

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
สำหรับฝึกอบรม

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2558
ปีการศึกษา 2557

คำนำ

สำหรับในปีงบประมาณ 2558 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินผล ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมของศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลประเมินผลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนางาน ด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมในปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2558 คือ จำนวน 56 ครั้ง และมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 16 ครั้ง (ไม่นับซ้ำ)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (87.50%) เป็นหน่วยงานภาครัฐบาล (68.75%)

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X}=4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ($\bar{X}=4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาด้านผลการให้บริการ ($\bar{X}=4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20

3. ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

นักศึกษาผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้ บางเครื่องเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้, คอมพิวเตอร์ช้า, ขอบคุนสำหรับการบริการที่ดี น้อยๆ น่ารักมากค่ะ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ประวัติความเป็นมา	1
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการ	2
กลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	2
การดำเนินการเก็บข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
บทที่ 3 ผลการประเมิน	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับฝึกรอบรม	4
ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับฝึกรอบรม	7
ภาคผนวก	8
หน่วยงานที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	9
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกรอบรม	12

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน ห้องที่ขอใช้บริการ	3
2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม โดยภาพรวม	5
3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	5
4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	6
5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	6
6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านผลการให้บริการ	7
7 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม	7

ส่วนที่ 1 บทนำ

ประวัติความเป็นมา

ในปี พ.ศ.2541 มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต โดยผู้ริเริ่มในการก่อตั้งคือ อาจารย์ฉลองชัย แก้วภูผา ร่วมกับภาควิชาคอมพิวเตอร์ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยตั้งชื่อว่า ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีที่ตั้งครั้งแรกอยู่ที่อาคาร 4 ห้อง 433 และได้ย้ายที่ทำการไปที่อาคารศูนย์วิทยาศาสตร์ ห้อง 9103 และ 9104 ศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การฝึกอบรมบุคลากร ควบคุมดูแล และให้บริการทางด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายให้แก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ในปีการศึกษา 2543 ได้ย้ายที่ทำการศูนย์คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตไปอยู่ที่อาคาร 4 ห้อง 433 และมีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับบริการนักศึกษา 2 ห้อง คือ ห้อง 431 (อาคาร 4) และห้อง 9103 (อาคารวิทยุ)

ในปี 2544 กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานสถาบันราชภัฏสมัยนั้นได้มีนโยบายให้แต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงหรือ CIO รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology – IT) มหาวิทยาลัยจึงได้มอบให้ศูนย์ฯรับผิดชอบในการให้บริการด้านการฝึกอบรมด้าน IT ให้แก่บุคลากรและบุคคลภายนอก บริการและดูแลระบบ IT ของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งดูแลแผนแม่บทด้าน IT ของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ชุดแรกขึ้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2544

ในวันที่ 14 มิถุนายน 2547 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทำให้สถาบันราชภัฏรำไพพรรณีเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีการแบ่งส่วนโครงสร้างการบริหารงานใหม่ โดยศูนย์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เปลี่ยนชื่อเป็น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Center) และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จนถึงปัจจุบัน

ในปี 2549 มหาวิทยาลัยฯได้รับงบประมาณแผ่นดินสำหรับสร้างอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ จำนวน 60 ล้านบาท ซึ่งขณะนี้ดำเนินการก่อสร้าง เสร็จเรียบร้อยแล้ว

ในปีเดียวกัน มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะอนุกรรมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงเป็นประธานกรรมการ (2 กุมภาพันธ์ 2549) และได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พ.ศ.2550 – 2554 และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจนถึงปัจจุบัน

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ย้ายที่ทำการจากอาคาร 4 ไปยังอาคารเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2551 จนถึงปัจจุบัน โดยมีสำนักงานอยู่ที่ชั้น 3 ห้อง 35301 มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ขนาด 85 เครื่อง สำหรับบริการนักศึกษาและบุคลากรทั่วไป จำนวน 1 ห้อง มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ขนาด 60 เครื่อง สำหรับการฝึกอบรม จำนวน 1 ห้อง มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนสอน จำนวน 1 ห้อง

ส่วนที่ 2 วิธีการดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานที่เข้ามาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยมีหน่วยงานที่มาขอใช้ห้องปฏิบัติการทั้งสิ้นจำนวน 56 ครั้ง และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 16 ครั้ง (ไม่นับซ้ำ) คิดเป็นร้อยละ 28.57

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีทั้งหมด 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ
2. ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ตอนที่ 3 จัดกลุ่มความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

บทที่ 3 ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรบครั้งนี้ จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ หน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน ห้องที่ขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 4 ด้าน 19 ข้อ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน ห้องที่ขอใช้บริการ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรบ จำแนกตามหน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน ห้องที่ขอใช้บริการ

รายการ (n = 16)	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน		
ภายในมหาวิทยาลัย	2	12.50
ภายนอกมหาวิทยาลัย	14	87.50
ประเภทหน่วยงาน		
รัฐบาล	11	68.75
เอกชน	4	25.00
รัฐวิสาหกิจ	1	6.25
ห้องที่ขอใช้บริการ		
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรบ	15	93.75
ห้องประชุม	1	6.25

จากตาราง 1 พบว่า

หน่วยงาน ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรบ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 14 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 2 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ประเภทหน่วยงาน ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 11 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาหน่วยงานเอกชน จำนวน 4 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ห้องที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 15 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 93.75 และห้องประชุม จำนวน 1 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 2 – 6 ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

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

จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	.273	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.86	.293	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	.453	มากที่สุด
ด้านผลการให้บริการ	4.65	.479	มากที่สุด
รวม	4.72	.304	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.72$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.88	.342	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.94	.250	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.88	.342	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.75	.447	มากที่สุด
รวม	4.86	.273	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.86$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	.403	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	.403	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	.250	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.94	.250	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	.403	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	4.88	.342	มากที่สุด
รวม	4.86	.293	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.86$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.63	.500	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ สถานที่รับประทานอาหาร	4.44	.629	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.56	.512	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.56	.512	มากที่สุด
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.37	.719	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.50	.516	มาก
รวม	4.51	.453	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับ “มากที่สุด” 3 ข้อ ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ, ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม, “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และอยู่ในระดับ “มาก” 3 ข้อ ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ สถานที่รับประทานอาหาร, “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ, การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านผลการให้บริการ

ด้านผลการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.56	.629	มากที่สุด
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.75	.447	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.63	.500	มากที่สุด
รวม	4.65	.479	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.65$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1.	บางเครื่องเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้	1
2	คอมพิวเตอร์ช้า	1
3.	ขอบคุณสำหรับการบริการที่ดี น้อยๆน่ารักมากค่ะ	1

ตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีข้อเสนอแนะดังนี้ บางเครื่องเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้, คอมพิวเตอร์ช้า, ขอบคุณสำหรับการบริการที่ดี น้อยๆ น่ารักมากค่ะ จำนวนความคิดเห็นละ 1 คน

ภาคผนวก

หน่วยที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม
ประจำปีงบประมาณ 2558 (1 ตุลาคม 2557 - 30 กันยายน 2558)

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
1	5 ตุลาคม 2557	สมาคมประกันชีวิตไทย
2	19 ตุลาคม 2557	สมาคมประกันชีวิตไทย
3	5 พฤศจิกายน 2557	สมาคมประกันชีวิตไทย
4	7 พฤศจิกายน 2557	ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17
5	10 - 11 พฤศจิกายน 2557	ธนาคารออมสิน
6	12 - 13 พฤศจิกายน 2557	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
7	16 พฤศจิกายน 2557	สมาคมประกันชีวิตไทย
8	14 ธันวาคม 2557	สมาคมประกันชีวิตไทย
9	15 - 17 ธันวาคม 2557	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
10	15 - 21 ธันวาคม 2557	สถาบันวิจัยและพัฒนา
11	19 - 21,25 ธันวาคม 2557	สำนักงานสถิติ
12	21 ธันวาคม 2557	สมาคมประกันชีวิตไทย
13	22 - 24 ธันวาคม 2557	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
14	23 - 24 ธันวาคม 2557	สำนักงานจังหวัดจันทบุรี
15	23 ธันวาคม 2557	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
16	24 ธันวาคม 2557	สถาบันวิจัยและพัฒนา
17	29 - 30 ธันวาคม 2557	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
18	11 มกราคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
19	25 มกราคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
20	1 กุมภาพันธ์ 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
21	6 กุมภาพันธ์ 2558	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดจันทบุรี
22	7 - 8 กุมภาพันธ์ 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
23	15 กุมภาพันธ์ 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
24	19 - 20 กุมภาพันธ์ 2558	สำนักทางหลวงชนบทที่ 3 (ชลบุรี)
25	28 กุมภาพันธ์ - 1 มีนาคม 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
26	1 มีนาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
27	8 - 13 มีนาคม 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
28	10 - 11 มีนาคม 2558	กรมบัญชีกลาง
29	11 มีนาคม 2558	สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดระยอง
30	15 มีนาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
31	14 - 27 มีนาคม 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (กีฬาจันทบูรเกมส์)
32	25 - 26 มีนาคม 2558	คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
33	29 - 29 มีนาคม 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
34	29 มีนาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
35	26 เมษายน 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
36	2 - 3 พฤษภาคม 2558	สมาคมบริษัทจัดการลงทุน (AIMC)
37	10 พฤษภาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
38	20 พฤษภาคม 2558	คณะอัญมณีศาสตร์และประยุกต์ศิลป์
39	23 พฤษภาคม 2558	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1
40	23 - 24 พฤษภาคม 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
41	24 พฤษภาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
42	27 พฤษภาคม 2558	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2
43	30 - 31 พฤษภาคม 2558	สมาคมบริษัทจัดการลงทุน (AIMC)
44	7 มิถุนายน 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
45	8 - 12, 15 - 19 มิถุนายน 2558	คณะวิทยาการจัดการ
46	21 มิถุนายน 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
47	23 มิถุนายน 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
48	24 มิถุนายน 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
49	4 กรกฎาคม 2558	สมาคมบริษัทจัดการลงทุน (AIMC)
50	5 กรกฎาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
51	7 - 8 กรกฎาคม 2558	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
52	8 กรกฎาคม 2558	สถาบันวิจัยและพัฒนา
53	15 กรกฎาคม 2558	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
54	17 - 18 กรกฎาคม 2558	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 2
55	19 กรกฎาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
56	9 สิงหาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
57	16 สิงหาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
58	21 สิงหาคม 2558	สำนักวิทยบริการฯ ร่วมกับบริษัท SVOA
59	21 สิงหาคม 2558	สำนักงานจรรยาบรรณวิชาชีพ
60	28 สิงหาคม 2558	ภาควิชาคณิตศาสตร์

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
61	2 กันยายน 2558	สถาบันวิจัยและพัฒนา
62	6 กันยายน 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
63	7 กันยายน 2558	คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ
64	8 กันยายน 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
65	11 กันยายน 2558	ภาควิชาสถิติ
66	13 กันยายน 2558	หน่วยวิทยบริการฯ มจร. จังหวัดจันทบุรี
67	15 กันยายน 2558	หน่วยงานพัสดุ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
68	15 กันยายน 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
69	16 – 19 กันยายน 2558	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ สาขา 11
70	18 กันยายน 2558	ภาควิชาสถิติ
71	20 กันยายน 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
72	21 - 22 กันยายน 2558	หน่วยงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
73	22 กันยายน 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
74	25 กันยายน 2558	ภาควิชาสถิติ
75	26 – 27 กันยายน 2558	คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ
76	28 กันยายน 2558	คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ
77	29 กันยายน 2558	ภาควิชาสถิติ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม/ประชุม
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้วัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้องปฏิบัติการสำหรับฝึกอบรม/ประชุม เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. หน่วยงาน () 1. ภายในมหาวิทยาลัย () 2. ภายนอกมหาวิทยาลัย
2. ประเภทของหน่วยงาน () 1. รัฐบาล () 2. เอกชน
() 3. รัฐวิสาหกิจ () 4. ธุรกิจส่วนตัว
() 5. อื่น ๆ
3. ห้องที่ขอใช้บริการ () 1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ห้อง
- () 2. ห้องประชุม ห้อง.....
() 3. ห้องบรรยาย ห้อง
- () 4. ห้องอื่น ๆ ห้อง.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
◆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
◆ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ					
◆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ สถานที่รับประทานอาหาร					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
◆ ด้านผลการให้บริการ					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสำรวจ
ฝ่ายบริการและซ่อมบำรุง
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

