

# รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์  
สำหรับฝึกรอบรม

---

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ปีงบประมาณ 2559  
ปีการศึกษา 2558

## คำนำ

สำหรับในปีงบประมาณ 2559 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินผล ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกรอบรมของกลุ่มงานศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลประเมินผลการให้บริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้ บริการต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกรอบรมฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

## 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 สำหรับฝึกรบม	4
ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับฝึกรบม	7
ภาคผนวก	8
หน่วยงานที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	9
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกรบม	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

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ในปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2559 คือ จำนวน 68 ครั้ง และมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 12 ครั้ง (ไม่นับซ้ำ)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย (75.00%) เป็นหน่วยงานภาครัฐบาล (75.00%)

### 2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.56$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านผลการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.00

### 3. ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

-ไม่มี-

## 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 (อาคารวิทย)

ในปี 2544 กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏสมัยนั้นได้มีนโยบายให้แต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงหรือ CIO รับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology - IT) มหาวิทยาลัยจึงได้มอบให้ศูนย์รับผิดชอบในการให้บริการด้านการฝึกอบรมด้าน 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 มหาวิทยาลัยฯ ได้รับงบประมาณแผ่นดินสำหรับสร้างอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ จำนวน 60 ล้านบาท ซึ่งขณะนี้ดำเนินการก่อสร้าง เสร็จเรียบร้อยแล้ว

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

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ย้ายที่ทำการจากอาคาร 4 ไปยังอาคารเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 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 2559 โดยมีหน่วยงานที่มาขอใช้ห้องปฏิบัติการทั้งสิ้นจำนวน 68 ครั้ง และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 12 ครั้ง (ไม่นับซ้ำ)

### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

### การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ 2559

### การวิเคราะห์ข้อมูล

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

### บทที่ 3 ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมครั้งนี้ 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 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน ประเภทของหน่วยงาน ห้องที่ขอใช้บริการ

รายการ (n = 16)	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน		
ภายในมหาวิทยาลัย	3	25.00
ภายนอกมหาวิทยาลัย	9	75.00
ประเภทหน่วยงาน		
รัฐบาล	9	75.00
เอกชน	1	8.30
รัฐวิสาหกิจ	1	8.30
ไม่ตอบ	1	8.30
ห้องที่ขอใช้บริการ		
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม	11	91.70
ไม่ตอบ	1	8.30

จากตาราง 1 พบว่า

หน่วยงาน ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 9 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 3 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 25.00



ประเภทหน่วยงาน ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 9 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 8.30

ห้องที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 11 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 91.70

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายข้อ ดังแสดงในตารางที่ 2 - 6 ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

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	4.50	.440	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.61	.398	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.47	.388	มาก
ด้านผลการให้บริการ	4.67	.376	มากที่สุด
รวม	4.56	.353	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.56$ ) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านผลการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.50	.522	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.42	.515	มาก
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	.522	มาก
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.58	.515	มากที่สุด
รวม	4.50	.440	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.50$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	.515	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	.492	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.67	.492	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.58	.669	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.58	.515	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	4.58	.515	มากที่สุด
รวม	4.61	.398	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.61$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.50	.522	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ สถานที่รับประทานอาหาร	4.33	.492	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.50	.522	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.50	.522	มาก
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.42	.515	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.58	.515	มากที่สุด
รวม	4.47	.388	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.47$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านผลการให้บริการ

ด้านผลการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.50	.522	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.67	.492	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.83	.389	มากที่สุด
รวม	4.67	.376	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ( $\bar{X} = 4.67$ ) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ยกเว้นได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ “มาก”

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการโดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

ภาคผนวก

หน่วยที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม  
ประจำปีงบประมาณ 2559 (1 ตุลาคม 2558 - 30 กันยายน 2559)

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
1	2 ตุลาคม 2558	ภาควิชาสถิติ
2	4 ตุลาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
3	5 ตุลาคม 2558	คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ
4	6 ตุลาคม 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
5	9 ตุลาคม 2558	ภาควิชาสถิติ
6	12 ตุลาคม 2558	คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ
7	13 ตุลาคม 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
8	16 ตุลาคม 2558	ภาควิชาสถิติ
9	17 - 18 ตุลาคม 2558	องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี
10	18 ตุลาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
11	19 ตุลาคม 2558	คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ
12	20 ตุลาคม 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
13	27 ตุลาคม 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
14	30 ตุลาคม 2558	ภาควิชาสถิติ
15	1 พฤศจิกายน 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
16	2 - 4 พฤศจิกายน 2558	คณะครุศาสตร์
17	6 พฤศจิกายน 2558	ภาควิชาสถิติ
18	6 พฤศจิกายน 2558	สาธารณสุข
19	9 พฤศจิกายน 2558	หน่วยงานประกันคุณภาพ
20	10 พฤศจิกายน 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
21	13 พฤศจิกายน 2558	ภาควิชาสถิติ
22	15 พฤศจิกายน 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
23	17 พฤศจิกายน 2558	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
24	20 พฤศจิกายน 2558	ภาควิชาสถิติ
25	29 พฤศจิกายน 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
26	18 ธันวาคม 2558	สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี
27	20 ธันวาคม 2558	สมาคมประกันชีวิตไทย
28	10 มกราคม 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
29	13 มกราคม 2559	บริษัท Book net
30	18 -19 มกราคม 2559	หน่วยงานอาคารสถานที่
31	23 มกราคม 2559	คณะครุศาสตร์

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
32	25 -27 มกราคม 2559	สำนักงานหลวงชนบทที่ 3 (ชลบุรี)
33	26 มกราคม 2559	คณะครุศาสตร์
34	3 กุมภาพันธ์ 2559	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
35	7 กุมภาพันธ์ 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
36	23 กุมภาพันธ์ 2559	สำนักงานประกันสังคม จังหวัดจันทบุรี
37	28 กุมภาพันธ์ 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
38	6 มีนาคม 2559	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จันทบุรี
39	11 มีนาคม 2559	หน่วยงานอาคารสถานที่
40	13 มีนาคม 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
41	21 - 22 มีนาคม 2559	คณะครุศาสตร์
42	23 มีนาคม 2559	หน่วยงานการเจ้าหน้าที่
43	27 มีนาคม 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
44	29 - 29 มีนาคม 2559	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
45	30 มีนาคม 2559	สำนักงานคลังจังหวัด
46	4 เมษายน 2559	คณะครุศาสตร์
47	10 เมษายน 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
48	24 เมษายน 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
49	11 พฤษภาคม 2559	คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.บูรพา
50	15 พฤษภาคม 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
51	28 พฤษภาคม 2559	คณะนิติศาสตร์
52	29 พฤษภาคม 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
53	31 พฤษภาคม 2559	สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด
54	12 มิถุนายน 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
55	13 มิถุนายน 2559	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดจันทบุรี
56	18 - 19 มิถุนายน 2559	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
57	21 มิถุนายน 2559	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
58	25 มิถุนายน 2559	คณะครุศาสตร์
59	26 มิถุนายน 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
60	29 มิถุนายน 2559	ศูนย์สหกิจศึกษา
61	3 - 4 กรกฎาคม 2559	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
62	10 กรกฎาคม 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
63	15 กรกฎาคม 2559	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
64	21 - 22 กรกฎาคม 2559	สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
65	22 กรกฎาคม 2559	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
66	24 กรกฎาคม 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
67	6 สิงหาคม 2559	สมาคมประกันชีวิตไทย
68	18 สิงหาคม 2559	หน่วยงานประกันคุณภาพ



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					
◆ <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ สถานที่รับประทานอาหาร					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
◆ <b>ด้านผลการให้บริการ</b>					
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสำรวจ  
ฝ่ายบริการและซ่อมบำรุง  
กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

