม่	1	0.6
3.17 ระบบขึ้นทะเบียนบัณฑิตและภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	2	1.3
3.18 ระบบการประเมินการสอนอาจารย์	8	5.2
3.19 ระบบส่งเกรดออนไลน์	7	4.5
4. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	-	-
5. บริการ IT Clinic ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	5	3.2
6. ห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	3	1.9
7. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ห้องอบรม) ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์	3	1.9
8. ห้องการเรียนการสอน ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์	4	2.6
9. อื่นๆ	1	0.6

จากตารางที่ 4-8 บุคลากรสายวิชาการที่ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่ามากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 4-9 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีรายละเอียดดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย	50	14.8
2. ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI)	41	12.2
3. ระบบสารสนเทศ	32	9.5
3.1 ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี โดยเกณฑ์ ฟิงรับ-	23	6.8

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
ฟังจ่ายลักษณะ 3 มิติ		
3.1.1 ระบบการเงินรับ	6	1.8
3.1.2 ระบบการเงินจ่าย	6	1.8
3.1.3 ระบบพัสดุ	10	3.0
3.1.4 ระบบบัญชี	4	1.2
3.1.5 ระบบงบประมาณ	11	3.3
3.2 ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร (UPIS)	23	6.8
3.3 ระบบประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	4	1.2
3.4 ระบบให้บริการแบบสอบถามออนไลน์	14	4.2
3.5 ระบบจองห้องออนไลน์ (e-Room)	4	1.2
3.6 ระบบลงทะเบียนฝึกอบรม	12	3.6
3.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	11	3.3
3.8 ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ	1	0.3
3.9 ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ	-	-
3.10 ระบบสารสนเทศเพื่อฐานข้อมูลศิลปวัฒนธรรม	1	0.3
3.11 ระบบคำตอบแทนคณะกรรมการในการประชุม	-	-
3.12 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	18	5.3
3.13 ระบบตรวจสอบสุขภาพนักศึกษาใหม่	1	0.3
3.14 ระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนนักศึกษา	8	2.4
3.14.1 ระบบฐานข้อมูลหลักสูตร	3	0.9
3.14.2 ระบบชำระเงินเพื่อขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	2	0.6
3.14.3 ระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	2	0.6
3.14.4 ระบบตารางสอน ตารางสอบ	3	0.9
3.14.5 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	-	-
3.14.6 ระบบทุนนักศึกษา	1	0.3
3.14.7 ระบบลงทะเบียน	3	0.9
3.14.8 ระบบตรวจสอบผลการเรียน	3	0.9
3.15 ระบบสารสนเทศเพื่องานรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	1	0.3
3.16 ระบบประกาศผลสอบนักศึกษาใหม่	-	-
3.17 ระบบขึ้นทะเบียนบัณฑิตและภาวะการปฏิบัติงานทำของบัณฑิต	4	1.2
3.18 ระบบการประเมินการสอนอาจารย์	2	0.6
3.19 ระบบส่งเกรดออนไลน์	3	0.9
4. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	3	0.9
5. บริการ IT Clinic ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	7	2.1

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
6. ห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	6	1.8
7. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ห้องอบรม) ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์	-	-
8. ห้องการเรียนการสอน ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์	14	4.2
9. อื่นๆ	-	-

จากตารางที่ 4-9 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่ามากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษา มีรายละเอียดดังนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตารางที่ 4-10 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เข้าใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย	499	8.8
2. ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI)	787	13.9
3. ระบบสารสนเทศ	317	5.6
3.1 ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี โดยเกณฑ์ ฟังรับ-ฟังจ่ายลักษณะ 3 มิติ	-	-
3.1.1 ระบบการเงินรับ	-	-
3.1.2 ระบบการเงินจ่าย	-	-
3.1.3 ระบบพัสดุ	-	-
3.1.4 ระบบบัญชี	-	-
3.1.5 ระบบงบประมาณ	-	-
3.2 ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร (UPIS)	-	-
3.3 ระบบประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	-	-
3.4 ระบบให้บริการแบบสอบถามออนไลน์	230	4.1
3.5 ระบบจองห้องออนไลน์ (e-Room)	-	-
3.6 ระบบลงทะเบียนฝึกอบรม	40	0.7
3.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	-	-
3.8 ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ	-	-
3.9 ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ	40	0.7
3.10 ระบบสารสนเทศเพื่อฐานข้อมูลศิลปวัฒนธรรม	-	-
3.11 ระบบค่าตอบแทนคณะกรรมการในการประชุม	-	-
3.12 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	65	1.2

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ	จำนวน	ร้อยละ
3.13 ระบบตรวจสอบสุขภาพนักศึกษาใหม่	75	1.3
3.14 ระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนนักศึกษา	417	7.4
3.14.1 ระบบฐานข้อมูลหลักสูตร	151	2.7
3.14.2 ระบบชำระเงินเพื่อขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	184	3.3
3.14.3 ระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่	150	2.7
3.14.4 ระบบตารางสอน ตารางสอบ	328	5.8
3.14.5 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	105	1.9
3.14.6 ระบบทุนนักศึกษา	59	1.0
3.14.7 ระบบลงทะเบียน	345	6.1
3.14.8 ระบบตรวจสอบผลการเรียน	331	5.9
3.15 ระบบสารสนเทศเพื่องานรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา	103	1.8
3.16 ระบบประกาศผลสอบนักศึกษาใหม่	214	3.8
3.17 ระบบขึ้นทะเบียนบัณฑิตและภาวะการมีงานทำของบัณฑิต	60	1.1
3.18 ระบบการประเมินการสอนอาจารย์	373	6.6
3.19 ระบบส่งเกรดออนไลน์	-	-
4. ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	144	2.6
5. บริการ IT Clinic ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	287	5.1
6. ห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์	110	1.9
7. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ห้องอบรม) ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์	89	1.6
8. ห้องการเรียนการสอน ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์	66	1.2
9. อื่นๆ	74	1.3

จากตารางที่ 4-10 นักศึกษาเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) พบว่ามากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) จำนวน 787 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย จำนวน 499 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

ความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)	3.33	0.706	ปานกลาง
ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)	3.30	0.732	ปานกลาง
ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)	3.29	0.708	ปานกลาง
ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)	3.32	0.707	ปานกลาง
ภาพรวมของการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.31	0.647	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-11 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,082 คน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.31

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)			
1. การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายหลักมีความรวดเร็ว	3.43	0.845	ปานกลาง
2. การดาวน์โหลด ข้อมูลจากระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.36	0.892	ปานกลาง
3. เครือข่ายมีความครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน	3.22	0.927	ปานกลาง
4. ระบบเครือข่ายหลักมีความเสถียร ปลอดภัย เชื่อถือได้	3.22	0.964	ปานกลาง

ปัจจัยความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)			
1. บริการสมัครเข้าใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ	3.31	0.945	ปานกลาง
2. การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย มีความรวดเร็ว	3.27	0.964	ปานกลาง
3. การดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบเครือข่ายไร้สาย สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	3.20	0.938	ปานกลาง
4. สัญญาณมีความครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย	3.10	0.978	ปานกลาง
5. คู่มือสำหรับการใช้งานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	3.20	0.977	ปานกลาง
ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)			
1. การสมัครหรือขอใช้บริการระบบสารสนเทศ มีความสะดวก รวดเร็ว	3.34	0.855	ปานกลาง
2. การแสดงผลทางจอภาพ ทำได้อย่างรวดเร็ว	3.30	0.855	ปานกลาง
3. การส่งออก (Export) สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้มีความรวดเร็ว	3.23	0.884	ปานกลาง
4. คู่มือสำหรับการใช้งาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน	3.27	0.887	ปานกลาง
5. ข้อมูลในระบบมีความถูกต้องและทันสมัย	3.26	0.908	ปานกลาง
6. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.24	0.925	ปานกลาง
ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)			
1. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอ	3.24	0.909	ปานกลาง
2. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.27	0.898	ปานกลาง
3. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.26	0.897	ปานกลาง
4. สถานที่และบรรยากาศในการให้บริการ	3.35	0.898	ปานกลาง
ภาพรวมของการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการให้บริการ	3.2673	0.65558	ปานกลาง

ข้อเสนอแนะด้านระบบการให้บริการ

ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)

1. ควรแก้ไขการเข้าถึงข้อมูล
2. ติดสถาปัตยกรรมใช้ได้เฉพาะชั้น 8

ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)

1. ควรมีสัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยเพื่อรองรับทั้งนศ.และบุคลากร
2. Internet ชัดช่องบ่อย, จำนวนผู้ใ้มาก, ความเร็วไม่เพียงพอ
3. บางครั้งระบบเครือข่ายไม่สามารถเชื่อมต่อได้
4. Login ง่ายกว่านี้ได้ไหม

ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)

1. ล่มควรปรับปรุง
2. ควรจะมีแอปพลิเคชันสำหรับระบบปฏิบัติการ IOS ด้วย
3. ระบบดูแลเกรด/ระบบประเมินการสอน ล่มบ่อย บางครั้งข้อมูลผิดพลาด
4. เมล์ขยะเยอะมาก
5. ระบบงานทะเบียนควรปรับปรุง
6. ระบบห่วยแตกมาก!!! พัฒนาด้วยค่าเทอมแพง

ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)

1. คอมเปิดช้า login นาน
2. สถานที่ค่อนข้างยากต่อการติดต่อใช้งานเนื่องจากไม่อยู่กลางมหาวิทยาลัย
3. จำนวนเครื่องน้อย/ไม่เพียงพอ/โปรแกรมไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
4. บางเครื่องเปิดไม่ติด บางเครื่องเมาส์พัง คีย์บอร์ดพัง อยากรให้ตรวจสอบตรงนี้ด้วย
5. บางโต๊ะแสงสว่างไม่เพียงพอ และแอร์ไม่ทั่วถึง เมื่อนำโน้ตบุ้คมาใช้งานเองบางครั้งไม่สามารถเชื่อมต่อ ระบบเครือข่ายไร้สายได้และไม่มีสายแลนให้เชื่อมต่อ
6. อยากรให้มีพื้นที่บริเวณนั่งทำงานมีสาย LAN ให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพาใช้งานได้
7. อยากรได้ Matlab & โปรแกรมทางวิศวกรรม

จากตารางที่ 4-12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายหลักมีความรวดเร็ว ของบริการระบบเครือข่ายหลักของ

มหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN) ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาได้แก่ การดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ของบริการระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN) ($\bar{x} = 3.36$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ สัญญาณมีความครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย ของบริการระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) ($\bar{x} = 3.10$)

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)			
1. การติดต่อขอใช้บริการระบบเครือข่ายหลัก มีความสะดวก และรวดเร็ว	3.34	0.858	ปานกลาง
2. การให้บริการด้านระบบเครือข่ายหลัก ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.39	0.874	ปานกลาง
3. การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ	3.34	0.919	ปานกลาง
4. ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ	3.32	0.946	ปานกลาง
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง	3.26	0.944	ปานกลาง
ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)			
1. การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	3.36	0.897	ปานกลาง
2. การให้บริการด้านระบบเครือข่ายไร้สาย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.42	0.871	ปานกลาง
3. ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ	3.30	0.917	ปานกลาง
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง	3.25	0.957	ปานกลาง

ปัจจัยความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)			
1. การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	3.28	0.876	ปานกลาง
2. การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.33	0.852	ปานกลาง
3. การให้บริการระบบสารสนเทศมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ	3.26	0.903	ปานกลาง
4. ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ	3.25	0.893	ปานกลาง
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการ มีความทั่วถึง	3.22	0.902	ปานกลาง
ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)			
1. การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	3.39	0.842	ปานกลาง
2. การให้บริการมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.39	0.845	ปานกลาง
3. การให้บริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.35	0.878	ปานกลาง
4. ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line , เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue และเจ้าหน้าที่รับบริการ	3.28	0.901	ปานกลาง
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการ มีความทั่วถึง	3.23	0.889	ปานกลาง
ภาพรวมของการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการให้บริการ	3.3139	0.67391	ปานกลาง

ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการ

ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)

- ไม่มี -

ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)

- ไม่มี -

ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)

1. ถ้าจะให้ลงทะเบียนตอน 01.00 น. ควรมีเจ้าหน้าที่แก้ไขเรื่องการขัดข้องระบบ 24 ชม. ถ้าทำไม่ได้ควรเปลี่ยนเวลาลงทะเบียน

ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)

1. ควรซ่อมเครื่องพิมพ์ให้ทันกับความต้องการ

จากตารางที่ 4-13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การให้บริการด้านระบบเครือข่ายไร้สายตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.42$) รองลงมาได้แก่ การให้บริการด้านระบบเครือข่ายหลักตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ, การติดต่อขอใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ของงานบริการระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) ($\bar{X} = 3.39$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง ของงานบริการระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT) ($\bar{X} = 3.22$)

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ปัจจัยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)			
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	3.39	0.886	ปานกลาง
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.38	0.874	ปานกลาง
3. มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี	3.34	0.916	ปานกลาง
ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)			
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	3.41	0.883	ปานกลาง
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.41	0.866	ปานกลาง

ปัจจัยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3. มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.32	0.919	ปานกลาง
ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)			
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	3.37	0.888	ปานกลาง
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา	3.33	0.879	ปานกลาง
3. มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.30	0.908	ปานกลาง
ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)			
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	3.37	0.864	ปานกลาง
2. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.38	0.871	ปานกลาง
3. มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.29	0.901	ปานกลาง
ภาพรวมของการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.3582	0.70862	ปานกลาง

ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)

1. ควรให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้ทันศ. ในกรณีที่เกิดปัญหามากกว่านี้
2. เจ้าหน้าที่บางท่านก็เอาใจใส่ แต่บางท่านก็ไม่ค่อยเอาใจใส่และเป็นมิตร
3. โทรศัพท์ติดต่อยากเจ้าหน้าที่สำนักคอมฯ

ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)

1. บางคนปากหมา ไม่ใส่ใจเลย ตอนแจ้งเหียงใส่เฉย งงมาก
2. มีด้วยหรือครับ

ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)

- ไม่มี -

ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)

1. การแนะนำการใช้งานควรมีการอัปเดตไปตามสภาพจริง

จากตารางที่ 4-14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ของงานบริการเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) ($\bar{X} = 3.41$) รองลงมาได้แก่ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ ของงานบริการระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN) ($\bar{X} = 3.39$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.29$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ไม่มีแบบแผนในการตรวจสอบตามหน่วยงานภายใต้สำนักคอมเช่นการลงวินโดว์แบบผิดๆ การลงสแกนไวรัสไม่ครอบคลุม การตรวจเช็คสภาพฮาร์ดแวร์เพื่อประเมินสภาพการใช้งาน
2. ควรมีคอมพิวเตอร์เหมือนกันทั้ง 2 โชน
3. ปรับปรุง Server ให้มีขนาดเพียงพอต่อการใช้งานเมื่อมีการเข้าถึงมากๆเช่นเวลาลงทะเบียน
4. ควรทำแบบสอบถามให้เข้าใจง่ายกว่านี้ ึ่งมากไม่รู้จะตอบตรงไหน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ และนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพฯ จำนวน 1,082 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศผู้วิจัยสรุปเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 979 คน คิดเป็นร้อยละ 90.4 เป็นเพศชาย จำนวน 559 คน จาก 1,082 คนซึ่ง คิดเป็นร้อยละ 51.7 อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 839 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 เป็นนักศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 967 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 และเป็นนักศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์มากที่สุด 340 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 ซึ่งมีการเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ดังนี้

1.1 เข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มากที่สุดคืองานบริการระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) จำนวน 839 คน รองลงมาเป็นระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย จำนวน 568 คน จาก 1,082 คน

1.2 เข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายวิชาการแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย จำนวน 19 คน รองลงมาเป็นระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) จำนวน 11 คน จาก 27 คน

1.3 เข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย จำนวน 50 คน รองลงมาเป็นระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) จำนวน 41 คน จาก 76 คน

1.4 เข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มากที่สุดคือ ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) จำนวน 787 คน รองลงมาเป็นระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย จำนวน 499 คน จาก 979 คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.31 โดยแยกตามงานบริการ ได้ดังนี้

2.1 ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.33

2.2 ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.30

2.3 ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.29

2.4 ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.32

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

2.5 ด้านระบบการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.26

2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.31

2.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.35

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ไม่มีแบบแผนในการตรวจสอบตามหน่วยงานภายใต้สำนักคอมพิวเตอร์ฯ เช่น การลงสแกนไวรัสไม่ครอบคลุม การตรวจเช็คสภาพฮาร์ดแวร์เพื่อประเมินสภาพการใช้งาน

3.2 ควรมีคอมพิวเตอร์เหมือนกันทั้ง 2 โซน

3.3 ปรับปรุง Server ให้มีขนาดเพียงพอต่อการใช้งานเมื่อมีการเข้าถึงมากๆ เช่น เวลาลงทะเบียน

3.4 ควรทำแบบสอบถามให้เข้าใจง่ายกว่านี้ งบประมาณไม่สูงจะตอบตรงไหน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามากกว่าบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยมีประชากรที่เป็นนักศึกษามากกว่าบุคลากร

ตามพันธกิจหลักของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่ประกอบด้วย 1) การให้บริการคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนและงานวิจัย 2) การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัย 3) การบริการวิชาการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นงานบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาตลอดจนบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมเข้าใช้บริการทางด้านระบบเครือข่ายหลักร้อยละ 22.0 และเครือข่ายไร้สายร้อยละ 32.6 เป็นจำนวนมากกว่าระบบสารสนเทศที่ร้อยละ 13.7 และถ้าแยกตามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายวิชาการจะเข้าใช้ระบบเครือข่ายหลักร้อยละ 12.3 ระบบเครือข่ายไร้สายร้อยละ 7.1 มากกว่าระบบสารสนเทศร้อยละ 3.2 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจะเข้าใช้ระบบเครือข่ายหลักร้อยละ 14.8 ระบบเครือข่ายไร้สายร้อยละ 12.2 มากกว่าระบบสารสนเทศที่ร้อยละ 9.5 และกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจะเข้าใช้ระบบเครือข่ายหลักร้อยละ 8.8 ระบบเครือข่ายไร้สายร้อยละ 13.9 มากกว่าระบบสารสนเทศร้อยละ 5.6 เช่น ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบสารสนเทศหลักช่วยเรื่องการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย ในการสื่อสาร จัดส่งข้อมูลกันภายในมหาวิทยาลัย ยังมีผู้เข้าใช้จำนวนน้อย จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่าระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้บริการยังไม่เป็นที่ยอมรับ และสำคัญต่อการนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสารนิพนธ์ของ สุมาลี (2549) ที่ศึกษาพบว่า หากผู้ใช้ระบบทราบถึงความสะดวกของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลือให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ง่ายต่อการปฏิบัติงาน ผู้ใช้ระบบก็จะเกิดการยอมรับมาก และให้ความสำคัญกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.31 หากพิจารณาทุกงานบริการแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าทุกงานบริการที่สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้บริการนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกงานบริการ ซึ่งงานบริการระบบสารสนเทศมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่างานบริการอื่นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.29 โดยจะสอดคล้องกับการสำรวจด้านการเข้าใช้บริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในข้อคำถามตอนที่ 1 ที่มีผู้เข้าใช้ระบบสารสนเทศน้อยเช่นกัน จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่าระบบสารสนเทศอาจยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ที่จะช่วยให้งาน การเรียนการสอน มีความสะดวก และมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ

พัทธ์ธิดา (2558) ที่ศึกษาพบว่า บุคลากรมีทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น มีความเชื่อมกับฐานข้อมูลอื่น ทั้งนี้เมื่อแยกระดับความพึงพอใจการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหลายด้าน จะมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านระบบการให้บริการภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.26 หากพิจารณาในแต่ละงานบริการแล้วนั้น จะเห็นว่าด้านระบบการให้บริการ ของระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ เครือข่ายมีความคลุมพื้นที่ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.29 ระบบเครือข่ายไร้สาย ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ สัญญาณมีความครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.10 จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่าการให้บริการด้านเครือข่ายหลัก และเครือข่ายไร้สาย ยังไม่ครอบคลุมการใช้งาน ไม่ตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ บางจุดไม่สามารถเชื่อมต่อได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานสารนิพนธ์ของ จักร (2553) ที่ศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยสามารถใช้งานได้ดีทุกครั้งที่เชื่อมต่อ และรัศมีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัย ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทุกจุดให้บริการ โดยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม และเรียกดูได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียน และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านระบบโทรศัพท์ได้ ซึ่งส่งผลให้นักศึกษามีความต้องการเข้าใช้บริการระบบบ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังคาดหวังว่ามหาวิทยาลัยควรเพิ่มช่องทางการแนะนำข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายเพิ่มเติม ระบบสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ การส่งออก (Export) สารสนเทศเพื่อนำไปใช้มีความรวดเร็ว จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่าการส่งออกสารสนเทศภายในระบบสารสนเทศที่ทำให้ล่าช้าอาจเกิดจากได้หลายสาเหตุ เช่น ซ้ำที่ซอฟต์แวร์, ซ้ำที่ฮาร์ดแวร์, ซ้ำที่ระบบฐานข้อมูล และซ้ำที่ระบบปฏิบัติการ จึงทำให้ผู้ให้บริการประเมินความพึงพอใจในส่วนของการนำสารสนเทศไปใช้มีความรวดเร็วต่ำ โดยไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ พรรณี (2552) ว่ากระบวนการดำเนินงานจัดการสารสนเทศที่ดีนั้น ต้องเริ่มตั้งแต่การเสาะแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ และการเผยแพร่ อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสารสนเทศที่เหมาะสมจากข้อมูลที่นำเข้าระบบนั้น ต้องเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ประสานงาน และการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในกระบวนการงานขององค์กร และหาข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ **ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย** ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.10 จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่า การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณและคนอื่นๆ (2549) ที่ศึกษาพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอให้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง จึงควรมีการเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ และสอดคล้องกับวารสารศึกษาศาสตร์ของ อุทิศ (2560) เช่นกัน ที่วิจัยพบว่า ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการเรียนวิชาผลิตสื่อการสอนไม่

เพียงพอกับนิสิตที่รับเข้ามาเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ Macintosh เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของการนำไปใช้จริง

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.31 หากพิจารณาในแต่ละงานบริการแล้วนั้น จะเห็นว่าด้านกระบวนการให้บริการ ของ**ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย** ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.26 **ระบบเครือข่าย ไร้สาย** ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.25 **ระบบสารสนเทศ** ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.22 **ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และ ชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย** ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.23 จึงทำให้ผู้วิจัยเข้าใจว่าจากผลการวิจัยงานบริการทั้ง 4 งานบริการด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการ มีความทั่วถึงน้อยทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับวารสารศึกษาศาสตร์ของ อุทิศ (2560) ที่มีข้อเสนอแนะต่องานวิจัยว่า ปัญหาการรับทราบข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรมีอย่างต่อเนื่องและความทันสมัยบนเว็บไซต์ของคณะ และป้ายประกาศต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ปัญหาระบบสารสนเทศข่าวประกาศเกี่ยวกับทุนและงานเสริมของนิสิต ควรมีเพื่อให้สะดวกและเห็นชัดเจน และควรมีการส่งข่าวทาง e-mail ให้นิสิตทุกคน จากข้อเสนอแนะงานวิจัยของอุทิศ อาจนำมาใช้เป็นข้อเสนอแนะ แนวทางการวางแผนการพัฒนางานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.23 หากพิจารณาในแต่ละงานบริการแล้วนั้น จะเห็นว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ**ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย** ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.34 **ระบบเครือข่ายไร้สาย** ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.32 **ระบบสารสนเทศ** ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.30 **ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย** ส่วนใหญ่ระดับความพึงพอใจปานกลาง แต่ประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยคือ มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.35 จึงทำให้

ผู้วิจัยเข้าใจว่าจากผลการวิจัยงานบริการทั้ง 4 งานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่อง มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี น้อยกว่าประเด็นอื่น ทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวัฒน์ และคนอื่นๆ (2558) ที่ศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคือการให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำ และขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการทำวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงจำนวนการเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ประเภทคือ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ และนักศึกษา และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเก็บข้อมูลที่มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลร่วมกันภายในมหาวิทยาลัย และระบบควรมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน
2. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ควรมีการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เช่น การจัดการฐานข้อมูล การออกแบบโปรแกรม เป็นต้น
3. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ควรมีการปรับปรุงระบบเครือข่าย ให้มีความครอบคลุมทุกพื้นที่
4. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมปรับปรุงอุปกรณ์ให้เพียงพอ ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง
5. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ควรเพิ่มช่องทาง การประชาสัมพันธ์ เช่น แจ้งข่าวสารผ่าน e-mail ให้กับบุคลากร นักศึกษาของ มหาวิทยาลัย รวมถึงการปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความถูกต้อง ทันสมัย และชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจในการบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ โดยเน้นเป็นเรื่องๆ ในแต่ละงานบริการต่อการประชาสัมพันธ์
6. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ต้องสร้างความเข้าใจถึงขอบเขตการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ที่ชัดเจน
7. สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ควรมีการจัดกิจกรรม Work shop ในหัวข้อเรื่อง “เทคนิคการตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี” อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีพร้อมจัดทำสถิติงานบริการที่มีการให้คำแนะนำมากที่สุด โดยมีข้อมูลของประเภทผู้รับบริการด้วย เพื่อใช้ประกอบการปรับปรุง พัฒนางานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 การวิจัยครั้งนี้ได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ แต่สามารถขยายผลการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้การวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจต่องานบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆ ต่อไป

5.4.2 ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมด้านการรับรู้ ความเข้าใจ ความสำคัญของงานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

5.4.3 ควรมีการวิจัยปัจจัยทางด้านความคาดหวังต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

5.4.4 ควรมีการวิจัยในรูปแบบเดียวกัน แต่เปรียบเทียบกับสถาบันอื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบลักษณะความพึงพอใจการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าใกล้เคียงหรือแตกต่างกันอย่างไร

5.4.5 ควรมีการวิจัยเรื่องความเสี่ยงต่อการใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์ฯ

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ สุพรรณ และคนอื่นๆ. (2549). พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการคอมพิวเตอร์ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (รายงานการวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, กรุงเทพฯ.
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). การบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : บริษัทโฟกัสมีเดียแอนด์บลิซซิ่ง จำกัด.
- จักร ชมกฤษ. (2553). ประเมินสภาพในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวดยุติ. (สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ฐาปนิก ชุขฉิน. (2550). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท ABC. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล. (2542). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวัฒน์ เขาแก้ว. (2558). การศึกษาความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายไร้สายภายใน (LeelawadeeNet) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี. (รายงานการวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ดารณี พิมพ์ช่างทอง. (2552). ระบบสารสนเทศในองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัททริปเฟล กรุ๊ป จำกัด.
- นภวรรณ คณานุรักษ์. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีวีแอลการพิมพ์ จำกัด.
- เบญจรัตน์ สีทองสุก. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (รายงานการวิจัย ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- พรรณิ สวนเพลง. (2552). เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- พัทธ์ธิดา ไทยแท้. (2558). ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (การศึกษา ค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

- ภานุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. งานวิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิริพร วิษณุมหิมาชัย. (2551). **การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยพายัพ.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2551). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ประจำปี 2551**. Research report. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สมิต สัจฉกร. (2553). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2549). **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำได้ง่ายนิดเดียว**. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุมาลี สุวรรณนาคะ. (2549). **การรับรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ**. (สารนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- สุวรรณ รัศมีขวัญ. (2557). **การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล**. ชลบุรี : ชลบุรีการพิมพ์.
- อุทิศ บารุงชีพ. (2560). **“ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.”** วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม 2560 : 146-159
- โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2557). **วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีต่องานบริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่ส่งผลใดๆ ต่อตัวของนักศึกษาและบุคลากรไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน ด้านการทำงาน หรือด้านส่วนตัว แต่ความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้
 ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวศรินญา สุวรรณดี

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

**แบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจมีต่องานบริการทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลการสำรวจมาเป็นนโยบาย แนวทางในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำชี้แจง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ :** ชาย หญิง
- อายุ :** ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 –40 ปี 40 ปีขึ้นไป
- การศึกษา :** ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
- สังกัด(คณะ/ วิทยาลัย/สำนัก/สถาบัน)**
- ภาควิชา/กอง**
- ประเภท :** บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นักศึกษา
- กลุ่ม :** กลุ่มผู้ใช้งานระบบ กลุ่มผู้ดูแลระบบ

ท่านเข้าใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย
- ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-WIFI) อื่นๆ
- ระบบสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ระบบงบประมาณ พัสดุ การเงิน และบัญชี โดยเกณฑ์ ฟังรับ-ฟังจ่ายลักษณะ 3 มิติ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ระบบการเงินรับ ระบบการเงินจ่าย ระบบพัสดุ ระบบบัญชี ระบบงบประมาณ
- ระบบทะเบียนประวัติบุคลากร (UPIS)
- ระบบประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)
- ระบบให้บริการแบบสอบถามออนไลน์
- ระบบจองห้องออนไลน์ (e-Room)
- ระบบลงทะเบียนฝึกอบรม

- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - ระบบติดตามและประเมินผลโครงการ
 - ระบบรับแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ
 - ระบบสารสนเทศเพื่อฐานข้อมูลศิลปวัฒนธรรม
 - ระบบคำตอบแทนคณะกรรมการในการประชุม
 - ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 - ระบบตรวจสอบสุขภาพนักศึกษาใหม่
 - ระบบสารสนเทศเพื่องานทะเบียนนักศึกษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ระบบฐานข้อมูลหลักสูตร
 - ระบบชำระเงินเพื่อขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
 - ระบบขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่
 - ระบบตารางสอน ตารางสอบ
 - ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา
 - ระบบทุนนักศึกษา
 - ระบบลงทะเบียน
 - ระบบตรวจสอบผลการเรียน
 - ระบบสารสนเทศเพื่องานรับสมัครนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา
 - ระบบประกาศผลสอบนักศึกษาใหม่
 - ระบบขึ้นทะเบียนบัณฑิตและภาวะการมีงานทำของบัณฑิต
 - ระบบการประเมินการสอนอาจารย์
 - ระบบส่งเกรดออนไลน์
- ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์
 - บริการ IT Clinic ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์
 - ห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์
 - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ห้องอบรม) ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์
 - ห้องการเรียนการสอน ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์

ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องงานบริการที่ทันต้องการแสดงความคิดเห็น
แบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN)					
1. ด้านระบบการให้บริการ					
1.1 การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายหลักมีความรวดเร็ว					
1.2 การดาวน์โหลด ข้อมูลจากระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว					
1.3 เครือข่ายมีความครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน					
1.4 ระบบเครือข่ายหลักมีความเสถียร ปลอดภัย เชื่อถือได้					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					
2. ด้านกระบวนการให้บริการ					
2.1 การติดต่อขอใช้บริการระบบเครือข่ายหลัก มีความสะดวก และรวดเร็ว					
2.2 การให้บริการด้านระบบเครือข่ายหลัก ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2.3 การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ					
2.4 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และเว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ					
2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ					
3.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.3 มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					

ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi)						
1. ด้านระบบการให้บริการ						
1.1 บริการสมัครเข้าใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้าใช้บริการ						
1.2 การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย มีความรวดเร็ว						
1.3 การดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบเครือข่ายไร้สาย สามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว						
1.4 สัญญาณมีความครอบคลุมพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัย						
1.5 คู่มือสำหรับการใช้งานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน						
<u>ข้อเสนอแนะ</u>						
2. ด้านกระบวนการให้บริการ						
2.1 การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว						
2.2 การให้บริการด้านระบบเครือข่ายไร้สาย ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ						
2.3 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการให้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ						
2.4 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง						
<u>ข้อเสนอแนะ</u>						
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ						
3.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ						
3.3 มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี						
<u>ข้อเสนอแนะ</u>						

ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและประเมินออนไลน์, ระบบบัญชี 3 มิติ, ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT)					
1. ด้านระบบการให้บริการ					
1.1 การสมัครหรือขอใช้บริการระบบสารสนเทศ มีความสะดวก รวดเร็ว					
1.2 การแสดงผลทางจอภาพ ทำได้อย่างรวดเร็ว					
1.3 การส่งออก (Export) สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้มีความรวดเร็ว					
1.4 คู่มือสำหรับการใช้งาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน					
1.5 ข้อมูลในระบบมีความถูกต้องและทันสมัย					
1.6 มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					
2. ด้านกระบวนการให้บริการ					
2.1 การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.2 การให้บริการด้านระบบสารสนเทศ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
2.3 การให้บริการระบบสารสนเทศมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ					
2.4 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการให้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และเว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ					
2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ					
3.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา					
3.3 มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					

ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และ ห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย (อาคารอเนกประสงค์ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ)					
1. ด้านระบบการให้บริการ					
1.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ให้บริการเพียงพอ					
1.2 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์					
1.3 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ					
1.4 สถานที่และบรรยากาศในการให้บริการ					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					
2. ด้านกระบวนการให้บริการ					
2.1 การติดต่อขอใช้บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว					
2.2 การให้บริการมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ					
2.3 การให้บริการด้านห้องบริการคอมพิวเตอร์ ตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ					
2.4 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาการใช้บริการได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line , เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue และเจ้าหน้าที่ รับบริการ					
2.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการมีความทั่วถึง					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และเป็นมิตรในการ ให้บริการ					
3.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.3 มีการตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้เป็น อย่างดี					
<u>ข้อเสนอแนะ</u>					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เรื่อง
การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณชัย วรรณสวัสดิ์
ตำแหน่งอาจารย์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. อาจารย์ณัฐวุฒิ สร้อยดอกสน
ตำแหน่งอาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. อาจารย์อานนท์ จันทร
ตำแหน่งอาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีการผลิตและสารสนเทศ
วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
4. นายวัชร พิษยพันธ์
ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
5. นางสาวชาลินทร์ เกรียงสินยศ
ตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ ระดับชำนาญการพิเศษ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ภาคผนวก ค
แบบฟอร์มประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง
การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบฟอร์มประเมินแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงในตอนที่ 1 และ ตอนที่ 2 โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

- +1 = แนใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
- 0 = ไม่แนใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
- 1 = แนใจว่าคำถามไม่มีมีความเหมาะสม

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด พร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แนใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม					
1	เพศ ชาย หญิง				
2	อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี 40 ปีขึ้นไป				
3	การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี				

ข้อที่	ข้อคำถามใน แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้อง ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก				
4	สังกัด(คณะ/ วิทยาลัย/ สำนัก/สถาบัน)				
5	ภาควิชา/กอง				
6	ประเภทกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ นักศึกษา				
7	กลุ่ม กลุ่มผู้ใช้งานระบบ กลุ่มผู้ดูแลระบบ				
8	ท่านเข้าใช้บริการระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักคอมพิวเตอร์ ฯ อะไรบ้าง ระบบเครือข่ายหลัก ของมหาวิทยาลัย ระบบเครือข่ายไร้ สาย (@KMUTNB-WIFI) ระบบสารสนเทศที่ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้บริการ ห้องบริการ คอมพิวเตอร์ ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์ บริการ IT Clinic ชั้น 3 อาคาร อเนกประสงค์				

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	ห้องสำหรับศึกษาด้วยตนเองแบบกลุ่มย่อย ชั้น 3 อาคารอเนกประสงค์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (ห้องอบรม) ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์ ห้องการเรียนการสอน ชั้น 4 อาคารอเนกประสงค์				
ตอนที่ 2 ความคิดเห็น แบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ					
1	ระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN) 1. ด้านระบบการให้บริการ				
	1.1. การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายหลักมีความรวดเร็ว				
	1.2 การดาวน์โหลดข้อมูลจากระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว				
	1.3 เครือข่ายมีความครอบคลุมพื้นที่ใช้งาน				
	1.4 ระบบเครือข่ายหลักมีความเสถียร ปลอดภัย เชื่อถือได้				
	ระบบเครือข่ายหลักของ				

ข้อที่	ข้อคำถามใน แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้อง ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	มหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN) 2. ด้านกระบวนการ ให้บริการ				
	2.1 การติดต่อขอใช้ บริการระบบเครือข่าย หลัก มีความสะดวก และรวดเร็ว				
	2.2 การให้บริการด้าน ระบบเครือข่ายหลัก ตรง ความต้องการของ ผู้ให้บริการ				
	2.3 การให้บริการมี ความรวดเร็ว ถูกต้อง มี ประสิทธิภาพ				
	2.4 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้ง ปัญหาการใช้บริการได้หลาย ช่องทาง เช่น สายตรง ผอ., โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnbac.th/issue ฯลฯ				
	2.5 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การ ให้บริการมีความทั่วถึง				
	ระบบเครือข่ายหลักของ มหาวิทยาลัย (เครือข่าย LAN) 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ				
	3.1 มีความเอาใจใส่				

ข้อที่	ข้อคำถามใน แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้อง ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	กระตือรือร้น สุภาพ และ เป็นมิตรในการให้บริการ				
	3.2 มีความรวดเร็วใน การให้บริการ				
	3.3 มีการตอบข้อซักถามและ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี				
2	ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) 1. ด้านระบบการ ให้บริการ				
	1.1 บริการสมัครเข้าใช้ งานระบบเครือข่ายไร้ สาย (@KMUTNB-Wifi) มีความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการสมัครเข้า ใช้บริการ				
	1.2 การเชื่อมต่อระบบ เครือข่ายไร้สาย มีความ รวดเร็ว				
	1.3 การดาวน์โหลด ข้อมูลจากระบบ เครือข่ายไร้สาย สามารถ ทำได้อย่างรวดเร็ว				
	1.4 สัญญาณมีความ ครอบคลุมทุกพื้นที่ ภายในมหาวิทยาลัย				
	1.5 คู่มือสำหรับการใช้ งานมีความชัดเจน เข้าใจ ง่าย และครบถ้วน				
	ระบบเครือข่ายไร้สาย				

ข้อที่	ข้อคำถามใน แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้อง ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	(@KMUTNB-Wifi) 2. ด้านกระบวนการ ให้บริการ				
	2.1 การติดต่อขอใช้ บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว				
	2.2 การให้บริการด้าน ระบบเครือข่ายไร้สาย ตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้บริการ				
	2.3 ผู้ใช้บริการสามารถ แจ้งปัญหาการใช้บริการ ได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์, e-mail, Facebook , Line และ เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue ฯลฯ				
	2.4 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การ ให้บริการมีความทั่วถึง				
	ระบบเครือข่ายไร้สาย (@KMUTNB-Wifi) 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ				
	3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และ เป็นมิตรในการให้บริการ				
	3.2 มีความรวดเร็วใน การให้บริการ				
	3.3 มีการตอบข้อซักถามและ				

ข้อที่	ข้อคำถามใน แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้อง ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี				
3	ระบบสารสนเทศ (เช่น ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและ ประเมินออนไลน์, ระบบ บัญชี 3 มิติ, ระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT) 1. ด้านระบบการ ให้บริการ				
	1.1 การสมัครหรือขอใช้ บริการระบบสารสนเทศ มีความสะดวก รวดเร็ว				
	1.2 การแสดงผลทาง จอภาพ ทำได้อย่างรวดเร็ว				
	1.3 การส่งออก (Export) สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้มีความ รวดเร็ว				
	1.4 คู่มือสำหรับการใช้ งาน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และครบถ้วน				
	1.5 ข้อมูลในระบบมี ความถูกต้องและทันสมัย				
	1.6 มีการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาพัฒนาการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ				
	ระบบสารสนเทศ (เช่น				

ข้อที่	ข้อคำถามใน แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้อง ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและ ประเมินออนไลน์, ระบบ บัญชี 3 มิติ, ระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT) 2. ด้านกระบวนการ ให้บริการ				
	2.1 การติดต่อขอใช้ บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว				
	2.2 การให้บริการด้าน ระบบสารสนเทศ ตรง ตามความต้องการของ ผู้ให้บริการ				
	2.3 การให้บริการระบบ สารสนเทศมีความ รวดเร็ว ถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ				
	2.4 ผู้ใช้บริการสามารถแจ้ง ปัญหาการใช้บริการได้หลาย ช่องทาง เช่น สายตรง ผอ., โทรศัพท์, e-mail, Facebook, Line และ เว็ปไซด์ http://service.icit.kmutnbac.th/issue ฯลฯ				
	2.5 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การ ให้บริการมีความทั่วถึง				
	ระบบสารสนเทศ (เช่น				

ข้อที่	ข้อคำถามใน แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้อง ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	ระบบงานทะเบียน, ระบบส่งเกรดและ ประเมินออนไลน์, ระบบ บัญชี 3 มิติ, ระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, Microsoft Imagine และ ICIT ACCOUNT) 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ				
	3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และ เป็นมิตรในการให้บริการ				
	3.2 มีความรวดเร็วใน การให้บริการแก้ไข ปัญหา				
	3.3 มีการตอบข้อซักถามและ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี				
4	ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้อง สำหรับศึกษาด้วยตนเอง แบบกลุ่มย่อย (อาคาร อเนกประสงค์ สำนัก คอมพิวเตอร์ฯ) 1. ด้านระบบการ ให้บริการ				
	1.1 จำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ที่ให้บริการ เพียงพอ				

ข้อที่	ข้อคำถามใน แบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้อง ปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	1.2 ประสิทธิภาพของ เครื่องคอมพิวเตอร์				
	1.3 โปรแกรม คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ตรงต่อความต้องการ				
	1.4 สถานที่และ บรรยากาศในการ ให้บริการ				
	ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้อง สำหรับศึกษาด้วยตนเอง แบบกลุ่มย่อย (อาคาร อเนกประสงค์ สำนัก คอมพิวเตอร์ฯ) 2. ด้านกระบวนการ ให้บริการ				
	2.1 การติดต่อขอใช้ บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว				
	2.2 การให้บริการมี ความรวดเร็ว มี ประสิทธิภาพ				
	2.3 การให้บริการด้าน ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้บริการ				
	2.4 ผู้ใช้บริการสามารถ แจ้งปัญหาการใช้บริการ ได้หลายช่องทาง เช่น สายตรง ผอ. , โทรศัพท์,				

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			สิ่งที่ควรจะต้องปรับปรุง/ ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
	e-mail, Facebook , Line , เว็บไซต์ http://service.icit.kmutnb.ac.th/issue และ เจ้าหน้าที่รับบริการ				
	2.5 การประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การ ให้บริการมีความทั่วถึง				
	ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 3 และชั้น 4 รวมถึง IT Clinic และห้อง สำหรับศึกษาด้วยตนเอง แบบกลุ่มย่อย (อาคาร อเนกประสงค์ สำนัก คอมพิวเตอร์ฯ) 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ				
	3.1 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น สุภาพ และ เป็นมิตรในการให้บริการ				
	3.2 มีความรวดเร็วใน การให้บริการ				
	3.3 มีการตอบข้อซักถามและ ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี				

ภาคผนวก ง

ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อถามกับวัตถุประสงค์แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาและวัตถุประสงค์ (IOC)										
แบบทดสอบข้อที่	คะแนนของคณะกรรมการ					รวม	IOC	แปลค่า		
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5					
1	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
2	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
3	-1	1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้		
4	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
5	1	1	1	1	-1	3	0.6	ใช้ได้		IOC => 0.5 ใช้ได้
6	0	0	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้		
7	1	0	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้		IOC < 0.5 ปรับปรุง
8	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้		
9	0	1	1	1	-1	2	0.4	ปรับปรุง		ใส่ตรวจสอบค่า IOC ต่ำสุด แล้วนำมาใส่ตัวเลขลงในช่อง"สีแดง"ข้างล่างนี้
10	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
11	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้	ต่ำสุด	0.4
12	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้	สูงสุด	1
13	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
14	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้		
15	0	1	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้		
16	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
17	0	1	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้		
18	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้		
19	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
20	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
21	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
22	0	1	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้		
23	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
24	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
25	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้		
26	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
27	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
28	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
29	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
30	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้		
31	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
32	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
33	1	0	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้		
34	0	1	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้		
35	0	1	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้		
36	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้		
37	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้		
38	-1	1	0	1	1	2	0.4	ปรับปรุง		
39	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
40	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
41	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้		
42	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
43	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		
44	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้		

45	1	1	1	1	1		5	1	ใช้ได้		
46	1	1	1	1	1		5	1	ใช้ได้		
47	1	1	1	1	1		5	1	ใช้ได้		
48	1	1	1	1	1		5	1	ใช้ได้		
49	0	1	1	1	1		4	0.8	ใช้ได้		
50	1	1	1	1	1		5	1	ใช้ได้		
51	1	1	0	1	1		4	0.8	ใช้ได้		
52	1	1	0	1	0		3	0.6	ใช้ได้		
53	0	1	0	1	1		3	0.6	ใช้ได้		
54	1	1	0	1	1		4	0.8	ใช้ได้		
55	1	1	0	1	1		4	0.8	ใช้ได้		
56	1	1	1	1	1		5	1	ใช้ได้		
57	1	1	1	1	1		5	1	ใช้ได้		
58	1	1	1	1	1		5	1	ใช้ได้		

ภาคผนวก จ
สารสนเทศ มจพ. ปีการศึกษา 2558

สรุปสารสนเทศสำคัญ ปีการศึกษา 2558

หมวดงาน	หลักสูตร (หลักสูตร)	นักศึกษา ใหม่ (คน)	นักศึกษา ทั้งหมด (คน)	ผู้สำเร็จ การศึกษา รุ่นปี 2556 (คน)	การมีงานทำ ของบัณฑิต รุ่นปี 2556 * (ร้อยละ)	ความพึงพอใจ ของนายจ้าง ต่อบัณฑิต รุ่นปี 2556 (X)	ปีการศึกษา 2557	
							อาจารย์ : นักศึกษาเต็มเวลา FTES ⁽¹⁾	อาจารย์ : ชั่วโมงสอน/ สัปดาห์ ⁽²⁾
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	40	1,529	5,291	1,155	89.42	4.08	1 : 15.45	1 : 10.83
2. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	23	527	1,908	441	87.45	4.19	1 : 12.11	1 : 11.75
3. คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	26	1,319	4,703	1,016	84.78	4.16	1 : 29.98	1 : 17.66
4. คณะเทคโนโลยีและ การจัดการอุตสาหกรรม	10	627	1,882	468	85.66	4.08	1 : 9.23	1 : 8.84
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	6	72	305	138	-	4.21	1 : 16.95	1 : 16.46
6. คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	4	19	99	26	-	4.17	1 : 54.49	1 : 30.58
7. คณะอุตสาหกรรมเกษตร	3	136	431	66	89.36	4.03	1 : 12.19	1 : 7.56
8. คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ	5	404	1,430	201	87.01	4.16	1 : 34.13	1 : 24.56
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	5	303	460	-	-	-	1 : 6.58	1 : 4.68
10. คณะวิทยาศาสตร์ หน่วยงาน และสิ่งแวคชั่น	3	262	375	-	-	-	1 : 6.85	1 : 4.24
11. คณะบริหารธุรกิจ	5	817	1,432	120	-	-	1 : 49.94	1 : 23.44
12. คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม	4	234	292	39	-	-	-	-
13. วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	31	2,102	6,863	1,659	85.57	4.06	1 : 23.65	1 : 17.96
14. บัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน	7	37	105	48	-	4.24	1 : 3.74	1 : 7.38
15. วิทยาลัยนานาชาติ	1	66	101	-	-	-	1 : 38.89	1 : 13.84
16. โรงเรียนเตรียมวิศวกรรมศาสตร์ ไทย-เยอรมัน	-	-	-	-	-	-	1 : 204.36	1 : 156.85
รวมทั้งหมด	173	8,454	25,677	5,377	86.65	4.11	1 : 20.36	1 : 16.02

(1) ใช้ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาที่ลงทะเบียนทุกประเภทหลักสูตร กับจำนวนอาจารย์ประจำ โดยได้เกณฑ์มาตรฐานสัดส่วนจำนวนอาจารย์ต่อ FTES ระดับปริญญาตรี ของกลุ่มสาขาวิชาต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาปีการศึกษา 2550

(2) ใช้ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาที่ลงทะเบียนทุกประเภทหลักสูตร กับจำนวนอาจารย์ประจำ โดยได้เกณฑ์มาตรฐานการวิเคราะห์ข้อมูลสัดส่วนของอาจารย์ต่อจำนวนชั่วโมงสอนต่อสัปดาห์ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

* ข้อมูลร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้นำมาทำงานใน 1 ปี

สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปีการศึกษา 2558

หน่วย : คน

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร				รวม	รวมทั้งสิ้น
	สายวิชาการ ⁽³⁾	สายสนับสนุนวิชาการ ⁽⁴⁾	ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ประสานงาน ⁽⁵⁾	อื่นๆ ⁽⁶⁾		
1. คณะวิศวกรรมศาสตร์	215	124	[1]	12	351 [1]	352
2. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	107 [1]	61	-	7	175 [1]	176
3. คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์	169 [2]	60	1 [1]	6	236 [3]	239
4. คณะเทคโนโลยีและ การจัดการอุตสาหกรรม	64 [2]	38	-	6	108 [2]	110
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	22 [3]	27	[3]	1	50 [6]	56
6. คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์	50 [16]	14	1 [3]	1	66 [19]	85
7. คณะอุตสาหกรรมเกษตร	17	19	-	1	37	37
8. คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ	29	23	-	5	57	57
9. คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	33	7	-	-	40	40
10. คณะวิทยาศาสตร์ ฝึกงาน และสิ่งแวดลอม	20	9	-	1	30	30
11. คณะบริหารธุรกิจ	36 [1]	6	-	1	43 [1]	44
12. คณะพัฒนารัฐกิจและอุตสาหกรรม	5	4	-	-	9	9
13. คณะบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมบริการ	-	3	-	-	3	3
14. วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	252 [4]	96	-	13	361 [4]	365
15. บัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์ นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน	26 [1]	34	1 [5]	1	62 [6]	68
16. วิทยาลัยนานาชาติ	3 [1]	2	-	-	5 [1]	6
17. บัณฑิตวิทยาลัย	-	17	-	2	19	19
18. สำนักงานอธิการบดี	-	288	[1]	45	333 [1]	334
19. สำนักหอสมุดกลาง	-	57	-	4	61	61
20. สำนักพัฒนาเทคโนโลยีศึกษา	-	57	-	4	61	61
21. สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม	-	26	-	1	27	27
22. สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	31	-	-	31	31
23. สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	32 [1]	-	-	32	33
24. สถาบันวิศวกรรมเทคโนโลยี ไทย-ฝรั่งเศส	-	34	-	1	35	35
25. สถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ไทย-เยอรมัน	-	11	-	-	11 [1]	12
26. หอพักนักศึกษา ⁽⁷⁾	-	18	-	2	20	20
รวมทั้งสิ้น	1,048 [31]	1,098 [1]	3 [15]	114	2,263 [47]	2,310
	1,079	1,099	18	114	2,310	

(3) รวมบุคลากรสายวิชาการ : ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย, ลูกจ้างชั่วคราว, พนักงานพิเศษ (ไม่มีบรรณาจารย์พิเศษ ภาคการศึกษาที่ 1/2558 จำนวน 435 คน)

(4) รวมบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ : ข้าราชการ, พนักงานมหาวิทยาลัย, พนักงานพิเศษ, พนักงานราชการ, ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ

(5) รวมลูกจ้างชั่วคราวด้านผู้เชี่ยวชาญชาวไทย/ชาวต่างประเทศ ตำแหน่งผู้ประสานงานชาวต่างประเทศ

(6) รวมบุคลากรอื่นๆ ที่เป็น พนักงานพิเศษ, ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ (ตำแหน่ง ผู้จัดการหอพัก, ผู้ปฏิบัติงานบริหาร,ช่างเทคนิค, พนักงานขับรถยนต์, พนักงานบริการ, พนักงานรักษาความปลอดภัย, นักการภารโรง, คนสวน, คนงาน เป็นต้น)

(7) จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หอพักนักศึกษา มจร. วิทยาลัยบราซินบุรี จำนวน 8 คน ใช้งบประมาณในรายได้

[] ชาวต่างชาติ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางศรินญา พงศ์สุริยา
วัน เดือน ปีเกิด 28 มิถุนายน พ.ศ. 2525
ที่อยู่ปัจจุบัน 38/295 หมู่ที่ 1 หมู่บ้านกัสโต้ ราชพฤกษ์-พระราม 5 ตำบลบางกร่าง อำเภอเมือง
นนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000
สังกัด สำนักงานผู้อำนวยการ สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ประวัติการศึกษา
สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2547 ระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการตลาด วุฒิ
การศึกษาด้านบริหารธุรกิจบัณฑิต ที่สถาบันราชภัฏพระนคร
สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2561 ระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ วุฒิ
การศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช