

# รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน  
กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

---

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
ปีงบประมาณ 2561  
ปีการศึกษา 2560

## คำนำ

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมด้านการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ และเพียงพอเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจ ศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

## บทสรุป

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการด้านต่างๆ ของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนและเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป โดยสำรวจจากนักศึกษาที่เข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ประจำปีการศึกษา 2560 ปีงบประมาณ 2561 ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 314 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์พอสรุปได้ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (50.32%) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ(50.00%) ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 (45.54%)

### 2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.04$ ) คิดเป็นร้อยละ 80.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ( $\bar{X} = 4.15$ ) คิดเป็นร้อยละ 83.00 รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.13$ )คิดเป็นร้อยละ 82.60 และด้านวัสดุอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 77.20

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานให้บริการ

นักศึกษาผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ดังนี้ ควรเปลี่ยนคอมใหม่ จำนวน 5 คน รองลงมา คอมช้าระบบทำงานช้า แก้อีพัง ก็ดีพอใช้ จำนวน ข้อเสนอแนะละ 2 คน

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	1
<b>บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา</b>	2
กลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	2
การเก็บรวบรวมข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
<b>บทที่ 3 ผลการประเมิน</b>	3
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	3
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	5
ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	8
<b>ภาคผนวก</b>	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

## 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 ประเมินจากนักศึกษาที่มาเรียนในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ในปีงบประมาณ 2561 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน

## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินการศึกษา

#### กลุ่มตัวอย่าง

ประเมินจากนักศึกษาที่มาเรียนให้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน ในปีงบประมาณ 2561 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เจ้าหน้าที่งานบริการและซ่อมบำรุง กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2561

#### 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	145	46.18
หญิง	158	50.32
ไม่ตอบ	11	3.50
รวม	314	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 50.32 และเป็นเพศชาย จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 46.18



ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	117	38.60
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	0.32
คณะวิทยาการจัดการ	157	50.00
คณะนิเทศศาสตร์	28	8.92
ไม่ตอบ	11	3.50
รวม	314	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ครุศาสตร์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 และคณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.92

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	66	21.02
ชั้นปีที่ 2	143	45.54
ชั้นปีที่ 3	70	22.29
ไม่ตอบ	35	11.15
รวม	120	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 45.54 รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 22.29 และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 21.02

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน 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	3.86	.934	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	4.15	.752	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	4.13	.676	มาก
รวม	4.04	.719	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ( $\bar{X} = 4.15$ ) รองลงมาด้านสถานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.13$ ) และด้านวัสดุอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านวัสดุอุปกรณ์

ด้านวัสดุอุปกรณ์	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.82	1.052	มาก
2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์	3.97	.935	มาก
3. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	3.77	1.098	มาก
4. โปรแกรมที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความสมบูรณ์เหมาะสม	3.86	.995	มาก
รวม	3.86	.934	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาโปรแกรมที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความสมบูรณ์เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.86$ ) และความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.82$ )

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงต่อเวลา	4.19	.765	มาก
2. การให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการให้บริการ จากผู้ดูแลห้อง	4.10	.851	มาก
รวม	4.15	.752	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.15$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”



เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.19$ ) และการให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการให้บริการจากผู้ดูแลห้อง ( $\bar{X} = 4.10$ )

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	ระดับ
1. สถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน	4.12	.840	มาก
2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศภายในห้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน	4.11	.876	มาก
3. แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอ	4.08	.861	มาก
4. ขนาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ไม่แออัด	4.11	.829	มาก
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.21	.740	มาก
รวม	4.13	.676	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X} = 4.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาสถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน ( $\bar{X} = 4.12$ ) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สะอาด เรียบร้อย มีบรรยากาศภายในห้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนและขนาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ไม่แออัด ( $\bar{X} = 4.11$ )

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยอิสระ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ตาราง 8

ตาราง 8 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1.	ควรเปลี่ยนคอมใหม่	5
2.	คอมช้าระบบทำงานช้า	2
3.	แก้อีพัง	2
4.	ก็ดีพอใช้	2
5.	คอมขัดข้องขอבריเครื่องใหม่	1
6.	คอมใช้อยู่ดีก็ดับ	1
7.	น่าจะมีโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกกว่านี้ เช่น Photoshop	1

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอนมีปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการดังนี้ ควรเปลี่ยนคอมใหม่ จำนวน 5 คน รองลงมา คอมช้าระบบทำงานช้า แก้อีพัง ก็ดีพอใช้ จำนวนข้อเสนอแนะละ 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  
                              (    ) คณะอักษรศาสตร์และประยุกต์ศิลป์                    (    ) 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)
<b>● ด้านวัสดุอุปกรณ์</b> 1. ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 3. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4. โปรแกรมที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความสมบูรณ์เหมาะสม					
<b>● ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร</b> 1. เจ้าหน้าที่เปิดห้องตรงต่อเวลา 2. การให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการให้บริการจากผู้ดูแลห้อง					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
● ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. สถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกในการเรียนการสอน					
2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ สะอาด เรียบร้อย มี บรรยากาศภายในห้องเอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน					
3. แสงสว่างภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพียงพอ					
4. ขนาดของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ไม่แออัด					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. โปรดระบุปัญหา/ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ “ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ”

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ งานบริการและซ่อมบำรุง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ