



รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

วิทยาลัยทองสุข (สำหรับนักศึกษา)

ปีการศึกษา 2556

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาดำเนินการตามลำดับขั้นตอน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา
2. ประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การศึกษาดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบวิธีการวิจัย และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการวิจัยไว้ 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมวางแผนการดำเนินงาน

ในขั้นตอนนี้ผู้ศึกษา ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จากเอกสาร ตำรา ข้อมูลสารสนเทศ ผลงานวิจัยต่างๆ โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย วัตถุประสงค์ในการศึกษา ประชากร เครื่องมือในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงาน

เป็นขั้นตอนที่ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ตรวจสอบเรื่องความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์นำเครื่องมือไปเก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข ได้แก่ ผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ศึกษาอยู่ในวิทยาลัยทองสุข จำนวนทั้งสิ้น 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองมี ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม หลักสูตร เพศ ชั้นปี และ สังกัดคณะ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารสถานที่ วิทยาลัยทองสุข จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการบริการ อินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 250 ชุด ให้กับผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข การวิเคราะห์ข้อมูลได้มีการกำหนดวิธีการทางสถิติ เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแยกวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (นิสาร์ตัน ศิลปะเดช. 2542:144)

$$P \quad \text{แทน} \quad \frac{F \times 100}{N}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	F	แทน	จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย \bar{X} โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545:105)

$$\bar{X} \quad \text{แทน} \quad \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2545:106)

$$S.D. \quad \text{แทน} \quad \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ศึกษาอยู่ในวิทยาลัยทองสุข จำนวนทั้งสิ้น 250 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ คือ **ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม **ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข และ**ตอนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตาม หลักสูตร เพศ ชั้นปี และสังกัดคณะ ของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแสดงผลเป็นจำนวนร้อยละ ผลปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามหลักสูตร

หลักสูตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	150	64.83
ปริญญาโท	100	35.17
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำนวน 250 คน ส่วนมาก หลักสูตรปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 64.83 และรองลงมาหลักสูตรปริญญาโท จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	80	28.72
หญิง	170	71.28
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำนวน 250 คน ส่วนมาก เพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 71.28 รองลงมาเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปี 1	42	17.07
ปี 2	78	32.43
ปี 3	75	31.24
ปี 4	55	19.26
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำนวน 250 คน ส่วนมากชั้นปี 2 จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 รองลงมาชั้นปี 3 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.24 ชั้นปี 4 จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.26 และสุดท้ายชั้นปี 1 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสังกัดคณะ

สังกัดคณะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	58	23.12
นิเทศศาสตร์	4	0.74
นิติศาสตร์	28	9.24
รัฐประศาสนศาสตร์	19	12.96
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	41	19.57
บัณฑิตวิทยาลัย	100	34.37
รวม	250	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำนวน 250 คน ส่วนมากบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 34.37 รองลงมาบริหารธุรกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 วิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57 นิติศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 9.24 รัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 และสุดท้ายนิเทศศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีผลของค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(N = 250)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.12	0.53	มาก	1
2. ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	3.75	0.46	มาก	3
3. ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	3.79	0.49	มาก	2
4. มีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานตลอดช่วงการให้บริการ	3.54	0.42	มาก	4
รวม	3.97	0.61	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.61) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.53) อันดับที่สองคือ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น ($\bar{X} = 3.79$ S.D. = 0.49) อันดับสามคือ ดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$ S.D. = 0.46) และอันดับสุดท้ายคือ มีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานตลอดช่วงการให้บริการ ($\bar{X} = 3.54$ S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

(N = 250)

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			ความพึงพอใจ	อันดับที่
1.ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.94	0.54	มาก	1
2.ข้อมูลที่ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย	3.57	0.46	มาก	4
3.เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน	3.86	0.51	มาก	2
4.ให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม	3.79	0.42	มาก	3
รวม	3.86	0.12	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$ S.D. = 0.12) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่ง คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$ S.D. = 0.54) อันดับที่สองคือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน ($\bar{X} = 3.86$ S.D. = 0.51) อันดับที่สามคือ ให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.79$ S.D. = 0.42) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อมูลที่ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.57$ S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(N = 250)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย	2.97	0.58	ปานกลาง	3
2. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในการบริการ	3.15	0.53	ปานกลาง	1
3. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	3.07	0.29	ปานกลาง	2
รวม	3.02	0.46	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$ S.D. = 0.46) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า อันดับที่หนึ่งคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในการบริการ ($\bar{X} = 3.15$ S.D. = 0.53) อันดับที่สองคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.07$ S.D. = 0.29) และอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย ($\bar{X} = 2.97$ S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(N = 250)

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			ความพึงพอใจ	อันดับที่
1.ระบบข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่	3.78	0.46	มาก	2
2.ความครบถ้วนสมบูรณ์ และถูกต้องของข้อมูล	4.12	0.51	มาก	1
3.ความทันสมัยของข้อมูล	3.38	0.43	ปานกลาง	4
4.ความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ	3.75	0.41	มาก	3
รวม	3.81	0.59	มาก	

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$ S.D. = 0.59) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และถูกต้องของข้อมูล ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.51) อันดับที่สองคือ ระบบข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่ ($\bar{X} = 3.78$ S.D. = 0.46) อันดับสามคือ ความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ ($\bar{X} = 3.75$ S.D. = 0.41) และอันดับสุดท้ายคือ ความทันสมัยของข้อมูล ($\bar{X} = 3.38$ S.D. = 0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านการบริการอินเทอร์เน็ต

(N = 250)

ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. มีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายอย่างพอเพียง	3.26	0.43	ปานกลาง	1
2. ความรวดเร็วในการใช้งาน	3.12	0.36	ปานกลาง	2
3. ระบบป้องกันความปลอดภัยของอินเทอร์เน็ต	3.09	0.32	ปานกลาง	3
รวม	3.10	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำแนกตามด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$ S.D. = 0.56) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่งคือ มีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายอย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.26$ S.D. = 0.43) อันดับที่สองคือ ความรวดเร็วในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.12$ S.D. = 0.36) และอันดับสุดท้ายคือ ระบบป้องกันความปลอดภัยของอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.09$ S.D. = 0.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ

วิทยาลัยทองสุข โดยภาพรวม

(N = 250)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
			ความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.97	0.61	มาก	1
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.12	มาก	2
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.02	0.46	ปานกลาง	4
4. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.81	0.59	มาก	3
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	3.10	0.56	ปานกลาง	5
รวม	3.56	0.62	มาก	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$ S.D. = 0.62) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อันดับหนึ่งคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.61) อันดับที่สองคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$ S.D. = 0.12) อันดับที่สามคือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.81$ S.D. = 0.59) อันดับที่ดีที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.02$ S.D. = 0.46) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.10$ S.D. = 0.56) ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข และเพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับปริญญาโท ที่ศึกษาอยู่ในวิทยาลัยทองสุข จำนวนทั้งสิ้น 250 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ คือ **ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม **ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข และ **ตอนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ให้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข จำนวน 250 คน ส่วนมากคือ หลักสูตรปริญญาตรี เป็นเพศหญิง ชั้นปี 2 สังกัดคณะบัณฑิตวิทยาลัย ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อันดับหนึ่งคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อันดับที่สองคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อันดับที่สามคือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อันดับที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับหนึ่งคือ ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร อันดับที่สองคือ ให้คำแนะนำ

หรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น อันดับที่สามคือ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ มีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานตลอดช่วงการให้บริการ ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่งคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับที่สองคือ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจทำงาน อันดับที่สามคือ ให้บริการตามลำดับอย่าง และอันดับสุดท้ายคือ ข้อมูลที่ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และเข้าใจง่าย ตามลำดับ

2.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่งคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมในการบริการ อันดับที่สองคือ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ และอันดับสุดท้ายคือ อุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย ตามลำดับ

2.4 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่งคือ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และถูกต้องของข้อมูล อันดับที่สองคือ ระบบข้อมูลที่เป็นหมวดหมู่ อันดับที่สามคือ ความรวดเร็วในการเรียกใช้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ความทันสมัยของข้อมูล ตามลำดับ

2.5 ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่หนึ่งคือ มีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายอย่างพอเพียง อันดับที่สองคือ ความรวดเร็วในการใช้งาน และอันดับสุดท้ายคือ ระบบป้องกันความปลอดภัยของอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ควรมีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายให้ทั่วถึงในวิทยาลัยทองสุข และระบบป้องกันความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

2.1 ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยกว่าเดิม และมีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการสารสนเทศ วิทยาลัยทองสุข

2.2 ควรมีระบบแสดงตัวตนในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต

2.3 ควรมีการเก็บ Log File เพื่ออ้างอิง พรบ. การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550