

**สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม**  
**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ**  
**สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**  
**ประจำปีการศึกษา 2553**

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ**

**1. สถานภาพ**

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ	%	รายละเอียด
อาจารย์	<u>16</u>	1.58	
นิสิต	<u>983</u>	96.94	
บุคลากร	<u>12</u>	1.18	
บุคคลทั่วไป	<u>3</u>	0.30	

**2. สถานที่รับบริการ**

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ	%	รายละเอียด
ประสานมิตร	<u>814</u>	80.28	
องครักษ์	<u>200</u>	19.72	

**ตอนที่ 2 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

คำถาม	มากที่สุด(5)		มาก(4)		ปานกลาง(3)		น้อย(2)		น้อยที่สุด(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
1. ความ	569	56.11	352	34.71	75	7.40	12	1.18	6	0.59	4.45
2. ความ	563	55.52	337	33.23	91	8.97	17	1.68	6	0.59	4.41
3. ความ	565	55.72	347	34.22	84	8.28	13	1.28	5	0.49	4.43
<b>รวม</b>		<b>55.78</b>		<b>34.05</b>		<b>8.22</b>		<b>1.38</b>		<b>0.56</b>	<b>4.43</b>

คำถาม	มากที่สุด(5)		มาก(4)		ปานกลาง(3)		น้อย(2)		น้อยที่สุด(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
4. มีความรู้	556	54.83	334	32.94	108	10.65	11	1.08	5	0.49	4.41
5. มีความ	554	54.64	315	31.07	112	11.05	26	2.56	7	0.69	4.36
6. มีความ	551	54.34	314	30.97	114	11.24	27	2.66	8	0.79	4.35
<b>รวม</b>		<b>54.60</b>		<b>31.66</b>		<b>10.98</b>		<b>2.10</b>		<b>0.66</b>	<b>4.37</b>

คำถาม	มากที่สุด(5)		มาก(4)		ปานกลาง(3)		น้อย(2)		น้อยที่สุด(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
7. เครื่อง	530	52.27	297	29.29	142	14.00	34	3.35	11	1.08	4.28
8. อุปกรณ์	529	52.17	289	28.50	155	15.29	31	3.06	10	0.99	4.28
9. มีอุปกรณ์	540	53.25	293	28.90	131	12.92	38	3.75	12	1.18	4.29
10. ระบบ	535	52.76	323	31.85	127	12.52	20	1.97	9	0.89	4.34
<b>รวม</b>		<b>52.61</b>		<b>29.64</b>		<b>13.68</b>		<b>3.03</b>		<b>1.04</b>	<b>4.30</b>

คำถาม	มากที่สุด(5)		มาก(4)		ปานกลาง(3)		น้อย(2)		น้อยที่สุด(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
11. เวลาที่	532	52.47	330	32.54	118	11.64	26	2.56	8	0.79	4.33
12. มีเครื่อง	525	51.78	299	29.49	144	14.20	37	3.65	9	0.89	4.28
13. การ	517	50.99	309	30.47	147	14.50	35	3.45	6	0.59	4.28
14. มีระบบ	530	52.27	328	32.35	122	12.03	27	2.66	7	0.69	4.33
15. เว็บไซต์	554	54.64	313	30.87	116	11.44	23	2.27	8	0.79	4.36
<b>รวม</b>		<b>52.43</b>		<b>31.14</b>		<b>12.76</b>		<b>2.92</b>		<b>0.75</b>	<b>4.32</b>

สูตรการคำนวณ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,014 คน

ประเภทความพึงพอใจ	ผลรวมของคะแนนสำรวจความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	89.83
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.26
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82.25
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	83.57

สูตรการคำนวณ :  $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนสำรวจความพึงพอใจในระดับดีขึ้นไป} \times 100}{\text{ผลรวมคะแนนเต็มทั้งหมด}}$

$$= \frac{55.78+34.05+54.60+31.66+52.61+29.64+52.43+31.14}{4} = 85.4775$$

4

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
2. ขอให้รักษามาตรฐานที่ดีไว้
3. มีนิสิตบางคนเข้ามาเล่นเกม/คุยกันส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ควรปรับปรุงเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่และนิสิตที่ปฏิบัติหน้าที่เคาน์เตอร์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และระบบไม่มีประสิทธิภาพ
2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
3. ควรมีโปรแกรมให้ครอบคลุม ที่นิสิตต้องการใช้
4. บางเครื่องที่ไม่สามารถ login ได้ อยากให้ตรวจสอบด้วย
5. ควรจะมีคอมพิวเตอร์ เช่น Mac OS หรือเครื่อง Linux ให้นิสิตได้ศึกษา
6. ควรจะมีอินเทอร์เน็ตไร้สายมาก ๆ
7. อยากให้มีบริการพิมพ์เอกสาร
8. อยากให้เพิ่มเครื่องทำ tell me more เพราะว่าปริมาณนิสิตมาก จะทำแต่ละครั้งค่อนข้างลำบาก เพราะเครื่องจะเต็มอยู่เสมอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ
9. น่าจะปรับเปลี่ยนให้อยู่บริเวณศูนย์กลาง ไม่ใช่อยู่ในพื้นที่คณะใดคณะหนึ่ง
10. ห้องคอมบางห้องเป็นห้องแบบมีประตูปิด ทำให้มีกลิ่นค่อนข้างอับ และมีบรรยากาศไม่ค่อยดี
11. ปรับปรุงเรื่องเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

ด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ต้องการให้มีการจัดอบรมบ่อยๆ เพราะช่วยให้นิสิตสามารถพัฒนาศักยภาพได้เป็นอย่างดี
2. ปรับปรุง VPN

3. ระบบอินเทอร์เน็ตช้ามาก บางครั้งก็หลุด ทำให้ข้อมูลได้ไม่ต่อเนื่อง ล้าช้า
4. ควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย ให้มีความเร็วสูงมากกว่านี้
5. อินเทอร์เน็ตหอพักนิสิต ช้ามาก
6. ควรจะขยายช่วงเวลาในการให้บริการยาวนานกว่านี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานและทำให้นิสิตมีเวลาดาวน์โหลดมากขึ้น

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประจำปีการศึกษา 2553**

**วัตถุประสงค์ของการสำรวจ**

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยพิจารณาให้ครอบคลุม 4 ประเด็นสำคัญ ดังนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลและความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของท่านจะมีคุณค่าต่อการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป และนอกเหนือจากนี้ยังมีคุณค่าต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ**

**1. สถานภาพ**

- อาจารย์                       นิสิต                       บุคลากร                       บุคคลทั่วไป

**2. สถานที่รับบริการ**

- ประสานมิตร                       องครักษ์

**ตอนที่ 2 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

**1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ**

หัวข้อการประเมิน	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ**

หัวข้อการประเมิน	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

หัวข้อการประเมิน	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
7. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector ฯลฯ มีความทันสมัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. มีอุปกรณ์บริการอินเทอร์เน็ต(จุดเชื่อมต่อและ Wireless Lan) ที่มีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ระบบสารสนเทศทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. ด้านคุณภาพการให้บริการ**

หัวข้อการประเมิน	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
11. เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. การอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ(เช่น กิจกรรม/โครงการ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. มีระบบสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. เว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....

.....

.....

.....

.....