

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

สำหรับบริการทั่วไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปีงบประมาณ 2559

ปีการศึกษา 2558

คำนำ

สำหรับในปีการศึกษา 2558 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลประเมินผลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
เมษายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
ความมุ่งหมายของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	1
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา	2
กลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
บทที่ 3 ผลการประเมิน	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	6
ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	10
ภาคผนวก	12
ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	13
สรุปจำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2558	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	10

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในปีการศึกษา 2558 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากนักศึกษาที่เข้าใช้บริการเป็นนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (กศ.ปช.) ที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2558 คือ จำนวน 1,525 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane. 1973 : 1088) ซึ่งจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 320 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (72.20%) มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (64.70%) สถานภาพโสด (94.40%) เป็นนักศึกษาภาคปกติ (71.60%) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปี 2 (30.60%) เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ (30.00%) และใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. (59.40%)

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 ($\bar{X} = 4.37$) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.33$) คิดเป็นร้อยละ 86.60

3. ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

นักศึกษาผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้ เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่แกะกล่องเครื่องเล็กเข้ามา จำนวน 3 คน รองลงมาอยากให้เปิดเร็วขึ้นมาน้อย เพราะนักศึกษาส่วนมากเริ่มเรียน 8 โมง เวลาถึงงานจะได้ขึ้นมาเพื่อทำงานให้เสร็จก่อน 8 โมง, บัตรนักศึกษาไม่มีบาร์โค้ดครบ, ขอเครื่องคอมพิวเตอร์เร็วๆ อินเทอร์เน็ตแรงๆ ค่ะ และตีมาก จำนวนความคิดเห็นละ 1 คน

4. หลักสูตรที่ต้องการให้ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรม

นักศึกษาผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมหลักสูตรทำเว็บไซต์ จำนวน 4 คน และหลักสูตร Photoshop/การแต่งรูป จำนวน 3 คน และอื่น ๆ ตามลำดับ

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 2558 จำนวน 1,525 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหา กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน

บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาระดับปริญญาตรีและภาคพิเศษ (กศ.ปช) ที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในปีการศึกษา 2558 จำนวน 1,525 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane, 1973 : 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2558

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 และช่วงเวลาที่ใช้บริการ 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 และช่วงเวลาที่ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ ชั้นปี/รุ่น และคณะ

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	87	27.20
หญิง	231	72.20
ไม่ตอบ	2	0.60
รวม	320	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	207	64.70
21 - 25 ปี	74	23.10
26 - 30 ปี	21	6.60
31 ปีขึ้นไป	9	2.80
ไม่ตอบ	9	2.80
รวม	320	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 รองลงมาอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	302	94.40
สมรส	9	2.80
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3	0.90
ไม่ตอบ	6	1.90
รวม	320	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพการศึกษา

สถานภาพการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคปกติ	229	71.60
ภาค กศ.ปช.	71	22.20
ไม่ตอบ	20	6.30
รวม	320	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และเป็นนักศึกษาภาคคศ.ปช. จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	90	28.10
ชั้นปีที่ 2	98	30.60
ชั้นปีที่ 3	69	21.60
ชั้นปีที่ 4	35	10.90
ชั้นปีที่ 5	2	0.60
ไม่ตอบ	26	8.10
รวม	320	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาการจัดการ	81	25.30
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4	1.30
คณะครุศาสตร์	96	30.00
คณะนิติศาสตร์	10	3.10
คณะนิเทศศาสตร์	8	2.50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	76	23.80
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	5.60
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	9	2.80
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ	4	1.30
ไม่ตอบ	14	4.40
รวม	320	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มาจากคณะครุศาสตร์ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 25.30 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	55	17.20
10.01 - 12.00 น.	190	59.40
12.01 - 14.00 น.	140	43.80
14.01 - เวลาปิดทำการ	42	13.10

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมาช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 และช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 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 โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับน้อย
1.01 - 1.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.44	.540	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.47	.525	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	.566	มาก
ด้านผลการให้บริการ	4.37	.601	มาก
รวม	4.40	.501	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X}=4.47$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.44$) ด้านผลการให้บริการ ($\bar{X}=4.37$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.33$)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมี ความคล่องตัว	4.45	.646	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	.644	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.42	.613	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.48	.592	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.43	.614	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.44	.621	มาก
รวม	4.44	.540	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X}=4.48$) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=4.45$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.44$)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	.586	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.48	.582	มาก
3. ความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.41	.636	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.47	.592	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	.587	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	4.52	.581	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 ($\bar{X}=4.52$) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.48$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.47$)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.42	.593	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.25	.707	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.37	.626	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.31	.708	มาก
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.30	.719	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.35	.640	มาก
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.32	.657	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	4.31	.664	มาก
รวม	4.33	.566	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.42$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.37$) และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.35$)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ

ด้านผลการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.38	.618	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.37	.640	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.37	.630	มาก
รวม	4.37	.601	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.38$) ได้รับบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.37$)

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

ตาราง 13 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่แกะครีบลูกเครื่องเล็กเข้ามา	3
2	อยากให้เปิดเร็วขึ้นมาหน่อย เพราะนักศึกษาส่วนมากเริ่มเรียน 8 โมง เวลาถึงงานจะได้ขึ้นมาเพื่อทำงานให้เสร็จก่อน 8 โมง	1
3	บัตรนักศึกษาไม่มีบาร์โค้ดครับ	1
4	ขอเครื่องคอมพิวเตอร์เร็วๆ อินเทอร์เน็ตแรงๆ ค่ะ	1
5	ดีมาก	1

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการดังนี้ เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่แกะครีบลูกเครื่องเล็กเข้ามา จำนวน 3 คน รองลงมาอยากให้เปิดเร็วขึ้นมาหน่อย เพราะนักศึกษาส่วนมากเริ่มเรียน 8 โมง เวลาถึงงานจะได้ขึ้นมาเพื่อทำงานให้เสร็จก่อน 8 โมง, บัตรนักศึกษาไม่มีบาร์โค้ดครับ, ขอเครื่องคอมพิวเตอร์เร็วๆ อินเทอร์เน็ตแรงๆ ค่ะ และดีมาก จำนวนความคิดเห็นละ 1 คน

ตาราง 14 หลักสูตรที่ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรม

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	ทำเว็บไซต์	4
2	Photoshop/การแต่งรูป	3
3	โปรแกรม Microsoft Excel	1
4	หลักสูตรใดก็ได้ที่ให้ความรู้ในด้านต่างๆ	1

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องการให้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมหลักสูตร หลักสูตรทำเว็บไซต์ จำนวน 4 คน และหลักสูตร Photoshop/การแต่งรูป จำนวน 3 คน และอื่น ๆ ตามลำดับ

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มี
ประสิทธิภาพมากขึ้น

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 ซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
◆ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร 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					
◆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 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 คุ้มค่าประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ “ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ”

.....

.....

.....

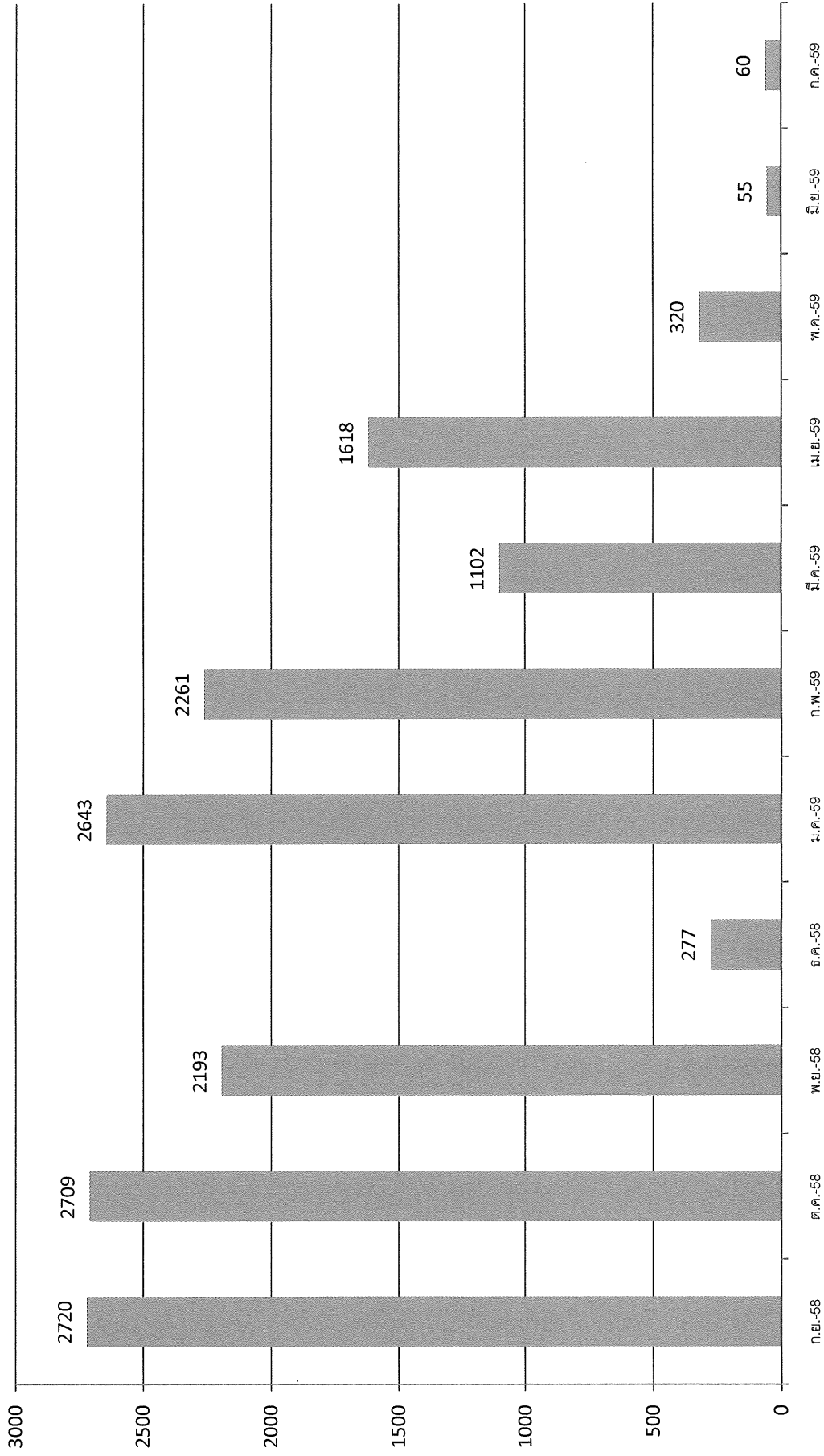
2. ท่านต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมคอมพิวเตอร์หลักสูตรใดบ้าง

.....

.....

.....

จำนวนสถิติผู้ใช้งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ปีการศึกษา 2558



สรุปจำนวนสถิติผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
ตามแผนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2558
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะ	ปี พ.ศ. 2558						ปี พ.ศ. 2559					
	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	40	21	17	8	0	20	8	9	15	12	0	0
ครุศาสตร์	721	1025	1098	934	66	1171	1010	1251	618	117	13	10
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	638	879	732	491	57	613	486	709	403	62	23	8
วิทยาการจัดการ	221	386	258	274	46	308	272	261	170	32	8	15
เทคโนโลยีการเกษตร	39	60	50	47	17	76	87	144	110	27	0	15
เทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์	25	15	54	59	14	44	68	443	54	10	0	0
นิติศาสตร์	18	101	75	38	2	46	24	56	25	20	2	7
วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	36	42	196	106	6	196	140	133	80	7	5	3
นิเทศศาสตร์	67	150	188	171	39	142	115	163	103	19	3	2
อัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	19	41	41	65	30	27	51	51	40	14	1	0
ยอดรวมรายเดือน	1824	2720	2709	2193	277	2643	2261	1102	1618	320	55	60

หมายเหตุ : อ้างอิงจากระบบเข้าใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

