

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564

งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการสำรวจแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต ประจำปีการศึกษา 2564 โดยมีผู้ตอบแบบประเมินเป็นนักศึกษาทั้ง 5 คณะ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 60 คน ซึ่งเป็นคณะครุศาสตร์ 6 คน คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ 14 คน คณะวิทยาการจัดการ 10 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 16 คน และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 14 คน

ในการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2564 ใช้การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ

| | | |
|----------------|---|--|
| ระดับคะแนนเป็น | 1 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด |
| ระดับคะแนนเป็น | 2 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อย |
| ระดับคะแนนเป็น | 3 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการปานกลาง |
| ระดับคะแนนเป็น | 4 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมาก |
| ระดับคะแนนเป็น | 5 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมากที่สุด |

และกำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

| | | |
|----------------|-----------|--|
| ระดับคะแนนเป็น | 0.00-1.50 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด |
| ระดับคะแนนเป็น | 1.50-2.50 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการน้อย |
| ระดับคะแนนเป็น | 2.51-3.50 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการปานกลาง |
| ระดับคะแนนเป็น | 3.51-4.50 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมาก |
| ระดับคะแนนเป็น | 4.51-5.00 | หมายถึง ความพึงพอใจการบริการมากที่สุด |

แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2564 ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการประเมินแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามสถานะของผู้ตอบแบบประเมิน

| สถานะ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------|------------|------------|
| นักศึกษาภาคปกติ | 58 | 96.67 |
| นักศึกษาภาค กศ.ปช | 2 | 3.33 |
| รวม | 100 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินสถานะเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 และนักศึกษานักศึกษาภาค กศ.ปช จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามคณะของผู้ตอบแบบประเมิน

| คณะ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|------------|------------|
| วิทยาการจัดการ | 10 | 16.67 |
| วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 16 | 26.67 |
| มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ | 14 | 23.33 |
| ครุศาสตร์ | 6 | 10.00 |
| เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม | 14 | 23.33 |
| รวม | 60 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินตามคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 คณะครุศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.33

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

| หัวข้อ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------|-------------|------------------|
| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | 4.52 | มากที่สุด |
| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.55 | มากที่สุด |
| ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก | 4.57 | มากที่สุด |
| ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ | 4.54 | มากที่สุด |
| รวม | 4.55 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 พบว่า ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.57) ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| 1. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ | 4.65 | มากที่สุด |
| 2. เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม | 4.42 | มาก |
| 3. มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาชี้แนะสำหรับการใช้ | 4.52 | มากที่สุด |
| 4. วิธีการใช้งานมีความชัดเจน | 4.48 | มาก |
| รวม | 4.52 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาชี้แนะสำหรับการใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด - ปิด) มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วและตรงต่อเวลา | 4.57 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีเป็นมิตร และมีความเต็มใจในการให้บริการ | 4.45 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่แต่งการสุภาพและมีความเหมาะสม | 4.53 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ | 4.55 | มากที่สุด |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ | 4.62 | มากที่สุด |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็วพร้อมให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน | 4.57 | มากที่สุด |
| รวม | 4.55 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วและตรงต่อเวลา และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการอย่างรวดเร็วพร้อมให้คำแนะนำและตอบคำถามอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.57) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีเป็นมิตร และมีความเต็มใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------|------------------|
| 1. ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องบริการอินเทอร์เน็ต | 4.60 | มากที่สุด |
| 2. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต | 4.52 | มากที่สุด |
| 3. สถานที่ที่มีความเหมาะสมกับผู้รับบริการ | 4.57 | มากที่สุด |
| 4. ความสะอาดของห้องน้ำ | 4.63 | มากที่สุด |
| 5. ความสะดวกสถานที่จอดรถ | 4.52 | มากที่สุด |
| 6. สภาพแวดล้อมในห้องสะอาดและเป็นระเบียบ | 4.57 | มากที่สุด |
| รวม | 4.57 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ ความสะอาดของห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา คือ ความเหมาะสมของอุณหภูมิในห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.60) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ความสะดวกสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์

| ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------|------------------|
| 1. ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ | 4.52 | มากที่สุด |
| 2. ปริมาณเครื่องพิมพ์เอกสารเพียงพอต่อการให้บริการ | 4.43 | มาก |
| 3. ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต | 4.65 | มากที่สุด |
| 4. ความทันสมัยของอุปกรณ์ Hardware และ Software ที่ให้บริการ | 4.55 | มากที่สุด |
| รวม | 4.54 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ด้านประสิทธิภาพของอุปกรณ์ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมิน ในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (ค่าเฉลี่ย 4.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **มากที่สุด** คือ ประสิทธิภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ Hardware และ Software ที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) ข้อที่มีความพึงพอใจการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต **น้อยที่สุด** คือ ปริมาณเครื่องพิมพ์เอกสารเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สิ่งที่ท่านประทับใจในการใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ต

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาการใช้งานได้ดีมาก
- 1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน
- 1.3 ห้องสะอาด เครื่องปรับอากาศเย็นสบาย เจ้าหน้าที่ใส่ใจและให้บริการดี

2. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงด้านใด

- 2.1 ต้องการให้มีบริการเครื่องพิมพ์เอกสาร