

# รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

สำหรับบริการทั่วไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

---

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปีงบประมาณ 2558

ปีการศึกษา 2557

## คำนำ

สำหรับในปีการศึกษา 2557 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลประเมินผลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในปีการศึกษา 2557 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากนักศึกษาที่เข้าใช้บริการเป็นนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (กศ.ปช.) ที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2557 คือ จำนวน 1,468 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane. 1973 : 1088) ซึ่งจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 314 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (73.20%) มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (65.30%) สถานภาพโสด (94.90%) เป็นนักศึกษาภาคปกติ (72.90%) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปี 2 (29.60%) เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (12.40%) และใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. (62.40%)

### 2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.40$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ( $\bar{X} = 4.47$ ) คิดเป็นร้อยละ 89.40 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านผลการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.36$ ) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.34$ ) คิดเป็นร้อยละ 86.80

### 3. ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

นักศึกษาผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้ คอมพิวเตอร์ทำงานช้า จำนวน 3 คน รองลงมาเครื่องปรับอากาศเย็นไป จำนวน 2 คน

### 4. หลักสูตรที่ต้องการให้ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรม

นักศึกษาผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมหลักสูตรซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมา	1
ความมุ่งหมายของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	1
<b>บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา</b>	2
กลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
<b>บทที่ 3 ผลการประเมิน</b>	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	6
ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	10
<b>ภาคผนวก</b>	12
ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	13
สรุปจำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2557	16

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ	3
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ	4
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ	4
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพการศึกษา	4
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามชั้นปี	5
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามคณะ	5
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	6
8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวม	7
9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	7
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	8
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9
12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ	9
13 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	10
14 หลักสูตรที่ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรม	11

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมา

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัย โดยได้จัดให้มีบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อบริการแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในการสืบค้นข้อมูล การใช้งานอินเทอร์เน็ต และการพิมพ์เอกสาร เป็นต้น และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ศูนย์ฯ จึงได้จัดทำโครงการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อให้การบริการตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

### ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ ประเมินจากนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (กศ.ปช) ที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในปีการศึกษา 2557 จำนวน 1,468 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหา กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 315 คน

## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการศึกษา

#### กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (กศ.ปช) ที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในปีการศึกษา 2557 จำนวน 1,468 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจาก สูตรยามาเน่ (Yamane, 1973 : 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 5% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีทั้งหมด 3 ขั้นตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2557

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยและร้อยละ

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยหาความถี่

### บทที่ 3 ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ครั้งนี้ จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สถานภาพการศึกษา และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ ชั้นปี/รุ่น และคณะ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการห้องปฏิบัติและความต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมคอมพิวเตอร์หลักสูตรใด

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ สถานภาพการศึกษา และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ ชั้นปี/รุ่น และคณะ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	82	26.10
หญิง	230	73.20
ไม่ตอบ	2	0.60
รวม	314	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 73.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10



ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	205	65.30
21 - 25 ปี	73	23.20
26 - 30 ปี	20	6.40
31 ปีขึ้นไป	9	2.90
ไม่ตอบ	7	2.20
รวม	314	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 รองลงมาอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.20 และอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	298	94.90
สมรส	9	2.90
ไม่ตอบ	7	2.20
รวม	314	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 94.90 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพการศึกษา

สถานภาพการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคปกติ	229	72.90
ภาค กศ.ปช.	71	22.60
ไม่ตอบ	14	4.50
รวม	314	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 72.90 และเป็นนักศึกษาภาคคศ.ปช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	92	29.30
ชั้นปีที่ 2	93	29.60
ชั้นปีที่ 3	69	22.00
ชั้นปีที่ 4	33	10.50
ชั้นปีที่ 5	2	0.60
ไม่ตอบ	25	8.00
รวม	314	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	28	8.90
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4	1.30
คณะนิเทศศาสตร์	7	2.20
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	39	12.40
คณะวิทยาการจัดการ	17	5.40
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	14	4.50
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ	6	1.90
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	1.00
รวม	314	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 รองลงมาคณะครุศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามช่วงเวลา  
ที่รับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ช่วงเวลาที่รับบริการห้อง ปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
08.30- 10.00 น.	44	14.00
10.01 - 12.00 น.	196	62.40
12.01 - 14.00 น.	133	42.40
14.01 - เวลาปิดทำการ	41	13.10

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ  
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40  
รองลงมาช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 และช่วงเวลา 08.30-  
10.00 น. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์  
โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ  
ดังแสดงในตารางที่ 8 - 12 ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

ตอบมากที่สุด	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5
ตอบมาก	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4
ตอบปานกลาง	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3
ตอบน้อย	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 2
ตอบน้อยที่สุด	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 1

จากนั้นผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(Standard Deviation) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์การแปลผล  
ของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับ มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับ มาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับ ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับ น้อย
1.01 - 1.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับ น้อยที่สุด

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	.546	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.47	.525	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	.567	มาก
ด้านผลการให้บริการ	4.36	.608	มาก
รวม	4.40	.509	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้  
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}=4.40$ ) เมื่อพิจารณา  
เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้  
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ( $\bar{X}=4.47$ ) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=4.44$ )  
ด้านผลการให้บริการ ( $\bar{X}=4.36$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=4.34$ )

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมี ความคล่องตัว	4.46	.644	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	.641	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.42	.610	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.47	.588	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.43	.611	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.45	.597	มาก
รวม	4.44	.546	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการ  
ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวม  
อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}=4.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ( $\bar{X}=4.47$ ) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{X}=4.46$ ) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X}=4.45$ )

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	.575	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	.572	มาก
3. ความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.43	.626	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.47	.582	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.49	.583	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	4.52	.566	มากที่สุด
รวม	4.47	.525	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}=4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ ( $\bar{X}=4.52$ ) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X}=4.49$ ) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ( $\bar{X}=4.47$ )

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.42	.589	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.26	.694	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.38	.619	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.33	.677	มาก
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.31	.705	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.34	.637	มาก
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.33	.648	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสาร ให้ความรู้	4.32	.651	มาก
รวม	4.34	.567	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ( $\bar{X} = 4.42$ ) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ( $\bar{X} = 4.38$ ) และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.34$ )

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ

ด้านผลการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.38	.618	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.36	.635	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.34	.627	มาก
รวม	4.36	.608	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.36$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 4.38$ ) ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.36$ ) และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.34$ )

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการห้องปฏิบัติและความต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมคอมพิวเตอร์หลักสูตรใด

ตาราง 13 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	คอมพิวเตอร์ทำงานช้า	3
2	แอร์เย็นไป	2
3	ใส่โปรแกรม AI /ตัดต่อ pr เพื่อความสะดวกต่อผู้ที่ไม่มีโน้ตบุ๊ก	1
4	ควรมีคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับระดับมหาวิทยาลัย ระบบปฏิบัติการยังเป็น xp ซึ่งมีความล้าหลังมาก pixel จอต่ำ ทำให้ปวดตามาก ควรปรับปรุงใหม่ทั้งหมด โดยเฉพาะระบบปฏิบัติการ ควร up ram up cpu และ hard disk เครื่องเสียบ่อยครั้ง	1
5	ขอให้ดูแลระบบให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป	1
6	ควรจะเปลี่ยนเป็นระบบสัมผัสได้	1
7	เช็คชื่อเข้าระบบช้า บางคนออกจากห้องแล้ว ระบบยังเช็คทำให้บริการใช้คอมพิวเตอร์เครื่องนั้นอยู่	1

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการดังนี้ คอมพิวเตอร์ทำงานช้า จำนวน 3 คน รองลงมาเครื่องปรับอากาศเย็นไป จำนวน 2 คน และอื่น ๆ ตามลำดับ

ตาราง 14 หลักสูตรที่ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรม

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	ซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์	2
2	เขียนโปรแกรม	1
3	เครือข่ายคอมพิวเตอร์	1
4	ตัดต่อวิดีโอ	1
5	เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	1
6	แต่งภาพ	1
7	Android	1
8	Mac	1
9	การเขียน application	1
10	การเขียนโปรแกรม php java script html5	1
11	หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ	1
12	แล้วแต่ความเหมาะสม	1
13	ทุกหลักสูตร	1

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมหลักสูตร หลักสูตรซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน และอื่น ๆ ตามลำดับ



ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพ  1. โสด  2. สมรส  3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. สถานภาพการศึกษา  1. ภาคปกติ  2. ภาค กศ.ปช.  3. อื่น ๆ (ระบุ).....
5. กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี/รุ่น.....คณะ.....
6. ท่านมักจะมารับบริการที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> 1. 08.30 - 10.00 น.	<input type="checkbox"/> 2. 10.01 - 12.00 น.
<input type="checkbox"/> 3. 12.01 - 14.00 น.	<input type="checkbox"/> 4. 14.01 - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
◆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>◆ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b> 1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้ามีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ					
<b>◆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b> 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
◆ ด้านผลการให้บริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ “ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ”

.....

.....

.....

2. ท่านต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมคอมพิวเตอร์หลักสูตรใดบ้าง

.....

.....

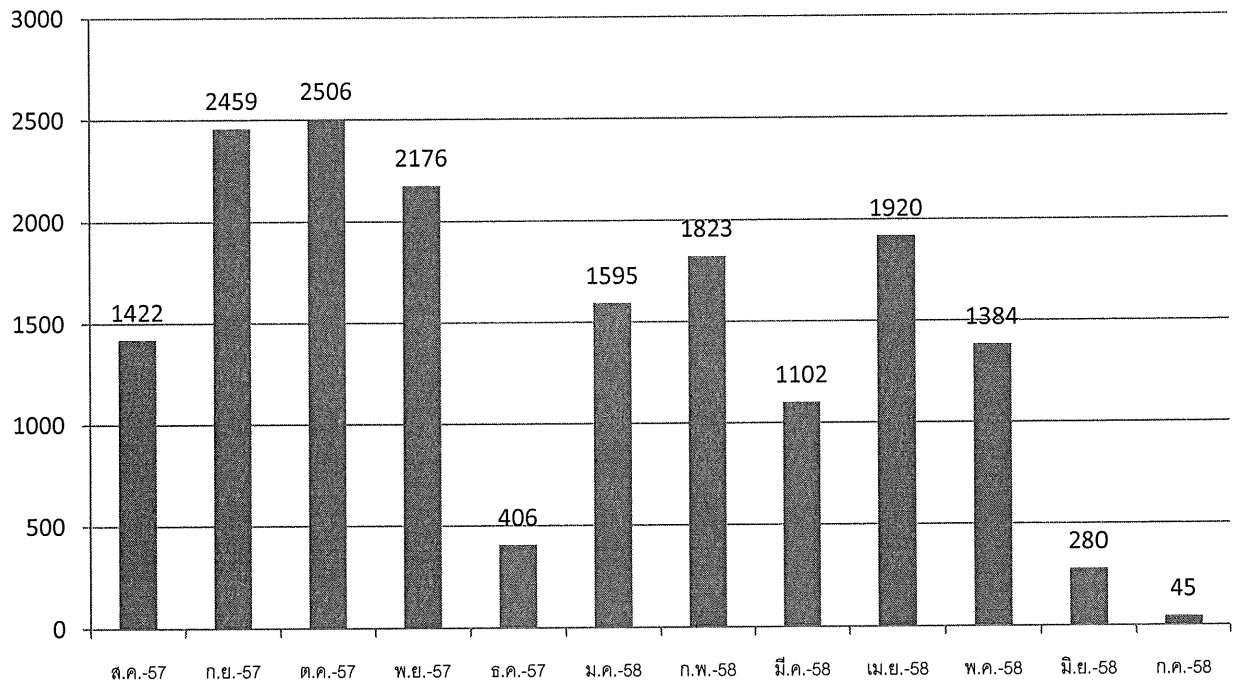
.....

สรุปจำนวนสถิติผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์  
ตามแผนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2557  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะ	ปี พ.ศ. 2557					ปี พ.ศ. 2558						
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	15	64	58	42	10	73	69	29	32	55	3	0
ครุศาสตร์	416	850	890	802	83	579	734	381	768	401	37	8
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	430	861	863	567	102	426	499	400	657	436	70	8
วิทยาการจัดการ	267	321	345	373	82	218	187	153	282	249	103	23
เทคโนโลยีการเกษตร	50	45	33	76	18	52	65	35	40	45	7	0
เทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์	85	83	72	39	4	53	45	18	24	22	9	0
นิติศาสตร์	52	81	55	100	45	109	94	52	40	46	16	2
วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	35	85	49	10	14	32	5	25	21	8	3
นิเทศศาสตร์	75	98	86	100	24	38	75	8	37	71	19	1
อัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	16	21	19	28	28	33	23	21	15	38	8	0
ยอดรวมรายเดือน	1422	2459	2506	2176	406	1595	1823	1102	1920	1384	280	45

หมายเหตุ : อ้างอิงจากระบบเข้าใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

กราฟแสดงจำนวนสถิติผู้ใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์  
ปีการศึกษา 2557



สรุปจำนวนสถิติผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์  
ตามแผนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2557  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

