

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2559
ปีการศึกษา 2558

คำนำ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และเพียงพอเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน และได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

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	5
ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	8
ภาคผนวก	9

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามเพศ	3
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามคณะ	4
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามชั้นปี	4
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน โดยภาพรวม	5
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านวัสดุอุปกรณ์	6
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	6
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านสถานที่ให้บริการ	7
8 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน	8

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนและเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากนักศึกษาที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ประจำปีการศึกษา 2558 ปีงบประมาณ 2559 ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 139 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (61.20%) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษามาจาก คณะวิทยาการจัดการ (60.40%) กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปี 1 (41.00%)

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) คิดเป็นร้อยละ 78.60 และด้าน วัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.65$) คิดเป็นร้อยละ 73.00

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

นักศึกษาผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้ ควรเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่ และควรให้อินเทอร์เน็ตในห้องเร็ว ช่วยแก้ไขอินเทอร์เน็ต จำนวน ข้อเสนอแนะละ 6 คน รองลงมาคอมพิวเตอร์ช้ามาก จำนวน 3 คน และควรแก้ไขคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมา

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัย โดยได้จัดให้มีบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อบริการแก่นักศึกษาและบุคลากร และเพื่อการเรียนการสอน และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ศูนย์ฯ จึงได้จัดทำโครงการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อให้การบริการตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียน

การสอน

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ ประเมินจากนักศึกษาที่มาเรียนให้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ในปีงบประมาณ 2559 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน

บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

ประเมินจากนักศึกษาที่มาเรียนให้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน ในปีงบประมาณ 2559 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีทั้งหมด 3 ขั้นตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่งานบริการและซ่อมบำรุง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยและร้อยละ

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยหาความถี่

บทที่ 3 ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนครั้งนี้ จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศ คณะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ชั้นปี/รุ่น

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศ คณะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด และเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ชั้นปี/รุ่น

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	51	36.70
หญิง	85	61.20
ไม่ตอบ	3	2.10
รวม	139	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาการจัดการ	84	60.40
คณะนิติศาสตร์	3	2.20
คณะนิเทศศาสตร์	42	30.20
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	0.70
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	3	2.20
ไม่ตอบ	6	4.30
รวม	139	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาคณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 และคณะนิติศาสตร์, คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ จำนวนคณะละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	57	41.00
ชั้นปีที่ 2	21	15.10
ชั้นปีที่ 3	7	5.00
ชั้นปีที่ 4	1	0.70
ไม่ตอบ	53	38.10
รวม	139	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับการเรียนการสอน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 4 - 7 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	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนในระดับน้อย
1.01 - 1.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับการเรียนการสอน	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.65	0.714	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.02	0.621	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.93	0.677	มาก
รวม	3.87	0.534	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) และด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.65$)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านวัสดุอุปกรณ์

ด้านวัสดุอุปกรณ์	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.63	0.819	มาก
2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์	3.75	0.826	มาก
3. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	3.54	0.879	มาก
4. โปรแกรมที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความสมบูรณ์เหมาะสม	3.71	0.812	มาก
รวม	3.65	0.714	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาโปรแกรมที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความสมบูรณ์เหมาะสม ($\bar{X} = 3.71$) และความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.63$)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงต่อเวลา	4.06	0.646	มาก
2. การให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการให้บริการ จากผู้ดูแลห้อง	3.98	0.707	มาก
รวม	4.02	0.621	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.06$) และการให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการให้บริการจากผู้ดูแลห้อง ($\bar{X} = 3.98$)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน	3.94	.724	มาก
2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศภายในห้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน	3.94	0.800	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอ	3.95	0.774	มาก
4. ขนาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ไม่แออัด	3.95	0.828	มาก
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.86	0.818	มาก
รวม	3.93	0.677	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอ และขนาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ไม่แออัด ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาสถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศภายในห้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.94$) และความพึงพอใจในภาพรวมต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.86$)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ตาราง 8

ตาราง 8 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1.	ควรเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่	6
2.	ควรให้อินเทอร์เน็ตในห้องเร็ว ช่วยแก้ไขอินเทอร์เน็ต	6
3.	คอมพิวเตอร์ช้ามาก	3
4.	ดีมากครับ	3
5.	ควรแก้ไขคอมพิวเตอร์	2
6.	ควรให้คอมพิวเตอร์ใหญ่กว่านี้	1
7.	ควรเปลี่ยนจากคอมพิวเตอร์เป็น MAC	1
8.	หุฟังในห้องหายไปไหน	1
9.	คอมพิวเตอร์ค้างบ่อย	1
10.	ควรลงเกมส์ในเครื่อง	1

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการดังนี้ ควรเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่ และควรให้อินเทอร์เน็ตในห้องเร็ว ช่วยแก้ไขอินเทอร์เน็ต จำนวนข้อเสนอแนะละ 6 คน รองลงมาคอมพิวเตอร์ช้ามาก จำนวน 3 คน และควรแก้ไขคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน

ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. คณะ () คณะเทคโนโลยีการเกษตร () คณะครุศาสตร์
 () คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี () คณะนิติศาสตร์
 () คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ () คณะวิทยาการจัดการ
 () คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ () คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ
 () คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ () คณะนิเทศศาสตร์
3. กำลังศึกษาอยู่ชั้นปี/รุ่น.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
● ด้านวัสดุอุปกรณ์					
1. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์					
3. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
4. โปรแกรมที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความสมบูรณ์เหมาะสม					
● ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงต่อเวลา					
2. การให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการให้บริการจากผู้ดูแลห้อง					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
● ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. สถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน					
2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศภายในห้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน					
3. แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอ					
4. ขนาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ไม่แออัด					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ “ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ”

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ งานบริการและซ่อมบำรุง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ