

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน
กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2560
ปีการศึกษา 2559

คำนำ

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และเพียงพอเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	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

บทสรุป

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนและเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากนักศึกษาที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ประจำปีการศึกษา 2559 ปีงบประมาณ 2560 ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 311 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (51.13%) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (62.38%) มาจากคณะวิทยาการจัดการ (45.02%) ใช้ห้อง 35310 (55.31%)

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 และด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.85$) คิดเป็นร้อยละ 77.00

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

นักศึกษาผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้ ควรเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่ จำนวน 5 คน รองลงมาคอมพิวเตอร์ช้ามาก ชัดข้อง รีเครื่องใหม่บ่อย จำนวน 3 คน อินเทอร์เน็ตไม่ดี คอมพิวเตอร์เก่า เข้าเน็ตยาก และคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพการใช้งาน เน็ตไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อการเรียนทำให้เสียเวลาเรียน ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน ข้อเสนอแนะละ 2 คน

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

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

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อให้การบริการตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียน

การสอน

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ ประเมินจากนักศึกษาที่มาเรียนให้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ในปีงบประมาณ 2560 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน

บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

ประเมินจากนักศึกษาที่มาเรียนให้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน ในปีงบประมาณ 2560 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่งานบริการและซ่อมบำรุง กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยและร้อยละ

ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยหาค่าความถี่

บทที่ 3 ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนครั้งนี้ จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ คณะ ห้องที่ใช้ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีลักษณะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ คณะ ห้องที่ใช้ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	141	45.34
หญิง	159	51.13
ไม่ตอบ	11	3.53
รวม	311	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 51.13 และเป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 45.34

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน
จำแนกสถานภาพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	11	3.54
นักศึกษา	194	62.38
ไม่ตอบ	106	34.08
รวม	311	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 62.38 รองลงมาไม่ระบุสถานภาพ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 34.08 และเป็นอาจารย์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.54

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียน
การสอน จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาการจัดการ	140	45.02
คณะนิติศาสตร์	3	0.96
คณะนิเทศศาสตร์	77	24.76
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	0.32
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	3	0.96
คณะครุศาสตร์	70	22.51
ไม่ตอบ	17	5.47
รวม	311	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 45.02 รองลงมาคณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 24.76 และคณะครุศาสตร์ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.51

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกห้องที่ใช้

ห้อง	จำนวน	ร้อยละ
35310	172	55.31
35406	139	44.69
รวม	311	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ส่วนใหญ่ใช้ห้อง 35310 จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 55.31 รองลงมาเป็นห้อง 35406 จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 44.69

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน 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 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับการเรียนการสอน	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.85	0.957	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.09	0.621	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.09	0.677	มาก
รวม	4.01	0.751	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาด้านวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.85$)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านวัสดุอุปกรณ์

ด้านวัสดุอุปกรณ์	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.75	0.984	มาก
2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์	3.89	0.918	มาก
3. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	3.73	1.015	มาก
4. ประสิทธิภาพของสื่อ อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	3.84	0.940	มาก
5. ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	4.01	0.923	มาก
รวม	3.85	0.957	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.89$) และประสิทธิภาพของสื่อ อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.84$)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงเวลา	4.14	0.721	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือได้	4.06	0.808	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.07	0.825	มาก
รวม	4.09	0.785	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงต่อเวลา ($\bar{X}= 4.14$) เจ้าหน้าที่ให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X}= 4.07$) และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือได้ ($\bar{X}= 4.06$)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน	4.08	0.820	มาก
2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศภายในห้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน	4.08	0.835	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอ	4.03	0.798	มาก
4. ขนาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ไม่แออัด	4.17	0.778	มาก
รวม	4.09	0.807	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X}= 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ขนาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ไม่แออัดสถานที่ตั้งเหมาะสมไม่แออัด สอน ($\bar{X}= 4.17$) รองลงมาสถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศภายในห้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ($\bar{X}= 4.08$) และแสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอ ($\bar{X}= 4.03$)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ตาราง 8

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1.	ควรเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่	5
2.	คอมพิวเตอร์ช้า ชัดข้อง รีเครื่องใหม่บ่อย	3
3.	อินเทอร์เน็ตไม่ดี คอมพิวเตอร์เก่า เข้าเน็ตยาก	2
4.	คอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพการใช้งาน เน็ตไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อการเรียนทำให้เสียเวลาเรียน ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์	2
5.	คอมพิวเตอร์เสียบ่อยและช้ามาก	1
6.	คอมพิวเตอร์เสียบ่อย ไม่ค่อยอัปเดต โปรแกรมน้อยไม่สะดวก เป็นอุปสรรคต่อการเรียน ทำให้ต้องย้ายเครื่องทำงาน	1
7.	โปรแกรมการใช้งานมีข้อจำกัดการใช้งาน ควรมีมากกว่าปัจจุบัน	1

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการดังนี้ ควรเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ใหม่ จำนวน 5 คน รองลงมา คอมพิวเตอร์ช้า ชัดข้อง รีเครื่องใหม่บ่อย จำนวน 3 คน อินเทอร์เน็ตไม่ดี คอมพิวเตอร์เก่า เข้าเน็ตยาก และคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพการใช้งาน เน็ตไม่ดี เป็นอุปสรรคต่อการเรียนทำให้เสียเวลาเรียน ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนข้อเสนอแนะละ 2 คน

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน
 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โปรดใส่ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|---------------|--|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. หญิง | <input type="checkbox"/> 2. ชาย |
| 2. สถานภาพ | <input type="checkbox"/> 1. อาจารย์ | <input type="checkbox"/> 2. นักศึกษา |
| 3. คณะ | <input type="checkbox"/> 1. คณะเทคโนโลยีการเกษตร | <input type="checkbox"/> 2. คณะครุศาสตร์ |
| | <input type="checkbox"/> 3. คณะวิทยาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 4. คณะนิติศาสตร์ |
| | <input type="checkbox"/> 5. คณะมนุษยศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 6. คณะวิทยาการจัดการ |
| | <input type="checkbox"/> 7. คณะศึกษาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> 8. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม |
| | <input type="checkbox"/> 9. คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ | <input type="checkbox"/> 10. คณะนิเทศศาสตร์ |
| 4. ห้องที่ใช้ | <input type="checkbox"/> 1. ห้อง 355110 | <input type="checkbox"/> 2. ห้อง 35406 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน
 (หมายเหตุ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับนักเรียนการสอน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านวัสดุอุปกรณ์					
1. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
3. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ					
4. ประสิทธิภาพของสื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
5. ประสิทธิภาพของระบบอินเทอร์เน็ตในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงเวลา					
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือได้					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. สถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน					
2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สะอาด ระบายอากาศดี มีบรรยากาศในห้องเรียนเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน					
3. แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการ เพียงพอ					
4. ขนาดของห้องปฏิบัติการ มีความเหมาะสม ไม่แออัด					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนิ
กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.

