

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

สำหรับบริการทั่วไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2560
ปีการศึกษา 2559

คำนำ

สำหรับในปีการศึกษา 2559 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลประเมินผลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น ในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สิงหาคม 2560

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	11
ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	12
สรุปจำนวนสถิติผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2559	15

บทสรุป

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในปีการศึกษา 2559 ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากนักศึกษาที่เข้าใช้บริการเป็นนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ (กศ.ปช.) ที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2559 คือ จำนวน 1,241 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรยามานะ (Yamane, 1973 : 1088) ซึ่งจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 310 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (70.97%) มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (50.65%) สถานภาพโสด (93.87%) เป็นนักศึกษาภาคปกติ (73.23%) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปี 1 (30.65%) เป็นนักศึกษาคณะครุศาสตร์ (28.70%) และใช้บริการในช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. (48.06%)

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.46$) คิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$) คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.36$) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.32$) คิดเป็นร้อยละ 86.40

3. ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

นักศึกษาผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์รีสตาร์ทเองบ่อย จำนวน 3 คน รองลงมาอยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น จำนวน 2 คน, อยากให้มีหูฟังดีๆ, ขอบินเทอร์เน็ตแรงๆ กว่านี้ และเยียมมาก จำนวนความคิดเห็นละ 1 คน

4. หลักสูตรที่ต้องการให้ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรม

นักศึกษาผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องการให้กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมหลักสูตรทำเว็บไซต์ จำนวน 5 คน หลักสูตร Photoshop จำนวน 2 คน และหลักสูตรการแต่งรูปและทำเวปไซต์ จำนวน 1 คน ตามลำดับ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ 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 2559 จำนวน 1,241 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหา กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาระดับปริญญาตรีและภาคพิเศษ (กศ.ปช) ที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในปีการศึกษา 2559 จำนวน 1,241 คน (ไม่นับซ้ำ) มาคิดคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรยามาเน่ (Yamane, 1973 : 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยและร้อยละ

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยหาค่าความถี่

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	28.07
หญิง	220	70.97
ไม่ตอบ	3	0.96
รวม	310	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 70.97 และเป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 28.07

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	157	50.65
21 - 25 ปี	115	37.09
26 - 30 ปี	21	6.77
31 ปีขึ้นไป	9	2.90
ไม่ตอบ	8	2.59
รวม	310	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 50.65 รองลงมาอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 37.09 และอายุ 26 - 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.77

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	291	93.87
สมรส	9	2.90
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	4	1.29
ไม่ตอบ	6	1.94
รวม	310	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 93.87 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามสถานภาพการศึกษา

สถานภาพการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ภาคปกติ	227	73.23
ภาค กศ.ปช.	63	20.32
ไม่ตอบ	20	6.45
รวม	310	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 73.23 และเป็นนักศึกษาภาค กศ.ปช. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.32

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	95	30.65
ชั้นปีที่ 2	92	29.68
ชั้นปีที่ 3	62	20.00
ชั้นปีที่ 4	35	11.29
ชั้นปีที่ 5	2	0.65
ไม่ตอบ	24	7.73
รวม	310	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 29.68 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาการจัดการ	81	26.13
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	4	1.29
คณะครุศาสตร์	89	28.70
คณะนิติศาสตร์	10	3.26
คณะนิเทศศาสตร์	8	2.58
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	73	23.54
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	18	5.80
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	9	2.90
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ	4	1.29
ไม่ตอบ	14	4.51
รวม	310	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มาจากคณะครุศาสตร์ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 รองลงมาคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.13 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 23.54

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
08.30 - 10.00 น.	33	10.65
10.01 - 12.00 น.	149	48.06
12.01 - 14.00 น.	100	32.26
14.01 - เวลาปิดทำการ	28	9.03

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ช่วงเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 48.06 รองลงมาช่วงเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65

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 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	.639	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.46	.612	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	.678	มาก
ด้านผลการให้บริการ	4.36	.646	มาก
รวม	4.40	.644	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	.660	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	.662	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	4.42	.632	มาก
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.47	.611	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.42	.632	มาก
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	4.44	.639	มาก
รวม	4.44	.639	มาก

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

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X}=4.47$) ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X}=4.45$) และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.44$)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	.604	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.47	.600	มาก
3. ความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	.650	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.46	.610	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	.605	มาก
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	4.52	.600	มากที่สุด
รวม	4.46	.612	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ ($\bar{X}=4.52$) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.47$) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้, เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.47$)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.42	.606	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ร้านอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.24	.717	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.37	.644	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.30	.721	มาก
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.29	.732	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.34	.657	มาก
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.31	.673	มาก
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ และเอกสาร ให้ความรู้	4.31	.678	มาก
รวม	4.32	.678	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{X} = 4.42$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.37$) และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.34$)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ

ด้านผลการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.37	.635	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.36	.657	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.36	.647	มาก
รวม	4.36	.646	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.37$) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.36$)

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

ตาราง 13 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	เครื่องคอมพิวเตอร์รีสตาร์ทเองบ่อย	3
2	อยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น	2
3	อยากให้มีหูฟังดีๆ	1
4	ขออินเทอร์เน็ตแรงๆ กว่านี้	1
5	เยียมมาก	1

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการดังนี้ เครื่องคอมพิวเตอร์รีสตาร์ทเองบ่อย จำนวน 3 คน รองลงมาอยากให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น จำนวน 2 คน , อยากให้มีหูฟังดีๆ, ขออินเทอร์เน็ตแรงๆ กว่านี้และเยียมมาก จำนวนความคิดเห็นละ 1 คน

ตาราง 14 หลักสูตรที่ต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรม

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	ทำเว็บไซต์	5
2	Photoshop	2
3	หลักสูตรการแต่งรูปและทำเว็บไซต์	1

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ต้องการให้กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมหลักสูตร หลักสูตรทำเว็บไซต์ จำนวน 5 คน และหลักสูตร Photoshop จำนวน 2 คน และหลักสูตรการแต่งรูปและทำเว็บไซต์ จำนวน 1 คน 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. 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 คุ่มประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ “ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ”

.....

.....

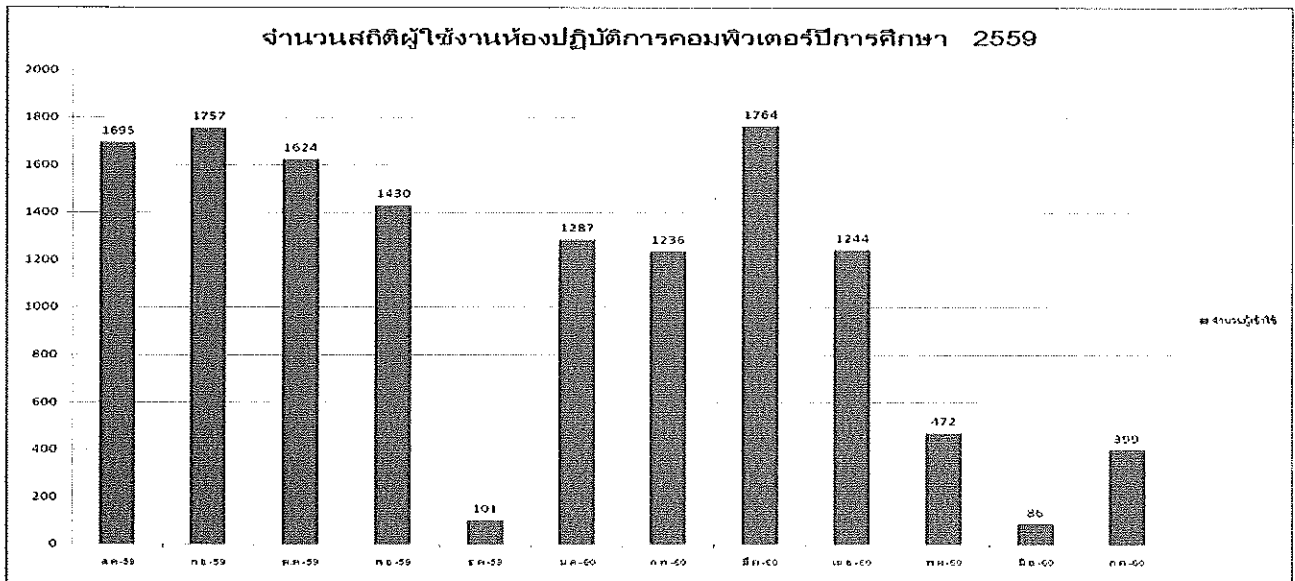
.....

2. ท่านต้องการให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเปิดอบรมคอมพิวเตอร์หลักสูตรใดบ้าง

.....

.....

.....



สรุปจำนวนสถิติผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
ตามแผนการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2559
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะ	ปี พ.ศ. 2559						ปี พ.ศ. 2560					
	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	11	7	24	8	1	10	1	5	11	9	1	7
ครุศาสตร์	690	632	570	478	30	456	482	655	438	145	9	115
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	400	395	370	270	17	298	274	476	282	110	31	106
วิทยาการจัดการ	235	333	215	256	20	225	241	349	316	82	14	87
เทคโนโลยีการเกษตร	78	101	180	119	6	69	86	92	82	55	7	18
เทคโนโลยีอุตสาหกรรมและอัญมณีศาสตร์	74	83	85	87	4	98	41	52	38	38	6	34
นิติศาสตร์	17	21	18	19	0	31	35	26	10	9	10	13
วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	65	35	20	28	17	20	11	51	28	10	8	17
นิเทศศาสตร์	101	120	108	133	3	33	33	34	38	11	0	1
อัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์	24	30	34	32	3	47	32	24	1	3	0	1
ยอดรวมรายเดือน	1695	1757	1624	1430	101	1287	1236	1764	1244	472	86	399

หมายเหตุ : อ้างอิงจากระบบเข้าใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์