บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม 2 ชุด ชุดที่หนึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับนักศึกษา แบบสอบถามชุดที่สอง เป็นแบบสอบถามสำหรับบุคลากร นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นหน่วยงาน ซึ่งรับบริการของศูนย์ฯ เพื่อจะให้บริการต่อ มี 2 หน่วยงานหลัก คือ งานทะเบียน และห้องสมุดคุณหญิงหลงอรรถกวีสุนทร ในบทนี้ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลตามผู้ใช้บริการ คือจะแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการ กลุ่มนักศึกษา
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการ กลุ่มบุคลากร
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการที่เป็นหน่วยงาน

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการ กลุ่มนักศึกษา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มนักศึกษา

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ เพศ การรับทราบกฎ/ระเบียบในการให้บริการ และการรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ ช่องทางการติดต่อ

(N=384 คน)

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
คณะ		
1. ทรัพยากรธรรมชาติ	34	8.85
2. ทันตแพทยศาสตร์	24	6.25
3. พยาบาลศาสตร์	37	9.64
4. วิทยาการจัดการ	56	14.58
5. วิทยาศาสตร์	52	13.54
6. วิศวกรรมศาสตร์	46	11.98
7. อุตสาหกรรมเกษตร	49	12.76
8. เภสัชศาสตร์	48	12.50
9. แพทยศาสตร์	38	9.89
เพศ		
1. ชาย	119	30.99
2. หญิง	265	69.01

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
การรับทราบกฎ/ระเบียบในการให้บริการ		
1. ทราบ	322	83.85
2. ไม่ทราบ	62	16.15
การรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์		
1. เคยได้รับ	318	82.81
2. ไม่เคยได้รับ	66	17.19
ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
1. เสียงตามสาย	95	24.74
2. E-mail	283	73.69
3. Web site ของศูนย์ฯ	117	30.47
4. ศูนย์ข่าว มอ.	59	15.36
5. วิทยุ FM 88	41	10.68
6. แจ้งหน่วยงาน	51	13.28
7. อื่นๆ	20	5.21

จากตารางที่ 4.1 พอจะสรุปได้ดังนี้

นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมาจากทุกคณะที่เปิดให้มีการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีในวิทยาเขตหาดใหญ่ คณะที่มีผู้ตอบมากที่สุดได้แก่คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 14.58 รองลงมาได้แก่คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 13.54

เพศ นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.01 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.99

การรับทราบกฎระเบียบของศูนย์คอมพิวเตอร์ นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 83.85 ทราบกฎระเบียบ/นโยบายการให้บริการของศูนย์ มีเพียงร้อยละ 16.15 ที่ไม่ทราบ

การรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 82.81 ได้รับข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ มีเพียงร้อยละ 17.19 ที่ไม่เคยได้รับทราบข่าวสาร

ช่องทางในการติดต่อที่เหมาะสม นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.69 เห็นว่าช่องทางที่เหมาะสมคือการติดต่อทาง e-mail รองลงมาคือ ทาง web site ของศูนย์ฯ ร้อยละ 30.47 ในด้านช่องทางอื่นๆ ส่วนใหญ่เสนอให้ติดประกาศตามสถานที่ต่างๆ เช่น โรงช้าง (โรง

อาหารใกล้หอพักของมหาวิทยาลัย) ใต้หอพักบินหลา และบริเวณหอพักอื่นๆ บอร์ดตามคณะ หรือส่งเอกสารไปที่คณะ แจกใบปลิวประชาสัมพันธ์ตามคณะ มีเพียง 2 ราย ที่เสนอให้ประชาสัมพันธ์ทาง WEB

1.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มนักศึกษา

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามประเภทของบริการ

บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการห้องปฏิบัติการ	3.08	.59	ปานกลาง
2. บริการ scan ภาพ	3.06	.69	ปานกลาง
3. บริการฝึกอบรม	3.62	.72	มาก
4. ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต	3.17	.75	ปานกลาง
5. บริการระบบเครือข่ายผ่านโมเด็ม	3.06	.74	ปานกลาง
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.20	.55	ปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.20 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง บริการฝึกอบรมเป็นบริการเดียวที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก คือ มากกว่า 3.62 ส่วนบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 3.06-3.17

ตารางที่ 4.3 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้ใช้บริการ**ห้องปฏิบัติ**การจำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ (N=367)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการให้บริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ	3.8	25.7	51.1	17.5	1.9	3.12	.81
	2. ความพร้อมของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	4.6	30.0	41.7	19.1	4.6	3.11	.92
	3. ความเพียงพอของเครื่องที่มีให้บริการ	2.5	15.6	32.8	34.7	14.5	2.57	1
	4. ความพร้อมของซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการ	2.5	30.5	46.3	17.7	3.0	3.12	.83
	5. ความเพียงพอของซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการ	2.7	26.5	45.6	19.9	5.2	3.02	.89
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						2.99	.69
ความสามารถฯ	6. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ	7.9	43.6	37.6	9.8	1.1	3.47	.82
	7. การให้คำแนะนำในการใช้บริการ	2.2	20.4	48.8	25.1	3.5	2.93	.82
	8. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่	4.6	33.9	43.7	15.3	2.5	3.23	.85
	9. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	4.6	28.7	51.1	12.3	3.3	3.19	.83
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.21	.65
	ความพึงพอใจรวม						3.08	.59

จากการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการ ที่ศูนย์ ฯ 367 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.57 ของกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเฉพาะเรื่องลักษณะการให้บริการ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พบว่าในด้าน ความ

สะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการและความพร้อมของซอฟต์แวร์ นักศึกษาพึงพอใจสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องที่มีให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 ส่วนด้านความเพียงพอของเครื่องที่มีให้บริการนั้นมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 2.57

สำหรับด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่านักศึกษาพึงพอใจด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ของบริการ มากกว่าเรื่องอื่นคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 รองลงมาได้แก่เรื่องความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่าเท่ากับ 3.23 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือเรื่องการแนะนำในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ซึ่งน้อยกว่าค่าความพึงพอใจในความสามารถในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ตารางที่ 4.4 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการ **Scan ภาพ**จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ (N= 44 คน)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ		20.5	52.3	27.3		2.93	.70
	2. ราคาค่าบริการ	11.4	18.2	45.5	20.5	4.5	3.11	1.02
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.02	.72
ความสามารถบริการ	3. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ	4.5	29.5	47.7	18.2		3.20	.79
	4. การให้คำแนะนำในการใช้บริการ	2.3	30.2	41.9	25.6		3.09	.81
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	2.3	27.3	45.5	20.5	4.5	3.02	.88
	6. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	6.8	27.3	38.6	18.2	9.1	3.05	1.06
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.08	.76
	ความพึงพอใจรวม						3.06	.69

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 384 ราย นักศึกษาที่ใช้บริการ Scan ภาพที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.46 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการ Scan ภาพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาลักษณะการให้บริการ scan ภาพ พบว่านักศึกษาพึงพอใจด้านราคาค่าบริการสูงกว่า ความสะดวกรวดเร็วในการ

เข้าใช้บริการ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และ 2.93 ตามลำดับ ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจความถูกต้องและเชื่อถือได้ของบริการมากที่สุดคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.20 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 3.02 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ซึ่งน้อยกว่าค่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

ตารางที่ 4.5 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการ **ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์** จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ (N=167)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการให้บริการ	**1.** ความสะดวกรวดเร็วในการสมัครอบรม	12.0	38.9	38.3	10.2	0.6	3.51	.86
	2. ความหลากหลายของหลักสูตร	13.2	44.3	29.3	11.4	1.8	3.56	.92
	3. ความถี่ในการจัดหลักสูตรอบรม	12.0	37.1	38.3	11.4	1.2	3.47	.89
	4. ราคาค่าบริการ	15.6	34.1	34.1	13.8	2.4	3.47	.99
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.50	.72
ความสามารถบริการ	5. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของวิทยากร	18.0	51.5	19.2	10.8	0.6	3.75	.89
	6. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของหลักสูตร	17.4	50.9	22.2	8.4	1.2	3.75	.88
	7. การให้คำแนะนำในการฝึกอบรม	13.8	46.7	30.5	8.4	0.6	3.65	.84
	8. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	21.6	46.7	21.0	9.6	1.2	3.78	.93
	ความพึงพอใจด้านสามารถในการให้บริการ						3.73	.80
	ความพึงพอใจรวม						3.62	.72

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 384 ราย ใช้บริการ ฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.49 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง คือค่าเฉลี่ยที่ 3.62 เมื่อพิจารณาด้านลักษณะการให้บริการพบว่า นักศึกษาพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของหลักสูตรมากที่สุดคือมีค่าความพึงพอใจเท่ากับ 3.56 รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการสมัครอบรม มีค่าความพึงพอใจเท่ากับ 3.51 ส่วนความถี่ในการจัดหลักสูตรฝึกอบรมและราคาค่าบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณาด้านความสามารถในการให้บริการพบว่า นักศึกษาพึงพอใจในเรื่องอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ มากที่สุดคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.78 รองลงมาคือเรื่องความถูกต้องเชื่อถือได้ของหลักสูตร และวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.50 น้อยกว่าความพึงพอใจในด้านความสามารถในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยที่ 3.73

ตารางที่ 4.6 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาผู้ใช้บริการ **ระบบเครือข่าย Internet** จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ (N=286)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)	8.0	28.7	40.9	17.1	5.2	3.17	.98
	2. ความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ	5.9	32.2	42.7	16.1	3.1	3.22	.90
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.19	.87
ความสามารถบริการ	3. ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น	6.6	22.7	48.3	18.9	3.5	3.10	.90
	4. ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน	5.6	23.9	48.4	20.0	2.1	3.11	.86
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่	7.7	32.6	41.4	15.8	2.5	3.27	.91
	6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ	5.6	31.5	40.6	19.2	3.1	3.17	.91
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.16	.75
	ความพึงพอใจรวม						3.17	.74

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 385 ราย มีผู้ที่ใช้บริการ ระบบเครือข่าย Internet 286 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.78 นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านลักษณะการให้บริการพบว่า ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล (Access speed) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.17 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจเรื่องความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.22 เมื่อพิจารณาด้านความสามารถในการให้บริการพบว่า ความพึงพอใจเรื่องความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่ นักศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าเรื่องอื่นคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.27 รองลงมาได้แก่ เรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.27 เรื่องที่พึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่นคือ ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.10 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19 สูงกว่าความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.16

ตารางที่ 4.7 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจผู้ใช้บริการ **ระบบเครือข่ายผ่าน Modem** จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ (N=66)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)	6.1	18.2	53.0	13.6	9.1	2.98	.97
	2. ความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ	4.6	29.2	49.2	15.4	1.5	3.20	.81
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.07	.85
ความสามารถบริการ	3. ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น	3.1	20.0	56.9	18.5	1.5	3.05	.76
	4. ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน	3.1	24.6	50.8	18.5	3.1	3.06	.83
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่	4.6	27.7	46.2	18.5	3.1	3.12	.88
	6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ	4.6	24.6	50.8	18.5	1.5	3.12	.82
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.09	.71
	ความพึงพอใจรวม						3.06	.74

ผู้ตอบแบบสอบถาม 385 ราย มีผู้ใช้บริการ ระบบเครือข่ายผ่าน Modem 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.19 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการ Modem อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านลักษณะการให้บริการพบว่าความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.98 ซึ่งน้อยกว่า ความพึงพอใจเรื่องความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.20 เมื่อพิจารณาด้านความสามารถในการให้บริการพบว่าความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.12 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่นคือ ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.05 ในภาพรวมความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.07 สูงกว่าความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.09

1.3 สาเหตุและปัญหาอุปสรรคในการเข้าใช้บริการ ของกลุ่มนักศึกษา

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่นักศึกษามาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่นักศึกษาใช้

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	ห้องปฏิบัติการ		Scanner		ฝึกอบรม		ระบบเครือข่าย Internet		เครือข่ายผ่าน Modem	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ไม่มีที่อื่นให้เลือก	103	28.07	13	29.55	24	14.37	94	32.87	19	28.79
2. ราคาไม่สูง/ไม่ต้องจ่ายค่าบริการ	-	-	20	45.45	129	77.25	-	-	32	48.48
3. ที่คณะ/หน่วยงานมีเครื่องไม่พอใช้	216	58.86	-	-	-	-	-	-	-	-
4. เชื่อถือในคุณภาพการบริการ	77	20.98	10	22.73	96	57.49	102	35.66	22	33.33
5. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี	38	10.35	5	11.36	81	48.50	45	15.73	9	13.64
6. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นระบบ	45	12.26	-	-	-	-	-	-	-	-
7. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม	199	54.22	-	-	-	-	-	-	-	-
8. อื่นๆ ระบุ.....	28	7.63	1	2.27	4	2.39	18	6.29	1	1.52

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สาเหตุส่วนใหญ่ที่นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการห้องปฏิบัติการที่ศูนย์ฯ เนื่องจากที่คณะมีเครื่องไม่พอใช้ คิดเป็นร้อยละ 58.86 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 54.22 สาเหตุที่เลือกมาใช้บริการอื่นๆได้แก่ ต้องการมาพิมพ์งานเนื่องจากมีเครื่องพิมพ์บริการ ค่าพิมพ์ราคาถูก บริการใช้งานคอมพิวเตอร์ฟรี ประหยัด ที่คณะเครื่องไม่เร็ว จ่ายค่าธรรมเนียมบริการไปแล้วเลยมาใช้งาน เห็นว่าเป็นบริการของมหาวิทยาลัย และสะดวก ใกล้ สบาย

บริการ Scan ภาพ สาเหตุส่วนใหญ่ ที่นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ Scan ภาพ ที่ศูนย์ฯ เนื่องจากราคาค่าบริการไม่สูงมาก คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาได้แก่ ไม่มีที่อื่นให้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.55 สาเหตุที่เลือกมาใช้บริการอื่นๆ คือไม่ต้องการเดินทางออกไปใช้บริการข้างนอกมหาวิทยาลัย

บริการฝึกอบรม สาเหตุที่นักศึกษา มาใช้บริการฝึกอบรมที่ศูนย์ฯส่วนใหญ่เนื่องจาก ราคาไม่สูงมาก คิดเป็นร้อยละ 77.25 รองลงมาได้แก่ เชื่อถือในคุณภาพและการบริการคิดเป็นร้อยละ 57.49 สาเหตุอื่นที่มาใช้บริการคือ เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ การแนะนำการแก้ปัญหาที่พบบ่อยๆสะดวกต่อการมาเรียน

บริการระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต สาเหตุที่นักศึกษาใช้บริการระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่ศูนย์ฯส่วนใหญ่เนื่องจาก เชื่อถือในคุณภาพการบริการ คิดเป็นร้อยละ 35.66 รองลงมาได้แก่ ไม่มีที่อื่นให้เลือก คิดเป็นร้อยละ 32.87 สาเหตุอื่นได้แก่ Check mail สะดวก ใกล้ที่เรียน สามารถใช้เครื่องพิมพ์ (Printer)ได้ทันที ประหยัดเวลา ไม่เสียค่าใช้จ่าย เปิดบริการเวลาที่ว่าง

บริการ Modem สาเหตุที่นักศึกษาใช้บริการ Modem ของศูนย์คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ เนื่องจากไม่ต้องจ่ายค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 48.48 รองลงมาได้แก่ เชื่อถือในคุณภาพการบริการ คิดเป็นร้อยละ 33.33 สาเหตุอื่น ได้แก่ มีความสะดวกในการใช้

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของปัญหาที่เกิดกับนักศึกษาที่มาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่นักศึกษาใช้

ปัญหาที่เกิดขึ้น	ห้องปฏิบัติการ		Scan ภาพ		ฝึกอบรม		ระบบเครือข่ายInternet		เครือข่ายผ่านModem	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. การแก้ไขปัญหา ล่าช้า	101	27.52	12	27.27	27	16.17	73	25.52	17	25.76
2. ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก	48	13.08	11	25.00	24	14.37	41	14.34	14	21.21
3. ไม่เปิดตามเวลา/ไม่เป็นไปตามนัดหมาย	12	3.27	7	15.91	5	2.99	-	-	4	6.06
4. เจ้าหน้าที่ไม่บริการ	29	7.90	6	13.64	8	4.79	28	9.79	5	7.58
5. เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อม	242	65.94	-	-	35	20.96	-	-	-	-
6. ไม่แจ้งข่าว/ตอบข้อสงสัย	-	-	-	-	-	-	41	14.34	-	-
7. อื่นๆ ระบุ.....	25	6.81	1	2.27	10	5.99	25	8.74	7	10.61

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

บริการห้องปฏิบัติการ ปัญหาที่นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามพบเมื่อมาใช้บริการห้องปฏิบัติการส่วนใหญ่คือเครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อม คิดเป็นร้อยละ 65.94 รองลงมาได้แก่ การแก้ไขปัญหาล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 27.52 ส่วนปัญหาอื่นๆ ได้แก่ กระดาษที่ใช้คุณภาพไม่ดีพิมพ์เอกสารออกมาไม่สวยงาม ความช้าของเครื่อง เครื่องพิมพ์แบบ Dot Matrix ไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอ ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ใช้ห้องจัดอบรมทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ ปัญหาไวรัสที่เครื่อง เวลาปิดบริการเร็วเกินไป พิมพ์(Print)งานไม่ได้ทั้งๆที่ไม่เคยใช้โควต้า เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ขู่ตะคอก เสียงดัง ห้องน้ำเสีย กรณีที่ต้องการเพิ่มโควต้าการพิมพ์จำนวนน้อยๆไม่สามารถเพิ่มจำนวนกระดาษตามต้องการ ไม่เชื่อว่าการคำนวณค่าพิมพ์ถูกต้อง รองเท้าหาย เวลาเปิดบริการน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย วันเสาร์ อาทิตย์ควรเปิดบริการให้นานขึ้น

บริการ Scan ภาพ นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ Scan ภาพที่ศูนย์ฯ พบปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา มากเป็นอันดับหนึ่ง คือ คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาได้แก่ ปัญหาของขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 25.00

บริการฝึกอบรม ปัญหาที่พบในการใช้บริการฝึกอบรมส่วนใหญ่คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่พร้อม คิดเป็นร้อยละ 20.96 รองลงมาได้แก่ การแก้ไขปัญหาล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 16.17 ปัญหาอื่นได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่ว่าง ออกใบเสร็จล่าช้า ผู้ช่วยวิทยากรบางหลักสูตรมีความรู้ไม่เพียงพอ ควรมีเวลาพักบ้าง รับผู้เข้าอบรมได้น้อย ควรมีการสอนที่ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น เช่น การแปรผล SPSS ใช้โปรแกรมเป็นแต่แปรผลไม่ได้ สอนไม่รู้เรื่องอธิบายไม่ดีพอ ระยะเวลาเรียน เช่น ควรจัด 2 ช่วงเวลา/หลักสูตร เช่น Ms-Word อาจมีวันเสาร์ช่วงเช้า และช่วงเย็น

บริการระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ ระบบเครือข่ายส่วนใหญ่ได้แก่ การแก้ไขปัญหาล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 25.52 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 14.34 ส่วนปัญหาอื่น ได้แก่ Download ข้อมูลจาก Internet ช้า เครื่องเสีย(hang)บ่อย เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ทางศูนย์ฯใช้ห้องเพื่อการสอนทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ บางครั้งไม่สามารถเข้า Internet ได้ ปิดบริการเร็ว มีการปรับปรุงบ่อย

บริการระบบเครือข่ายผ่านโมเด็ม(Modem) ปัญหาส่วนใหญ่ที่นักศึกษาพบเมื่อใช้บริการโมเด็ม คือ การแก้ไขปัญหาล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 25.76 รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 21.21 ส่วนปัญหาอื่นได้แก่ Speed ช้ามากและสายหลุดบ่อย ช่องสัญญาณน้อย การจำกัดชั่วโมงการใช้งานต่อเดือน

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ชั้นปี	N(คน)	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
1. ชั้นปีที่ 1	87	3.31	.58	1.964	.083
2. ชั้นปีที่ 2	56	3.21	.53		
3. ชั้นปีที่ 3	102	3.08	.54		
4. ชั้นปีที่ 4	110	3.21	.53		
5. ชั้นปีที่ 5	27	3.21	.62		
6. ชั้นปีที่ 6	2	3.69	.11		
รวม	384	3.20	.55		

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ จำแนกตามชั้นปี นั้น นักศึกษาชั้นปีที่ 6 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ในภาพรวมสูงสุดคือ 3.69 จัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก รองลงมาได้แก่ชั้นปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.31 ส่วนชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ 3.21 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีค่าความพึงพอใจต่ำสุดเมื่อเทียบกับชั้นปีอื่นๆคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ผลการการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมตามชั้นปีของนักศึกษา โดยใช้ One-Way ANOVA ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษา และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

คณะ	N(คน)	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
1. ทรัพยากรธรรมชาติ	34	3.27	.49	4.428	.000*
2. ทันตแพทยศาสตร์	24	3.24	.57		
3. พยาบาลศาสตร์	37	3.38	.57		
4. วิทยาการจัดการ	56	2.96	.48		
5. วิทยาศาสตร์	52	3.37	.44		
6. วิศวกรรมศาสตร์	46	3.37	.49		
7. อุตสาหกรรมเกษตร	49	2.97	.63		
8. เภสัชศาสตร์	48	3.17	.59		
9. แพทย์ศาสตร์	38	3.18	.56.		
รวม	384	3.20	.55		

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษา จำแนกตามคณะที่ศึกษา และผลการวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่

คณะ		ทรัพฯ	ทันต	พยาบาล	วจก.	วิทยฯ	วิศวฯ	อก.	เภสัช	แพทย์
	$\overline{X}$	3.27	3.24	3.38	2.96	3.37	3.37	2.97	3.17	3.18
1. ทรัพยากรธรรมชาติ	3.27	-	.							
2. ทันตแพทยศาสตร์	3.24	.0303	-							
3. พยาบาลศาสตร์	3.38	.1102	.1405	-						
4. วิทยาการจัดการ	2.96	.3149*	.2847*	.4252*	-					
5. วิทยาศาสตร์	3.37	.0931	.1233	.0172	.4080*	-				
6. วิศวกรรมศาสตร์	3.37	.0942	.1245	.0161	.4091*	.0011	-			
7. อุตสาหกรรมเกษตร	2.97	.3047*	.2744*	.4150*	.0102	.3978*	.3989*	-		
8. เภสัชศาสตร์	3.17	.1050	.0747	.2152	.2099*	.1981	.1992	.1997	-	
9. แพทย์ศาสตร์	3.18	.0926	.0624	.2029	.2223*	.1857	.1868	.2121	.0124	-

หมายเหตุ * มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ จำแนกตามคณะที่ศึกษานั้นนักศึกษาคณะพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของศูนย์คอมพิวเตอร์สูงสุดคือ 3.38 รองลงมาได้แก่นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ คือ 3.37 เท่ากัน ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ผลการการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมตามคณะของนักศึกษาโดยใช้ One-Way ANOVA พบว่ามีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ LSD test พบว่า คณะวิทยาการจัดการ มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกคณะยกเว้นคณะอุตสาหกรรมเกษตร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 คณะอุตสาหกรรมเกษตรมีความพึงพอใจแตกต่างกับคณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนคณะอื่นๆไม่มีความแตกต่าง (พิจารณาตาราง 4.12)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษา จำแนกตามเพศ และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

เพศ	N (คน)	$\bar{X}$	SD	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference
1. ชาย	119	3.27	.56	.084	.772	1.800	382	.073	.1098
2. หญิง	265	3.17	.55						
รวม	384	3.20	.55			Equal variances assumed			

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.27 และเพศหญิงมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.17 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งคู่

ผลการทดสอบ Independent Sample T-test สำหรับความพึงพอใจโดยภาพรวมของนักศึกษา เพศชายและเพศหญิงไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษา จำแนกตามการได้รับทราบกฎระเบียบการใช้งาน/นโยบายการให้บริการ

	N (คน)	$\bar{X}$	SD	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference
1. ทราบ	322	3.21	.54	3.988	.047*	.459	78.047	.648	3.998E-02
2. ไม่ทราบ	62	3.17	.64						
รวม	384	3.20	.55			Equal variances not assumed			

จากการศึกษาการรับทราบนโยบายการให้บริการกฎระเบียบในการให้บริการกับความพึงพอใจรวมของนักศึกษาพบว่า ผู้ที่รับทราบนโยบายและกฎระเบียบมีความพึงพอใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยที่ 3.21 และผู้ไม่รับทราบมีค่าเฉลี่ยที่ 3.17 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางทั้งคู่

ผลการทดสอบ Independent Sample T-test นักศึกษาที่รับทราบและไม่รับทราบกฎระเบียบการให้บริการ ไม่พบว่ามีความพึงพอใจรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของนักศึกษา จำแนกตามการได้รับข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์

	N (คน)	$\bar{X}$	SD	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference
1. ได้รับ	318	3.21	.55	.250	.617	.916	382	.360	6.871E-02
2. ไม่ได้รับ	66	3.15	.56						
รวม	384	3.20	.55					Equal variances assumed	

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ จำแนกตามการได้รับข่าวสารจากศูนย์ฯ พบว่าผู้ที่ได้รับทราบข่าวสารมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.21 และผู้ไม่ได้รับทราบข่าวสารจากศูนย์ฯมีค่าเฉลี่ยที่ 3.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งคู่

ผลการทดสอบ Independent Sample T-test นักศึกษาที่ได้รับและไม่ได้รับข่าวสารจากศูนย์ฯไม่พบว่ามีความพึงพอใจรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

สิ่งที่สร้างความประทับใจ หรือพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์

จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความประทับใจที่ใช้บริการที่ศูนย์ ฯพบว่าส่วนใหญ่ จะพึงพอใจในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการแก่นักศึกษาเป็นอันดับแรก ทั้งด้านความเพียงพอ ประสิทธิภาพ ความเร็ว ความทันสมัยของเครื่อง บางครั้ง Download ข้อมูลได้เร็วมาก ความพร้อมของเครื่องเมื่อเปิดให้บริการรวมทั้งการจัด Software ที่มีให้ใช้งานได้เพียงพอกับความต้องการ สามารถใช้ ติดต่อ Internet โดยไม่คิดค่าบริการในการใช้งาน

รองลงมาเป็นเรื่องของระยะเวลาที่เปิดให้บริการ ส่วนใหญ่พึงพอใจช่วงเวลาที่เปิดให้บริการห้องปฏิบัติการ ซึ่งเปิดได้เหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษา รวมทั้งการขยายเวลาในการเปิดให้บริการนานขึ้นในช่วงที่นักศึกษาต้องส่งงาน คือช่วงก่อนสอบ 1 เดือน

อันดับถัดมาที่นักศึกษาประทับใจคือ การเปิดให้บริการฝึกอบรมแก่นักศึกษา ซึ่งมีทั้งด้านจำนวนครั้งที่เปิด ช่วงเวลาที่เปิดอบรม มีหลักสูตรให้เลือกมาก เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ทั้งวิทยากร และผู้ประสานงานอัธยาศัยดี นักศึกษาสามารถนำความรู้ไปประกอบในการทำงาน หรือสมัครงานได้ ราคาค่าบริการไม่แพง

ด้านเครื่องพิมพ์ นักศึกษาพอใจที่จัดให้มีเครื่องพิมพ์ ทั้งรูปแบบของ Dot Matrix และ Laser Printer เนื่องจากสอดคล้องกับความต้องการ คุณภาพ ของ Laser Printer อยู่ในเกณฑ์ดี สามารถเลือกพิมพ์ฟรีได้ โดยใช้ Dot Matrix หรือเมื่อต้องการงานที่มีคุณภาพ สามารถใช้บริการ Laser Printer ได้ในราคาที่ไม่สูงมากนัก

ความประทับใจเรื่องการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ที่จุดปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ทั่วไป เช่น เรื่องการติดต่อขอ Login Account รวมทั้งประทับใจในอัธยาศัย ความสุภาพ การบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ แก้ไขปัญหาให้ได้เร็ว

นอกจากนั้น มีหลายรายประทับใจในการบริการด้าน ระบบเครือข่าย Internet ที่สามารถใช้งานได้ฟรี ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Internet การมีอุปกรณ์ให้บริการต่างๆ เช่น Scanner , Printer สี , การให้บริการ เชื่อมต่อระบบเครือข่ายผ่านModem

ส่วนด้านสถานที่ มี หลายรายที่ให้ความเห็นว่าประทับใจในความสะดวก สบาย ของห้องปฏิบัติการ ความสะอาดของสถานที่ รวมทั้งบรรยากาศดี สะดวกในการมาใช้บริการเนื่องจากใกล้หอพัก

สิ่งที่นักศึกษาไม่พอใจการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีให้บริการ แก่นักศึกษา โดยเป็นเรื่องของการมีเครื่องให้บริการไม่เพียงพอ ในช่วงที่นักศึกษาต้องการใช้งาน นอกจากบางช่วงไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากนักศึกษามาใช้งานมากแล้ว บางช่วงศูนย์ฯใช้ห้องในการจัดอบรม หรือปิดบางส่วนไป ใช้ในการลงระบบปฏิบัติการ Linux ซึ่งนักศึกษาบางรายไม่สามารถใช้งานได้ มีการจองใช้เครื่องโดยที่ไม่มีคนใช้งานจริง เครื่องเสียบ่อย จนบางครั้งทำให้แผ่นดิสก์เสียไปด้วย บางครั้งเครื่องช้ามาก การเข้าใช้เมื่อ ใส่ Password แล้วรอนาน บางเครื่องเก่ามาก ซึ่งมีความไม่พอใจทั้งเรื่องความช้าของระบบเครือข่าย และความช้าของเครื่องเองเมื่อเปิดใช้งาน

ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องพิมพ์ เครื่องพิมพ์ Dot Matrix ไม่เพียงพอ ผ้าหมึกไม่ได้รับการดูแลสีจาง เครื่องพิมพ์ชำรุด ส่วนใหญ่อยู่ในสภาพใช้งานไม่ได้ เครื่องพิมพ์ Laser ไม่เพียงพอ ราคาค่าใช้บริการเครื่องพิมพ์สีและ Scaner แพง

ความปลอดภัยเกี่ยวกับการป้องกัน ไวรัส เครื่องเสียบ่อยจนทำให้แผ่นดิสก์ที่ใช้งานเสียต้องทำรายงานใหม่ โปรแกรมที่ให้บริการไม่เพียงพอไม่สามารถ Install โปรแกรมเองได้

การบริการของเจ้าหน้าที่บางคนยังไม่ดีเท่าที่ควร ไม่สุภาพ บางครั้งไม่ใส่ใจนักศึกษาเวลาเครื่องมีปัญหาหรือขัดข้อง บางครั้งทำให้ผู้ใช้บริการเสียประโยชน์ เมื่อมีปัญหาไม่เต็มใจช่วยแก้ปัญหา ไม่เดินไปดูเครื่องแต่จะให้ไปทำเองซึ่งบางครั้งเป็นการแนะนำที่ผิดไม่ตรงกับปัญหาทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ประจำบางครั้งต้องการสอบถามปัญหาก็ไม่สามารถทำได้หรือมีนักศึกษาฝึกงานซึ่งบางครั้งไม่ทราบรายละเอียด เมื่อมีปัญหามักจะหาตัวเจ้าหน้าที่ไม่ได้ โต๊ะที่ปรึกษาไม่มีคนอยู่ประจำ

นอกจากนั้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ห้องปฏิบัติการบรรยากาศอุดอู้ หลักสูตรการอบรมไม่เปิดทุกเดือน และการใช้งาน Modem ส่งข้อมูลได้ช้า

สิ่งที่นักศึกษาต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ บริการเพิ่ม และข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับบริการเพิ่มเติมที่นักศึกษาต้องการ และข้อเสนอแนะที่ได้รับส่วนใหญ่ ต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ เพิ่มความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ และซ่อมบำรุงเครื่องให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ เครื่องที่เสียควรมีการติดป้ายบอก ควรมีระบบป้องกันไวรัสอยู่เสมอ เพิ่มบริการให้คำแนะนำทั้งในรูปแบบของระบบโทรศัพท์และอื่นๆ ควรจัดอบรมนักศึกษาปี 1 ในเรื่องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ช่วยบริการแก้ไขปัญหาการใช้งาน เช่น บางครั้งเข้า Internet ไม่ได้ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ประจำที่คอยแนะนำเวลามีปัญหา ขยายเวลาให้บริการห้องปฏิบัติการ จัดอบรมเพิ่มและบ่อยขึ้น เพิ่มหลักสูตรLinux TLE และลงโปรแกรม easy recover เพิ่ม ช่วงที่ไม่มีการอบรมควรเปิดห้องอบรมให้นักศึกษาใช้งานในช่วง

เวลาที่เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการไม่เพียงพอ การจ่ายค่าบริการพิมพ์ ควรให้เลือกจ่ายครั้งละ 50 บาทได้ ควรลดค่าบริการพิมพ์ Laser

การประชาสัมพันธ์ ควรติดบอร์ดประชาสัมพันธ์การอบรมตามที่ต่างๆมากขึ้นเนื่องจากยังมีนักศึกษาท่ไม่ทราบว่าศูนย์จัดหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์ให้แก่นักศึกษา ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ต่างๆ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้บริการ

ควรมีห้องน้ำที่สะอาดกว่าที่เป็นอยู่ ไม่ควรเปิดเครื่องปรับอากาศให้หนาวมาก ปรับปรุงไฟแสงสว่างในห้อง 104 ซึ่งสว่างไม่เพียงพอ ควรให้ห้องปฏิบัติการที่คณะมีบริการเครื่อง printer จะลดการใช้งานของนักศึกษาที่ศูนย์ได้มาก

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการ กลุ่มบุคลากร

2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากร

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ เพศ ประสบการณ์ทำงาน การรับทราบกฎ/ระเบียบในการให้บริการ การรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ และช่องทางการติดต่อ

(N=363 คน)

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
1. ข้าราชการสาย ก.	99	27.27
2. ข้าราชการสาย ข.	96	26.45
3. ข้าราชการสาย ค.	135	37.19
4. พนักงานมหาวิทยาลัย	17	4.68
5. ลูกจ้าง	16	4.41
เพศ		
ชาย	100	27.55
หญิง	263	72.45
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	67	18.46
6-10 ปี	110	30.30
11-15 ปี	55	15.15
16-20 ปี	73	20.11
21-25 ปี	45	12.40
มากกว่า 25 ปี	13	3.58
การรับทราบกฎ/ระเบียบในการให้บริการ		
ทราบ	198	54.55
ไม่ทราบ	165	45.45
การรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์		
เคยได้รับ	314	86.50
ไม่เคยได้รับ	49	13.50

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม	จำนวนผู้ตอบ (คน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ร้อยละ
เสียงตามสาย	87	23.97
E-mail	289	79.61
Web site ของศูนย์ฯ	91	25.07
ศูนย์ข่าว มอ.	24	6.61
วิทยุ FM 88	18	4.96
แจ้งหน่วยงาน	138	38.02
อื่นๆ	7	1.93

จากตารางที่ 4.16 พอจะสรุปได้ดังนี้

บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม 363 คน เป็นข้าราชการสาย ก. ร้อยละ 27.27ข้าราชการสาย ข. ร้อยละ 26.45 ข้าราชการสาย ค. ร้อยละ 37.19 พนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 4.68 และ ลูกจ้าง ร้อยละ 4.41

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.45 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.55

การรับทราบกฎระเบียบของศูนย์คอมพิวเตอร์ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.55 ทราบกฎระเบียบ/นโยบายการให้บริการของศูนย์ และร้อยละ 45.45 ไม่ทราบ

การรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 86.50 ได้รับข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ มีเพียงร้อยละ 13.50 ที่ไม่เคยได้รับทราบข่าวสาร

ช่องทางในการติดต่อที่เหมาะสม บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.61 เห็นว่าช่องทางที่เหมาะสมคือการติดต่อทาง e-mail รองลงมาคือ ทางการแจ้งไปยังหน่วยงาน ร้อยละ 38.02 ในด้านช่องทางอื่นๆ เช่น e-mail ที่ไม่ใช่ของมหาวิทยาลัย ติดประกาศตามสถานที่ต่างๆ แจกใบปลิวประชาสัมพันธ์ตามคณะ เสนอให้ศูนย์มีสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน เช่น ข่าวศูนย์ เนื่องจากไม่สะดวกในการอ่านจากคอมพิวเตอร์

2.2 ความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มบุคลากร

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร จำแนกตามประเภทของบริการ

บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. โปรแกรม MIS	3.31	.77	ปานกลาง
2. บริการตรวจ/วิเคราะห์กระดาษคำตอบ	3.48	.67	ปานกลาง
3. บริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย(SPSS)	3.50	.69	มาก
4. บริการจัดพิมพ์วุฒิบัตร	3.83	1.14	มาก
5. บริการ Scanner	3.69	.90	มาก
6. บริการฝึกอบรม	3.64	.72	มาก
7. ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต	3.16	.81	ปานกลาง
8. บริการระบบเครือข่ายผ่านโมเด็ม	2.66	.92	ปานกลาง
9. บริการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน	3.72	.66	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	3.34	.71	ปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.34 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง บริการที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากได้แก่ บริการจัดพิมพ์วุฒิบัตร บริการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน บริการ Scan ภาพ บริการฝึกอบรม บริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย ตามลำดับ ส่วนบริการอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในช่วง 2.66-3.48

ตารางที่ 4.18 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการจำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ (N=44)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
ลักษณะการให้บริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ	6.8	50.0	31.8	11.4	-	3.52	.79
	2. ความพร้อมของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	15.9	47.7	25.0	11.4	-	3.68	.88
	3. ความเพียงพอของเครื่องที่มีให้บริการ	15.9	40.9	29.5	11.4	2.3	3.57	.97
	4. ความพร้อมของซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการ	14.0	48.8	30.2	7.0	-	3.70	.80
	5. ความเพียงพอของซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการ	11.4	50.0	31.8	6.8	-	3.66	.78
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.63	.72
ความสามารถฯ	6. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ	15.9	61.4	20.5	2.3	-	3.91	.68
	7. การให้คำแนะนำในการใช้บริการ	11.4	54.5	27.3	6.8	-	3.70	.76
	8. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่	13.6	59.1	20.5	6.8	-	3.80	.76
	9. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	25.0	47.7	20.5	6.8	-	3.91	.86
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.83	.67
	ความพึงพอใจรวม						3.71	.66

จากการสำรวจมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการ ที่ศูนย์ ฯ 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.12 ของกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเฉพาะเรื่องลักษณะการให้บริการ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พบว่าในด้าน ความพร้อมของ

ซอฟต์แวร์ บุคลากรพึงพอใจสูงสุดคือมีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านความพร้อมของเครื่องที่มีให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68 ส่วนด้านความเพียงพอของเครื่องที่มีให้บริการนั้นมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 3.57

สำหรับด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่าบุคลากรพึงพอใจด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ของบริการ และอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ มากกว่าเรื่องอื่นคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.91 รองลงมาได้แก่เรื่องความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่าเท่ากับ 3.80 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือเรื่องการแนะนำในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ซึ่งน้อยกว่าค่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ตารางที่ 4.19 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย **(SPSS)** จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ (N= 15 คน)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ	13.3	40.0	40.0	6.7	-	3.60	.83
	2. ราคาค่าบริการ	6.7	20.0	66.7	6.7	-	3.27	.70
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.43	.70
ความสามารถบริการ	3. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ	20.0	33.3	46.7	-	-	3.73	.80
	4. การให้คำแนะนำในการใช้บริการ	13.3	13.3	53.3	20.0	-	3.20	.94
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	13.3	40.0	40.0	6.7	-	3.60	.83
	6. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	13.3	40.0	40.0	6.7	-	3.60	.83
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.53	.74
	ความพึงพอใจรวม						3.50	.69

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 363 ราย บุคลากรที่ใช้บริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย (SPSS) 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.13 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการ อยู่ในระดับปานสูง เมื่อพิจารณาลักษณะการให้บริการ พบว่าบุคลากรพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการสูงกว่าด้านราคาค่าบริการ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.27 ตามลำดับ ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ของบริการ มากที่สุดคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.73 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ การให้คำแนะนำในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.20 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งน้อยกว่าค่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 4.20 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการ **Scan ภาพ** จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ (N= 9 คน)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ	22.2	33.3	44.4	-	-	3.78	.83
	2. ราคาค่าบริการ	11.1	11.1	66.7	-	11.1	3.11	1.05
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.44	.81
ความสามารถบริการ	3. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ	22.2	33.3	44.4	-	-	3.78	.83
	4. การให้คำแนะนำในการใช้บริการ	22.2	44.4	22.2	11.1	-	3.78	.97
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	22.2	44.4	22.2	-	11.1	3.67	1.22
	6. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	62.5	12.5	12.5	-	12.5	4.13	1.46
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.81	1.06
	ความพึงพอใจรวม						3.69	.90

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 363 ราย บุคลากรที่ใช้บริการ Scan ภาพที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.48 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการ Scan ภาพอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาลักษณะการให้บริการ Scan ภาพ พบว่าบุคลากรพึงพอใจด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการสูงกว่า ราคาค่า

บริการคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และ 3.11 ตามลำดับ ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ มากที่สุดคือมีค่าเฉลี่ยที่ 4.13 รองลงมาได้แก่ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของบริการและการให้คำแนะนำในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน คือ 3.78 เรื่องที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 3.67 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ซึ่งน้อยกว่าค่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ตารางที่ 4.21 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการจัดพิมพ์วุฒิบัตรจำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ (N= 10 คน)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ	30.0	30.0	30.0	-	10.0	3.70	1.25
	2. ราคาค่าบริการ	30.0	30.0	40.0	-	-	3.90	.88
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.80	1.01
ความสามารถบริการ	3. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ	30.0	40.0	20.0	-	10.0	3.80	1.23
	4. การให้คำแนะนำในการใช้บริการ	20.0	50.0	20.0	-	10.0	3.70	1.16
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	40.0	30.0	20.0	-	10.0	3.90	1.29
	6. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	50.0	20.0	20.0	-	10.0	4.00	1.33
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.85	1.23
	ความพึงพอใจรวม						3.83	1.13

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 363 ราย บุคลากรที่ใช้บริการจัดพิมพ์วุฒิบัตร 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.75 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการจัดพิมพ์วุฒิบัตรอยู่ในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ยรวม 3.83 เมื่อพิจารณาลักษณะการให้บริการ พบว่าบุคลากรพึงพอใจด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการน้อยกว่าราคาค่าบริการคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และ 3.90 ตามลำดับ ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ มากที่สุดคือมี

ค่าเฉลี่ยที่ 4.00 รองลงมาได้แก่ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 3.90 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของบริการและการให้คำแนะนำในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยลงตามลำดับคือ 3.80 และ 3.70 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งน้อยกว่าค่าความพึงพอใจใน ความสามารถในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 4.22 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการตรวจ/วิเคราะห์กระดาษคำตอบ จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ (N= 39 คน)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ	12.8	46.2	3.3	7.7	-	3.64	.81
	2. ราคาค่าบริการ	7.7	30.8	43.6	12.8	5.1	3.23	.96
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.44	.76
ความสามารถบริการ	3. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ	20.5	53.8	15.4	7.7	2.6	3.82	.94
	4. การให้คำแนะนำในการใช้บริการ	2.6	28.2	48.7	17.9	2.6	3.10	.82
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	10.8	37.8	40.5	10.8	-	3.49	.84
	6. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	10.5	44.7	34.2	10.5	-	3.55	.83
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.50	.71
	ความพึงพอใจรวม						3.48	.67

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 363 ราย บุคลากรที่ใช้บริการตรวจ/วิเคราะห์กระดาษคำตอบ 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.74 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยรวม 3.48 เมื่อพิจารณาลักษณะการให้บริการ พบว่าบุคลากรพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการมากกว่า ราคาค่าบริการคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.23 ตามลำดับ ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในความถูกต้องและเชื่อถือได้ของบริการมากที่สุดคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.82 รองลงมาได้แก่อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.55 ด้านความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย

3.49 และการให้คำแนะนำในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 3.10 ในภาพรวมความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ซึ่งน้อยกว่าค่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ตารางที่ 4.23 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้โปรแกรม MIS จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ (N= 112 คน)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
ลักษณะการบริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ	2.7	29.7	45.0	15.3	7.2	3.05	.92
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.05	.92
ความสามารถบริการ	2. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของโปรแกรม	9.9	39.6	40.5	7.2	2.7	3.47	.87
	3. การให้คำแนะนำในการใช้บริการ	6.4	33.6	39.1	16.4	4.5	3.21	.95
	4. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่	12.0	37.0	35.2	11.1	4.6	3.41	1.00
	5. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	11.9	45.0	32.1	5.5	5.5	3.52	.97
	6. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อปัญหาเมื่อได้รับแจ้ง	6.4	33.9	37.6	15.6	6.4	3.18	.99
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.39	.78
	ความพึงพอใจรวม						3.31	.77

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 363 ราย บุคลากรที่ใช้ MIS 112ราย คิดเป็นร้อยละ 30.85 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยรวม 3.31 เมื่อพิจารณาลักษณะการให้บริการ พบว่าบุคลากรพึงพอใจใน อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ สูงสุดคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.52รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของโปรแกรม คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.47 ด้านความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ย 3.41 การให้คำแนะนำในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.21 ส่วนความรวดเร็วในการตอบสนองต่อปัญหาเมื่อได้รับแจ้งนั้นมีความพึงพอใจต่ำสุดคือ 3.18 ในภาพรวมความพึงพอใจต่อลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ซึ่งน้อยกว่าค่าความพึงพอใจต่อความสามารถในการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตารางที่ 4.24 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากร**ผู้ใช้บริการ ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์** จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ (N=274)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.
ลักษณะการให้บริการ	1. ความสะดวกรวดเร็วในการสมัครอบรม	14.6	50.0	27.7	5.8	1.8	3.70	.86
	2. ความหลากหลายของหลักสูตร	19.6	41.0	29.2	7.0	3.3	3.66	.98
	3. ความถี่ในการจัดหลักสูตรอบรม	12.0	39.1	37.2	9.9	1.8	3.50	.89
	4. ราคาค่าบริการ	6.2	23.3	48.6	17.5	4.3	3.10	.91
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.50	.73
ความสามารถบริการ	5. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของวิทยากร	20.5	58.2	13.2	5.5	2.6	3.89	.88
	6. ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของหลักสูตร	19.4	59.3	13.2	5.5	2.6	3.88	.87
	7. การให้คำแนะนำในการฝึกอบรม	12.0	47.4	28.1	10.6	1.8	3.57	.90
	8. อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ	20.4	48.0	21.8	7.3	2.5	3.76	.94
	ความพึงพอใจด้านสามารถในการให้บริการ						3.77	.82
	ความพึงพอใจรวม						3.64	.72

จากผู้ตอบแบบสอบถาม 363 ราย ใช้บริการ ฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ 274 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.45 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง คือค่าเฉลี่ยที่ 3.64 เมื่อพิจารณาด้านลักษณะการให้บริการพบว่า บุคลากรพึงพอใจในเรื่องความ ความสะดวกในการสมัครอบรม มีค่าความพึงพอใจเท่ากับ 3.70 รองลงมาได้แก่ความหลากหลายของหลักสูตรมีค่าความพึงพอใจเท่ากับ 3.66 ส่วนความถี่ในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50 และราคาค่าบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.10 เมื่อพิจารณาด้านความสามารถในการให้บริการพบว่า บุคลากรพึงพอใจในเรื่อง ความ

ถูกต้องเชื่อถือได้ของวิทยากร มีค่าความพึงพอใจเฉลี่ย 3.89 รองลงมาได้แก่ ความถูกต้องเชื่อถือได้ของหลักสูตร คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.88 เรื่อง อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.75 ส่วนการให้คำแนะนำในการฝึกอบรม มีค่าความพึงพอใจต่ำสุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.50 น้อยกว่าความพึงพอใจในด้านความสามารถในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77

ตารางที่ 4.25 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการ **ระบบเครือข่าย Internet** จำแนกตาม ความสามารถและลักษณะการให้บริการ (N=294)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)	3.8	23.2	40.6	22.5	9.9	2.88	1.00
	2. ความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ	7.3	30.9	42.0	14.9	4.9	3.21	.95
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						3.04	.89
ความสามารถบริการ	3. ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น	5.7	24.0	45.9	20.1	4.2	3.07	.91
	4. ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน	7.9	28.1	44.6	16.2	3.2	3.21	.92
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่	8.8	36.3	38.8	12.1	4.0	3.34	.94
	6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ	9.5	34.2	38.4	12.0	6.0	3.29	1.00
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						3.23	.84
	ความพึงพอใจรวม						3.16	.81

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 385 ราย มีผู้ที่ใช้บริการ ระบบเครือข่าย Internet 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.99 บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยที่ 3.16 เมื่อพิจารณาด้านลักษณะการให้บริการพบว่า ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล (Access speed)มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.88 ซึ่งน้อยกว่าความพึงพอใจเรื่องความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.21 เมื่อพิจารณาด้านความ

สามารถในการให้บริการพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจเรื่องความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่ มากกว่าเรื่องอื่นคือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.34 รองลงมาได้แก่ เรื่องการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.29 เรื่องที่พึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่นคือ ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.07 ในภาพรวมความพึงพอใจในลักษณะการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.04 น้อยกว่าความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.23

ตารางที่ 4.26 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการ **ระบบเครือข่ายผ่าน Modem** จำแนกตาม ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ (N=95)

		ความพึงพอใจ						
	ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**	$\bar{X}$	**S.D.**
ลักษณะการบริการ	1. ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)	1.1	9.5	26.3	33.7	29.5	2.19	1.00
	2. ความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ	2.2	17.2	40.9	24.7	15.1	2.67	1.00
	ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ						2.41	.93
ความสามารถบริการ	3. ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น	3.3	18.9	34.4	27.8	15.6	2.67	1.06
	4. ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน	4.5	21.6	42.0	21.6	10.2	2.89	1.01
	5. ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่	6.8	25.0	38.6	20.5	9.1	3.00	1.05
	6. การแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ	4.4	25.6	37.8	18.9	13.3	2.89	1.08
	ความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ						2.85	.94
	ความพึงพอใจรวม						2.66	.92

ผู้ตอบแบบสอบถาม 385 ราย ใช้บริการ ระบบเครือข่ายผ่าน Modem 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.17 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในการให้บริการ Modem อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านลักษณะการให้บริการพบว่าความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.19 ซึ่งน้อยกว่า ความพึงพอใจเรื่องความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 2.67 เมื่อพิจารณาด้านความสามารถในการให้บริการพบว่าความรู้ความสามารถใน

การช่วยแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 3.00 รองลงมาได้แก่ การแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 2.89 เท่ากัน เรื่องที่พึงพอใจน้อยกว่าเรื่องอื่นคือ ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ย 2.67 ในภาพรวมความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.41 ต่ำกว่าความพึงพอใจด้านความสามารถในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 2.85

2.3 สาเหตุและปัญหาอุปสรรคในการเข้าใช้บริการ ของกลุ่มบุคลากร

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่บุคลากรมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่ใช้

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	ห้องปฏิบัติการ		วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย		Scan ภาพ		จัดพิมพ์วุฒิบัตร		วิเคราะห์กระดาษคำตอบ	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ไม่มีที่อื่นให้เลือก	17	38.64	7	46.67	2	22.22	3	30.00	26	66.67
2. ราคาไม่สูง/ไม่ต้องจ่ายค่าบริการ	-	-	6	40.00	1	11.11	4	40.00	6	15.38
3. ที่คณะ/หน่วยงานมีเครื่องไม่พอใช้	-	-	-	-	-	-	-	-		
4. เชื่อถือในคุณภาพการบริการ	23	52.27	8	53.33	4	44.44	6	60.00	15	38.46
5. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี	21	47.73	6	40.00	6	66.67	2	20.00	6	15.38
6. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นระบบ	11	25.00	-	-	-	-	-	-		
7. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม		-	-	-	-	-	-	-		
8. อื่นๆ ระบุ.....	3	6.82	1	6.67	-	-	-	-	2	5.13

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่บุคลากรมาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่ใช้ (ต่อ)

สาเหตุที่เลือกใช้บริการ	ฝึกอบรม		ระบบเครือข่าย Internet		เครือข่ายผ่าน Modem	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ไม่มีที่อื่นให้เลือก	61	22.26	127	43.19	24	25.26
2. ราคาไม่สูง/ไม่ต้องจ่ายค่าบริการ	98	35.77	-	-	63	66.32
3. ที่คณะ/หน่วยงานมีเครื่องไม่พอใช้	-	-	-	-	-	-
4. เชื่อถือในคุณภาพการบริการ	153	55.84	87	29.59	18	18.95
5. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี	115	41.97	44	14.97	11	11.58
6. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นระบบ	-	-	-	-	-	-
7. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม	-	-	-	-	-	-
8. อื่นๆ ระบุ.....	47	17.15	29	9.86	4	4.21

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

สาเหตุส่วนใหญ่ที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการห้องปฏิบัติการที่ศูนย์ฯ เนื่องจากเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52.27 รองลงมาได้แก่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 47.73 สาเหตุที่เลือกมาใช้บริการอื่นๆได้แก่ สะดวกใกล้ที่ทำงาน หน่วยงานจัดให้

บริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย (SPSS) สาเหตุส่วนใหญ่ ที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ที่ศูนย์ฯ เนื่องจาก เชื่อถือในคุณภาพการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ ไม่มีที่อื่นให้เลือกใช้ คิดเป็นร้อยละ46.67 มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ และ ราคาค่าบริการไม่สูงมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 เท่ากัน อื่นๆที่ระบุไว้คือ ใกล้ สามารถใช้บริการได้สะดวก

บริการ Scan ภาพ สาเหตุส่วนใหญ่ ที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ Scan ภาพ ที่ศูนย์ฯ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ เชื่อถือในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 44.44 ไม่มีที่อื่นให้เลือกใช้ คิดเป็นร้อยละ 22.22 ราคาค่าบริการไม่สูงมาก คิดเป็นร้อยละ 11.11

บริการจัดพิมพ์วุฒิบัตร สาเหตุส่วนใหญ่ ที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ เนื่องจาก เชื่อถือในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ราคาค่าบริการไม่สูงมาก คิดเป็นร้อยละ 40.00 ไม่มีที่อื่นให้เลือกใช้ คิดเป็นร้อยละ 30.00 เจ้าหน้าที่คอยแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 20.00

บริการตรวจ/วิเคราะห์กระดาษคำตอบ สาเหตุส่วนใหญ่ ที่บุคลากรมาใช้บริการที่ศูนย์ฯ เนื่องจากไม่มีที่อื่นให้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาได้แก่ เชื่อถือในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 38.46 จากสาเหตุราคาค่าบริการไม่สูงมากและมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ มีความถี่เท่ากันคือ 15.38 สาเหตุอื่นๆที่เลือกมาใช้บริการ คือ ตรวจได้รวดเร็ว และหน่วยงานระบุให้มาใช้บริการ

บริการฝึกอบรม สาเหตุที่บุคลากรมาใช้บริการฝึกอบรมที่ศูนย์ฯส่วนใหญ่เนื่องจาก เชื่อถือในคุณภาพและการบริการคิดเป็นร้อยละ 55.84 รองลงมาได้แก่มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 41.97 ราคาไม่สูงมาก คิดเป็นร้อยละ 35.77 สาเหตุอื่นที่มาใช้บริการคือ สะดวกต่อการมาเรียน ใกล้ที่พัก เป็นหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยจัดให้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หน่วยงานส่งมาเรียน

บริการระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต สาเหตุที่บุคลากรมาใช้บริการระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่ศูนย์ฯส่วนใหญ่เนื่องจาก ไม่มีที่อื่นให้เลือก คิดเป็นร้อยละ 43.19 รองลงมาได้แก่ เชื่อถือในคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 29.59 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ 14.97 และสาเหตุอื่นได้แก่ ไม่เสียค่าใช้จ่าย สะดวกในการใช้งาน ใช้จากที่ทำงานได้ เป็นบริการของมหาวิทยาลัย ฯลฯ

บริการ Modem สาเหตุที่บุคลากรใช้บริการ Modem ของศูนย์คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ เนื่องจากไม่ต้องจ่ายค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 66.32 รองลงมาได้แก่ ไม่มีที่อื่นให้เลือก คิดเป็นร้อยละ 25.26 เชื่อถือในคุณภาพการบริการ คิดเป็นร้อยละ 18.95 มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ร้อยละ 11.58 สาเหตุอื่น ได้แก่ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ใช้เป็นช่องทางสำรอง

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของปัญหาที่เกิดกับบุคลากรที่มาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัญหาที่เกิดขึ้น	ห้องปฏิบัติการ		วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย		Scan ภาพ		จัดพิมพ์วุฒิบัตร		ตรวจ/วิเคราะห์กระดาษคำตอบ	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. การแก้ไขปัญหา ล่าช้า	2	4.55	2	13.33	1	11.11	1	10.00	5	12.82
2. ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก	7	15.91	2	13.33	-	-	1	10.00	4	10.26
3. ไม่เปิดตามเวลา/ไม่เป็นไปตามนัดหมาย	-	-	1	6.67	-	-	-	-	4	10.26
4. เจ้าหน้าที่ไม่บริการ	1	2.27	-		-	-	-	-	2	5.13
5. เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อม	5	11.36	-		-	-	-	-	-	-
6. ไม่แจ้งข่าว/ตอบข้อสงสัย	-	-	-		-	-	-	-	-	-
7. อื่นๆ ระบุ.....	2	4.55	1	6.67	2	22.22	1	10.00	7	17.95

หมายเหตุ ปัญหาตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละของปัญหาที่เกิดกับบุคลากรที่มาใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามบริการที่ใช้ (ต่อ)

ปัญหาที่เกิดขึ้น	ระบบ MIS		ฝึกอบรม		ระบบเครือข่ายInternet		เครือข่ายผ่านModem	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. การแก้ไขปัญหา ล่าช้า	27	24.11	22	8.03	59	20.07	19	20.00
2. ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก	16	14.29	20	7.29	28	9.52	19	20.00
3. ไม่เปิดตามเวลา/ไม่เป็นไปตามนัดหมาย	-	-	1	0.36	-	-	4	4.21
4. เจ้าหน้าที่ไม่บริการ	-	-	8	2.92	3	1.02	1	1.05
5. เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อม	44	39.29	30	10.95	-	-	-	-
6. ไม่แจ้งข่าว/ตอบข้อสงสัย	-	-	-	-	35	11.90	-	-
7. อื่นๆ ระบุ.....	33*	29.46	17	6.20	30	10.20	15	15.79

หมายเหตุ ปัญหาตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ปัญหาที่บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามพบเมื่อมาใช้บริการแยกพิจารณาตามบริการมีดังนี้

ห้องปฏิบัติการ ปัญหาส่วนใหญ่คือ ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 15.91 รองลงมาได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อม และปัญหาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.36 ส่วนปัญหาอื่นๆ ได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเร็วไม่เพียงพอในการดึงข้อมูล จำนวนห้องน้อย

บริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย บุคลากรที่มาใช้บริการ ที่ศูนย์ฯ พบปัญหาเกี่ยวกับ ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และขั้นตอนการเข้าใช้งานยุ่งยาก มากเป็นอันดับหนึ่ง คือ คิดเป็นร้อยละ 13.33 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ไม่เป็นไปตามนัดหมาย คิดเป็นร้อยละ 6.67 และปัญหาอื่น ได้แก่ การขาดความรู้ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

บริการ Scan ภาพ บุคลากรที่มาใช้บริการ ที่ศูนย์ฯ พบปัญหาเกี่ยวกับ ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 11.11 และปัญหาอื่น ได้แก่ ค่าบริการแพง

บริการจัดพิมพ์วุฒิบัตร บุคลากรที่มาใช้บริการที่ศูนย์ฯ พบปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการเข้าใช้งานยุ่งยากและปัญหาอื่นได้แก่ราคาค่าบริการสูงร้อยละ 10 เท่ากัน

บริการตรวจ/วิเคราะห์กระดาษคำตอบบุคลากรที่มาใช้บริการที่ศูนย์ฯ พบปัญหาการแก้ไขปัญหา ร้อยละ 12.82 ขั้นตอนการบริการยุ่งยาก ไม่เป็นไปตามนัดหมาย คิดเป็นร้อยละ 10.26 เท่ากัน ปัญหาเจ้าหน้าที่ไม่บริการร้อยละ 5.13 และปัญหาอื่น ร้อยละ 17.95 ได้แก่ เครื่องตรวจเสียบ่อย ไม่แจ้งผลเมื่อทำงานเสร็จแล้วลูกค้าต้องติดตามเอง วิเคราะห์เสร็จแล้วควรแปลงข้อมูลเป็น Excel ให้ด้วย ราคาแพง การคิดเงินและจ่ายเงินยุ่งยาก

ระบบ MIS ปัญหาที่บุคลากรที่มาใช้บริการที่ศูนย์ฯพบมากได้แก่ การไม่มีคู่มือใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 39.29 รองลงมาได้แก่ ความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ร้อยละ 24.11 โปรแกรมใช้ยาก คิดเป็นร้อยละ 14.29 และปัญหาอื่น 29.46 ได้แก่ การไม่ได้ใช้ประโยชน์จากระบบ คิดเป็นร้อยละ 19.62 ปัญหา ที่เหลือเป็นปัญหา โปรแกรมประมวลผลช้า ความรวดเร็วในการปรับข้อมูลให้ทันสมัย เมื่อต้องการไม่สามารถเรียกใช้ได้ในช่วงเวลาที่ใช้ เมื่อสามารถเรียกใช้ได้ ก็ไม่ได้เป็นที่ต้องการ ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ ข้อมูลไม่ตรงกับที่ต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ข้อมูลไม่ตรงกันกับส่วนกลาง(กองคลัง)

บริการฝึกอบรมปัญหาที่บุคลากรพบในการใช้บริการฝึกอบรมส่วนใหญ่คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่พร้อมคิดเป็นร้อยละ 10.95 รองลงมาได้แก่ การแก้ไขปัญหาล่าช้าคิดเป็นร้อยละ 8.03 ปัญหาอื่น ได้แก่ ราคาค่าบริการสำหรับบุคลากรสูง ดูแลผู้เข้าอบรมไม่ทั่วถึง สอนเร็ว ที่นั่ง

แถวหลังมองไม่เห็น โปรแกรมที่จัดเวลาไม่ตรงตามต้องการ วิทยากรตอบคำถามไม่ได้ ผู้ช่วยวิทยากรไม่เพียงพอ

บริการระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ปัญหาที่บุคลากรพบจากการใช้บริการ ระบบเครือข่ายส่วนใหญ่ได้แก่ การแก้ไขปัญหาล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 20.07 รองลงมาได้แก่ การแจ้งข่าวหรือตอบข้อสงสัยล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 11.90 ส่วนปัญหาอื่น ได้แก่ การดาวโลดข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตช้ามาก ระบบ มีปัญหาบ่อยบางครั้งไม่สามารถเข้าใช้งานอินเตอร์เน็ตได้

บริการระบบเครือข่ายผ่านโมเด็ม ปัญหาส่วนใหญ่ที่บุคลากรเมื่อใช้บริการโมเด็ม คือ การแก้ไขปัญหาล่าช้า และขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน ส่วนปัญหาอื่นได้แก่ Access Speed ช้ามากและสายหลุดบ่อย คู่สายน้อย ช่องสัญญาณน้อย การใช้งานแต่ละครั้งต้องมีการระบุชื่อผู้ใช้งาน(Login account)หลายครั้งหลายขั้นตอนยุ่งยาก การจำกัดชั่วโมงการใช้งานต่อเดือนน้อย การตั้งค่าเพื่อใช้งานเครือข่ายผ่านโมเด็มยุ่งยากมาก

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพ และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

สถานภาพ	N(คน)	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
1. ข้าราชการสาย ก.	99	3.25	.85	1.326	.260
2. ข้าราชการสาย ข.	96	3.33	.64		
3. ข้าราชการสาย ค.	135	3.42	.67		
4. พนักงานมหาวิทยาลัย	17	3.16	.54		
5. ลูกจ้าง	16	3.48	.57		
รวม	363	3.34	.71		

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพ ผู้ใช้บริการที่เป็นลูกจ้าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ในภาพรวมสูงสุดคือ 3.48 รองลงมาได้แก่ข้าราชการสาย ค. คือมีค่าเฉลี่ย 3.42 พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมน้อยที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ โดยใช้ One-Way ANOVA ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามประสบการณ์ทำงานและผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ประสบการณ์ทำงาน	N(คน)	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
1. น้อยกว่า 5 ปี	67	3.23	.70	1.352	.242
2. 6-10 ปี	110	3.25	.69		
3. 11-15 ปี	55	3.43	.75		
4. 16-20 ปี	73	3.43	.67		
5. 21-25 ปี	45	3.45	.74		
6. มากกว่า 25 ปี	13	3.35	.79		
รวม	363	3.34	.71		

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ผู้ใช้บริการที่ มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ในภาพรวมสูงสุดคือ 3.45 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 11-15 และ 16-20 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากันคือ 3.43 ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 5 ปีมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมน้อยที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.23 ผลการการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมกับประสบการณ์ทำงานโดยใช้ One-Way ANOVA ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามเพศ และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

เพศ	N (คน)	$\bar{X}$	SD	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference
1. ชาย	100	3.24	.79	3.415	.065	-1.581	361	.115	-.13
2. หญิง	263	3.37	.68						
รวม	363	3.34	.71					Equal variances assumed	

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.24 และเพศหญิงมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.37 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งคู่

ผลการทดสอบ Independent Sample T-test สำหรับความพึงพอใจโดยภาพรวมของนักศึกษา เพศชายและเพศหญิงไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามการได้รับทราบกฎระเบียบการใช้งาน/นโยบายการให้บริการ

	N (คน)	$\bar{X}$	SD	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference
1. ทราบ	198	3.41	.73	.583	.446	1.964	361	.050	.15
2. ไม่ทราบ	165	3.26	.68						
รวม	363	3.34	.71					Equal variances assumed	

จากการศึกษาการรับทราบนโยบายการให้บริการกฎระเบียบในการให้บริการพบว่า ผู้ที่รับทราบนโยบายและกฎระเบียบมีความพึงพอใจของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.41 และผู้ไม่รับทราบมีค่าเฉลี่ยที่ 3.26 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางทั้งคู่

ผลการทดสอบ Independent Sample T-test สำหรับ ความพึงพอใจรวมของนักศึกษา และการรับทราบกฎระเบียบการให้บริการ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของบุคลากร จำแนกตามการได้รับข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์

	N (คน)	$\bar{X}$	SD	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference
1. ได้รับ	314	3.36	.71	.017	.896	1.424	361	.155	.15
2. ไม่ได้รับ	49	3.20	.69						
รวม	363	3.34	.71					Equal variances assumed	

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการ จำแนกตามการได้รับข่าวสารจากศูนย์ฯ พบว่าผู้ที่ได้รับทราบข่าวสารมีความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 3.36 และผู้ไม่ได้รับทราบข่าวสารจากศูนย์ฯมีค่าเฉลี่ยที่ 3.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งคู่ ผลการทดสอบ Independent Sample T-test สำหรับความพึงพอใจรวมของบุคลากรที่ได้รับและไม่ได้รับข่าวสารจากศูนย์ฯไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของกลุ่มบุคลากรและกลุ่มนักศึกษา

	N (คน)	$\bar{X}$	SD	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
				F	Sig.	t	df	Sig (2-tailed)	Mean Difference
1. นักศึกษา	384	3.20	.55	16.373	.000	-2.918	685.103	.004	-.1364
2. บุคลากร	363	3.34	.71						
รวม	747	3.27	.64					Equal variances not assumed	

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการทดสอบ Independent Sample T-test สำหรับความพึงพอใจรวมของบุคลากรและนักศึกษาพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

สิ่งที่สร้างความประทับใจ หรือพึงพอใจในการใช้บริการของบุคลากร

จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความประทับใจที่ใช้บริการที่ศูนย์ฯ พบว่าส่วนใหญ่บุคลากรจะพึงพอใจในเรื่องของ การจัดอบรมเป็นส่วนใหญ่ประทับใจในการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่มีมากมายให้เลือกตามความสนใจ การจัดอบรมที่สม่ำเสมอ นำไปใช้งานได้ หลักสูตรทันสมัยทันต่อเหตุการณ์เชื่อถือได้ในด้านวิชาการ นอกจากนั้น ประทับใจในกระบวนการทำงาน คือเห็นว่าการฝึกอบรมมีความพร้อมด้านอุปกรณ์วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร มีเอกสารประกอบการอบรม มีแบบประเมินวิทยากรทุกครั้ง ตรงต่อเวลา มีความประทับใจต่อการจัดบริการอาหารว่าง ที่อร่อย สะอาด ขั้นตอนการฝึกอบรม เข้าใจง่ายได้ผลดี เลือกวิทยากรที่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้เหมาะสม สอนได้ดี เป็นกันเองสอนเข้าใจ รู้จักถ่ายทอด ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจถึงขั้นตอนการใช้โปรแกรมต่างๆ ได้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ปฏิบัติอยู่ได้เป็นอย่างดี น่ารัก ใจเย็นกับผู้เข้าอบรม การให้บริการแก่บุคลากรโดยบุคลากรไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือมีค่าใช้จ่ายไม่มากนัก เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ประทับใจในการยอมทุ่มเทและเสียสละเวลามาจัดเปิดอบรม ประทับใจเจ้าหน้าที่ซึ่งให้การตอบปัญหาให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมาใช้คอมพิวเตอร์ ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา อย่างดีทุกครั้ง

รองลงมาผู้ใช้บริการประทับใจในอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเต็มใจ ให้บริการรวดเร็วมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก บริการดีมากตั้งแต่เจ้าหน้าที่ถ่ายเอกสารจนถึงเจ้าหน้าที่ที่อยู่ประจำห้องต่าง ๆ การให้การช่วยเหลือแก้ปัญหา ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่เห็น

แก่ตัวเห็นแก่ส่วนรวมของบุคลากรศูนย์ฯ การช่วยแก้ปัญหาของโปรแกรมเมอร์ เจ้าหน้าที่ พูดจาสุภาพ ให้คำปรึกษา อธิบายและแก้ไขปัญหาได้ดี ด้วยความเต็มใจ ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำดี เจ้าหน้าที่พูดคุยดีเป็นกันเอง

นอกจากนั้นประทับใจในการให้บริการระบบอินเตอร์เน็ต บริการระบบเครือข่ายผ่านโมเด็ม (Modem) การให้บริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายสะดวกทั้งผ่านทาง Web หรือการ telnet สามารถรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้มากกว่าการให้บริการแบบเดิมที่จำกัดเนื้อที่ของจดหมาย การเข้าใช้งานได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

นอกจากนั้นมีความประทับใจ เกี่ยวกับความพยายามที่จะปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพ การให้ข้อมูลข่าวสาร เช่นเรื่องปัญหาไวรัส (Virus) และข่าวสารอื่น

สิ่งที่บุคลากรไม่พอใจศูนย์คอมพิวเตอร์

จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งเป็นกลุ่มได้ 3 กลุ่มด้วยกัน คือไม่พอใจในเรื่องการจัดอบรม ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต การบริการระบบMIS และเรื่องอื่นๆ ดังนี้

เกี่ยวกับการฝึกอบรม การฝึกอบรมบุคลากรที่เป็นข้าราชการมหาวิทยาลัยไม่ควรเก็บเงิน เพราะเป็นการบริการวิชาการ และพัฒนาความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย การฝึกอบรมที่มีเงื่อนไขมาก เช่นเรียนหลักสูตรที่ 2 ต้องผ่านหลักสูตรที่ 1 ซึ่งบางครั้งผู้ฝึกอบรมเรียนรู้ได้เองและสามารถทำได้ แต่ศูนย์ฯระบุว่าต้องผ่านการอบรมจากศูนย์ฯเป็นการปิดกั้นคนที่ใฝ่รู้ การอบรมจัดให้นักศึกษาหรือบุคลากรภายในค่อนข้างน้อยแต่ตารางอบรมคนภายนอกมีมาก วิทยากรส่วนใหญ่ถ่ายทอดไม่ค่อยดี ผู้ช่วยวิทยากรจะให้ความสนใจและคอยแนะนำผู้เข้าอบรมบางคนเท่านั้นบางครั้งถามจะหงุดหงิด ผู้ช่วยวิทยากรน้อยไปบางครั้งตามผู้สอนไม่ทัน ค่าอบรมค่อนข้างสูง การเก็บค่าบริการทุกขั้นตอน เช่น การขอสอบคอมพิวเตอร์หลักสูตรตามมติ ครม. เก็บค่าสอบ ค่าวุฒิบัตร เวลาที่เร่งรีบในการอบรม เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการฝึกอบรมไม่มี เครื่องสำรองไฟ

ระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต การใช้ Modem ไม่ค่อยสะดวก ความล่าช้าของ Speed ของ Modem การให้บริการการ Access Internet ผ่าน Modem มีการจำกัดชั่วโมงการใช้งานให้ต้องขอเพิ่มทุก 20 ชม. การสืบค้นข้อมูลทาง Internet การ Download ข้อมูล การเข้าดู Web ช้ามาก ระบบเครือข่ายมีปัญหาบ่อย ไม่ได้ทำการสกัดกั้น Virus ที่แพร่มาทาง Intranet หรือ Internet การกำหนดโควตาบน Mail Server บางครั้งระบบเครือข่ายใช้การไม่ได้หรือได้บ้างไม่ได้บ้างแต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งให้ทราบน่าจะมีการแจ้งปัญหาผ่านทาง E-mail ให้ผู้ใช้ทราบถึงปัญหา

ระบบ MIS น่าจะจัดฝึกอบรมการใช้โปรแกรมฐานข้อมูล MIS เมื่อหน่วยงานร้องขอให้เขียนโปรแกรมให้ไม่สามารถทำให้ได้ บางครั้งได้ให้ข้อมูลเพื่อจะพัฒนาหรือสร้างโปรแกรมช่วยการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ฯแต่ติดขัดอะไรไม่ทราบทำให้สิ่งที่ให้ข้อมูลไว้ไม่ได้รับการสนองตอบ

เสียเวลาในการพูดหารือซึ่งการให้ข้อมูลแต่ละครั้ง มีเจ้าหน้าที่จากหลายคณะ/หน่วยงานเกี่ยวข้องด้วย การให้บริการ MIS ที่ระบบข้อมูลไม่สามารถ Link กันได้ การขาดความต่อเนื่องความพัฒนาฐานข้อมูลระบบ MIS วิธีการในการใช้ข้อมูลต่าง ๆ เช่น Virtual classroom ไม่มีคู่มือ/คำอธิบายในการช่วย เช่นเวลาต้องการสร้างสื่อการสอนใน Virtual classroom ไม่รู้จะเริ่มอย่างไร

เรื่องอื่นๆ เปลี่ยนระบบบ่อยเกินไปและไม่เห็นว่าจะมีคุณภาพดีขึ้น การปรับเงิน 50 บาทในการขอรหัสผ่าน (Password)ใหม่กรณีที่ลืม การให้บริการอื่นๆไม่ควรคิดค่าใช้จ่าย การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึงยังมีน้อย เครื่องคอมพิวเตอร์น้อยไม่พอใช้ ไม่ Up grade เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ การขอใช้บริการบางอย่างเมื่อมีการปฏิเสธแล้วไม่เคยแจ้งผลที่ชัดเจน สถานที่คับแคบ ห้องน้ำไม่สะดวก การเรียกเก็บเงินทันทีที่บริการเสร็จโดยไม่ฟังเหตุผล เครื่องตรวจกระดาษข้อสอบเสีย Web page ของมอ. ไม่น่าสนใจมีแต่รายละเอียดที่มากเกินและข้อมูลหรือข่าวหลายข่าวล้าสมัย

สิ่งที่บุคลากรต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ บริการเพิ่ม และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต และการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายผ่านโมเด็มให้รวดเร็ว มีเสถียรภาพกว่าที่เป็นอยู่ รองลงมาเป็นเรื่องจัดอบรมให้สม่ำเสมอ มีหลักสูตรหลากหลาย มีหลักสูตรเกี่ยวกับ Graphic, CAI และอบรมบุคลากรโดยไม่คิดค่าบริการ เสนอให้มีการจัดอบรมแก่ผู้ดูแลระบบของคณะหรือหน่วยงานเพื่อลดภาระบุคลากรศูนย์ฯ รวมทั้งเสนอให้ติดตั้งโปรแกรมที่อบรมให้ผู้เข้าอบรมด้วยเพราะการได้ฝึกต่อที่บ้านจะเป็นประโยนช์สูงสุดกับการเข้าอบรมนั้น ๆ ควรสำรวจความต้องการการอบรมด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร และควรบริการด้านฝึกอบรมในช่วงปิดเทอมสำหรับบุคลากร

บริการตอบคำถามการใช้งานคอมพิวเตอร์ มีการแนะนำไปสู่แหล่งข้อมูล อาจเป็นรูปแบบศูนย์ Hot line โดยมีโทรศัพท์เบอร์เดียวที่ตอบปัญหาทุกเรื่องที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์น่าจะดีกว่าปัจจุบันที่ต้องโทรไปหาเฉพาะบุคคล

จัดหาคำแนะนำหรือวิธีใช้โปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พื้นฐานที่ใช้ทั่วไปนำเสนอให้นักศึกษาค้นคว้าหรือประกอบการเรียนรู้ด้วยตัวเอง อาจนำมาจากเว็บต่าง ๆ หรือรวบรวม Link ให้นักศึกษาเรียกดู ให้บริการในการติดตั้งโปรแกรม

ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาระบบคำสั่ง ต้องการให้ศูนย์ฯร่วมกับมหาวิทยาลัยจัดทำโปรแกรมฐานข้อมูลกลางในระบบเครือข่ายให้งานต่าง ๆ เพื่อการบริหารจัดการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพผู้บริหารสามารถตรวจสอบประเมินเปรียบเทียบข้อมูลกลางระหว่างคณะ/หน่วยงานรวมทั้งสามารถดึงข้อมูลเพื่อสรุปรายงานต่างๆได้รวดเร็ว ควรเพิ่มบริการด้านการเขียนโปรแกรมการใช้งานในคณะ/หน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หรือถ้ามีแล้วควรประชาสัมพันธ์ให้คณะ/หน่วยงานอื่นทราบ เพื่อให้บริการต่อไป บริการรับแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่นซ่อม ซึ่งอาจจะเสียค่าใช้จ่ายก็ได้ บริการขายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง(Accessories) เช่น CD-writer, CDในราคาถูก

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาที่ได้จากผู้ใช้บริการที่เป็นหน่วยงาน

1.1 ข้อมูลทั่วไปจากหน่วยงานหลักที่ใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกวีสุนทร บริการที่หอสมุดฯใช้คือ บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งพัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการค้นคว้าและเรียกใช้ฐานข้อมูลและให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร

งานทะเบียนกลาง บริการที่ใช้คือระบบบริหารจัดการงานทะเบียนทั้งระบบ เช่น ระบบลงทะเบียนผ่าน Web ระบบการส่งเกรด เรียกดูผลการเรียน

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการประชุมรับฟังความคิดเห็น โดยกำหนดหัวข้อที่ต้องการไว้ 3 ประเด็นหลัก คือ ประเด็นที่ 1 ความสามารถของผู้ให้บริการ พิจารณาเรื่องความเต็มใจในการให้บริการ การสื่อสารกับผู้ใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ความรวดเร็ว เชื่อถือได้ ประเด็นที่ 2 คือ เรื่องลักษณะของการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ความต่อเนื่องในการให้บริการ การบริการอย่างก้าวหน้ามีระบบจัดการที่ดี ตรงเวลา พอเพียง ตอบสนอง ความสวยงาม ทนทาน ปลอดภัย ประเด็นที่ 3 ได้แก่เรื่องปัญหาอุปสรรค์ในการใช้บริการ

ผู้วิจัยได้เชิญผู้เกี่ยวข้องจากงานทะเบียนกลางจำนวน 15 คน มาให้ความเห็นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2545 และเชิญผู้เกี่ยวข้องจากห้องสมุดคุณหญิงหลงฯ จำนวน 5 คน มาให้ข้อมูลเมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2545 จากการประชุมรับฟังความคิดเห็นสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษา

ด้านความสามารถผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการบริการของศูนย์ฯ คือความมีหัวใจในการบริการของบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งทั้งงานทะเบียนกลางและฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ให้ข้อมูลเรื่องความเต็มใจในการบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเรื่องระบบซอฟแวร์ของทั้ง 2 หน่วยงาน ว่าได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี มีน้ำใจและอัธยาศัยดี เมื่อติดต่อผู้รับผิดชอบได้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และเห็นว่าผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและเชื่อถือได้ในการบริการ

จุดอ่อนของศูนย์ฯที่ทั้ง 2 หน่วยงานให้ความเห็นคือเรื่อง การสื่อสารกับลูกค้า ส่วนมากไม่แจ้งข้อมูลไปยังหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานทั้ง 2 แห่งต้องบริการลูกค้าอีกต่อหนึ่งเมื่อเกิดปัญหาเช่น เครือข่ายใช้งานไม่ได้ หน่วยงานก็ไม่สามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้ว่ามีปัญหาอะไรอย่างไร เมื่อใดจึงสามารถใช้งานได้

ด้านลักษณะการให้บริการ

บางครั้งการปรับเปลี่ยนระบบทำไม่รอบคอบ เช่น ในการการปรับเปลี่ยนข้อมูลบน Web ปรับ Menu ตารางเรียนตารางสอบ แต่ในหน้าที่เป็น Menu ตารางเรียนอย่างเดียวไม่มีการปรับให้ ทำ

ให้ไม่ทราบว่าหน้าใดเป็นปัจจุบัน ส่วนของรูปแบบของโปรแกรม ความสวยงาม ความปลอดภัย หน่วยงานทั้งสองเห็นว่าเป็นที่น่าพอใจโปรแกรมสามารถตอบสนองความต้องการได้ค่อนข้างดี แต่การเปิดดูข้อมูล บน Web การประมวลผลยังใช้เวลานานจึงจะได้ผลลัพธ์ ด้านความต่อเนื่องในการบริการเห็นว่าเหมาะสมดีสามารถใช้งานได้สม่ำเสมอ แต่มีปัญหาการประสานงาน เมื่อผู้รับผิดชอบไม่อยู่ไม่มีคนรับผิดชอบรับงานแทน

ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ

ระบบการรับเรื่องรับปัญหา ยังไม่ดีพอ เมื่อโทรมาแจ้งจะไม่พบผู้รับผิดชอบทำให้การแก้ปัญหาล่าช้าออกไป ปัญหาการส่งหนังสือแจ้งความต้องการมาที่ศูนย์ฯแต่ไม่มีการตอบรับ ไม่แจ้งให้ทราบว่าจะดำเนินการให้อย่างไร บางครั้งใช้เวลานานในการแจ้ง การติดต่อในช่วงนอกเวลาราชการ ที่ศูนย์ได้กำหนด เลขหมาย hot line 2099 ส่วนมากโทรฯมาไม่มีผู้ดูแล บางครั้งโทรมาช่วงเช้า 8.45-9.00 ไม่มีคนรับสาย

ปัญหาการใช้ Open Database Connectivity (ODBC) ดึงเข้าใช้งานไม่ได้

บางครั้งหน่วยงานมีความต้องการให้เขียนโปรแกรม หรือบริการอื่นที่มีความเร่งด่วนแต่ศูนย์ฯ ไม่สามารถให้บริการได้

การใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน เช่น window 2000 window95 ทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน ใช้งานไม่ได้เต็มที่ เนื่องจากเครื่องที่ ลง window 2000 จะไม่สามารถใช้งานอื่นได้

ปัญหาเรื่องระบบเครือข่ายช้า หรือมีปัญหาในการเชื่อมต่อ (down) ทำให้กระทบกับการบริการไปด้วย ควรแจ้งหน่วยงานถึงสาเหตุความขัดข้อง หน่วยงานจะได้แจ้งลูกค้าทราบได้