

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
สำหรับฝึกอบรม

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2562
ปีการศึกษา 2561

คำนำ

สำหรับในปีงบประมาณ 2562 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมของกลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลประเมินผลการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการดำเนินงาน

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ในปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรมที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2562 คือ จำนวน 70 ครั้ง และมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 31 ครั้ง (ไม่นับซ้ำ)

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (67.74%) เป็นหน่วยงานภาครัฐบาล (93.55%)

2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.97 และด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60

3. ปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

-ไม่มี-

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 สำหรับฝึกอบรม	4
ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สำหรับฝึกอบรม	7
ภาคผนวก	8
หน่วยงานที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	9
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม	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

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 กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและนวัตกรรมได้มีนโยบายให้แต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงหรือ 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 มหาวิทยาลัยได้รับงบประมาณแผ่นดินสำหรับสร้างอาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ 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

หน่วยงานที่เข้ามาใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ 2561 โดยมีหน่วยงานที่มาขอใช้ห้องปฏิบัติการทั้งสิ้นจำนวน 79 ครั้ง และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 31 ครั้ง (ไม่นับซ้ำ)

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ 2561

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	21	67.74
ภายนอกมหาวิทยาลัย	10	32.26
ประเภทหน่วยงาน		
รัฐบาล	29	93.55
เอกชน	2	6.45
ห้องที่ขอใช้บริการ		
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม	31	100.00

จากตาราง 1 พบว่า หน่วยงาน ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 21 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 67.74 และ หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 10 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 32.26

ประเภทหน่วยงาน ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานรัฐบาล จำนวน 29 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 93.55 รองลงมาหน่วยงานเอกชน จำนวน 2 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 6.45

ห้องที่ขอใช้บริการ ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 31 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 100.00

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	4.55	.500	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.55	.499	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	.612	มาก
ด้านผลการให้บริการ	4.48	.502	มาก
รวม	4.50	.540	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.50$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.55$) และด้านผลการให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.48$)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.55	.506	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.55	.506	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.55	.506	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.55	.506	มากที่สุด
รวม	4.55	.500	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.55$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	.506	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	.506	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.55	.506	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	4.55	.506	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.55	.506	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	4.55	.506	มากที่สุด
รวม	4.55	.499	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.55$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มากที่สุด”

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.42	.620	มาก
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ สถานที่รับประทานอาหาร	4.42	.620	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.42	.620	มาก
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.42	.620	มาก
5. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	4.42	.620	มาก
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.42	.620	มาก
รวม	4.42	.612	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม ด้านผลการให้บริการ

ด้านผลการให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.48	.508	มาก
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.48	.508	มาก
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน	4.48	.508	มาก
รวม	4.48	.500	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านผลการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.48$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการโดยรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย

- ไม่มีข้อเสนอแนะ-

ภาคผนวก

หน่วยงานที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม
ประจำปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561 - 30 กันยายน 2562)

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
1	1 ตุลาคม 2561	งานหลักสูตร (สอบศาสตร์พระราชา)
2	6 ตุลาคม 2561	งานหลักสูตร (สอบศาสตร์พระราชา)
3	7 ตุลาคม 2561	สมาคมประกันชีวิตไทย
4	19 ตุลาคม 2561	คณะครุศาสตร์
5	21 ตุลาคม 2561	สมาคมประกันชีวิตไทย
6	3 พฤศจิกายน 2561	สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
7	4 พฤศจิกายน 2561	สมาคมประกันชีวิตไทย
8	6 พฤศจิกายน 2561	ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี
9	12 พฤศจิกายน 2561	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
10	14 พฤศจิกายน 2561	หน่วยงานอาคารสถานที่
11	15 - 16 พฤศจิกายน 2561	บริษัทประชานิยมมัลติมีเดีย จำกัด
12	18 พฤศจิกายน 2561	สมาคมประกันชีวิตไทย
13	19 - 20 พฤศจิกายน 2561	สถาบันนานาชาติ
14	22 - 23 พฤศจิกายน 2561	สถาบันนานาชาติ
15	26 - 27 พฤศจิกายน 2561	สถาบันนานาชาติ
16	29 - 30 พฤศจิกายน 2561	สำนักงานเกษตรจังหวัดจันทบุรี
17	2 ธันวาคม 2561	สมาคมประกันชีวิตไทย
18	2 - 3 ธันวาคม 2561	งานหลักสูตร (สอบศาสตร์พระราชา)
19	11 - 14 ธันวาคม 2561	สถาบันนานาชาติ
20	15 ธันวาคม 2561	สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย
21	16 ธันวาคม 2561	สมาคมประกันชีวิตไทย
22	18 ธันวาคม 2561	สถาบันนานาชาติ
23	6 มกราคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
24	8, 10 - 11 มกราคม 2562	สำนักงานพัฒนาชุมชน
25	14 มกราคม 2562	คณะพยาบาลศาสตร์
26	16 มกราคม 2562	สำนักวิทยบริการฯ
27	20 มกราคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
28	23 มกราคม 2562	สำนักวิทยบริการฯ
29	30 มกราคม 2562	สำนักวิทยบริการฯ
30	1 กุมภาพันธ์ 2562	สำนักวิทยบริการฯ
31	3 กุมภาพันธ์ 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
32	8 กุมภาพันธ์ 2562	สำนักวิทยบริการฯ
33	13 กุมภาพันธ์ 2562	สำนักวิทยบริการฯ
34	17 กุมภาพันธ์ 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
35	20 กุมภาพันธ์ 2562	สำนักวิทยบริการฯ
36	2 มีนาคม 2562	สถาบันนานาชาติ
37	3 มีนาคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
38	16 มีนาคม 2562	คณะวิทยาศาสตร์
39	17 มีนาคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
40	27 มีนาคม 2562	สถาบันนานาชาติ
41	28 มีนาคม 2562	บริษัทยูไนเต็ด แอนนาลิสต์ แอนด์ เอ็นจิเนียริง คอนซัลแตนท์ จำกัด
42	19 เมษายน 2562	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
43	21 เมษายน 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
44	25 – 26 เมษายน 2562	คณะวิทยาการจัดการ
45	27 เมษายน 2562	งานหลักสูตร (สอบศาสตร์พระราชา)
46	28 เมษายน 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
47	2 – 3 พฤษภาคม 2562	คณะวิทยาการจัดการ
48	8 – 9 พฤษภาคม 2562	วิทยาลัยเทคนิค
49	12 พฤษภาคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
50	14 พฤษภาคม 2562	งานหลักสูตร (สอบศาสตร์พระราชา)
51	15 พฤษภาคม 2562	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
52	16 พฤษภาคม 2562	สำนักงานประกันสังคม
53	23 พฤษภาคม 2562	คณะมนุษยศาสตร์
54	26 พฤษภาคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
55	2 มิถุนายน 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
56	8 – 9 มิถุนายน 2562	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
57	16 มิถุนายน 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
58	29 มิถุนายน 2562	คณะอัญมณีศาสตร์
59	7 กรกฎาคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
60	20 กรกฎาคม 2562	คณะมนุษยศาสตร์
61	21 กรกฎาคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
62	24 กรกฎาคม 2562	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
63	3 – 4 สิงหาคม 2562	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
64	4 สิงหาคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย

ลำดับที่	วัน เดือน ปี	หน่วยงาน
65	8 สิงหาคม 2562	กลุ่มงานประกันคุณภาพ
66	8 สิงหาคม 2562	คณะอำนวยการนิเทศ
67	13 - 15 สิงหาคม 2562	สำนักวิทยบริการฯ
68	15 สิงหาคม 2562	สำนักงานอธิการบดี
69	18 สิงหาคม 2562	สมาคมประกันชีวิตไทย
70	24 สิงหาคม 2562	งานหลักสูตร (สอบศาสตร์พระราชา)

**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. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
◆ 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 คุ้มค่าประโยชน์					
3. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสำรวจ
ฝ่ายบริการและซ่อมบำรุง
กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ