

สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีการศึกษา 2553

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. สถานภาพ

| คำตอบ | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | รายละเอียด |
|-------------|---------------------|-------|------------|
| อาจารย์ | 16 | 1.58 | |
| นิสิต | 983 | 96.94 | |
| บุคลากร | 12 | 1.18 | |
| บุคคลทั่วไป | 3 | 0.30 | |

2. สถานที่รับบริการ

| คำตอบ | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | รายละเอียด |
|------------|---------------------|-------|------------|
| ประสานมิตร | 814 | 80.28 | |
| องครักษ์ | 200 | 19.72 | |

ตอนที่ 2 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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

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

| คำถาม | มากที่สุด(5) | | มาก(4) | | ปานกลาง(3) | | น้อย(2) | | น้อยที่สุด(1) | | ค่าเฉลี่ย |
|--|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|-------------|------------------|-------------|-------------|
| | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | |
| 7. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน | 530 | 52.27 | 297 | 29.29 | 142 | 14.00 | 34 | 3.35 | 11 | 1.08 | 4.28 |
| 8. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector ฯลฯ มีความทันสมัย | 529 | 52.17 | 289 | 28.50 | 155 | 15.29 | 31 | 3.06 | 10 | 0.99 | 4.28 |
| 9. มีอุปกรณ์มีบริการอินเทอร์เน็ต (จุดเชื่อมต่อและ Wireless Lan) ที่มีประสิทธิภาพ | 540 | 53.25 | 293 | 28.90 | 131 | 12.92 | 38 | 3.75 | 12 | 1.18 | 4.29 |
| 10. ระบบสารสนเทศทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย | 535 | 52.76 | 323 | 31.85 | 127 | 12.52 | 20 | 1.97 | 9 | 0.89 | 4.34 |
| รวม | | 52.61 | | 29.64 | | 13.68 | | 3.03 | | 1.04 | 4.30 |

| คำถาม | มากที่สุด(5) | | มาก(4) | | ปานกลาง(3) | | น้อย(2) | | น้อยที่สุด(1) | | ค่าเฉลี่ย |
|--|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|--------------|------------------|-------------|------------------|-------------|-------------|
| | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | จำนวนผู้ตอบ (คน) | % | |
| 11. เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม | 532 | 52.47 | 330 | 32.54 | 118 | 11.64 | 26 | 2.56 | 8 | 0.79 | 4.33 |
| 12. มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ | 525 | 51.78 | 299 | 29.49 | 144 | 14.20 | 37 | 3.65 | 9 | 0.89 | 4.28 |
| 13. การอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ (เช่น กิจกรรม/โครงการ) | 517 | 50.99 | 309 | 30.47 | 147 | 14.50 | 35 | 3.45 | 6 | 0.59 | 4.28 |
| 14. มีระบบสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ | 530 | 52.27 | 328 | 32.35 | 122 | 12.03 | 27 | 2.66 | 7 | 0.69 | 4.33 |
| 15. เว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ | 554 | 54.64 | 313 | 30.87 | 116 | 11.44 | 23 | 2.27 | 8 | 0.79 | 4.36 |
| รวม | | 52.43 | | 31.14 | | 12.76 | | 2.92 | | 0.75 | 4.32 |

สูตรการคำนวณ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 1,014 คน

| ประเภทความพึงพอใจ | ผลรวมของคะแนนสำรวจความพึงพอใจ ในระดับดีขึ้นไป |
|---|--|
| 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. ควรมีคอมพิวเตอร์ เช่น Mac OS หรือเครื่อง Linux ให้นิสิตได้ศึกษา
6. ควรมีอินเทอร์เน็ตไร้สายมาก ๆ
7. อยากให้มีบริการพิมพ์เอกสารสี
8. อยากให้เพิ่มเครื่องทำ tell me more เพราะว่าปริมาณนิสิตมาก จะทำแต่ครั้งก่อนข้างลำบาก เพราะเครื่องจะเต็มอยู่เสมอ และอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เสมอ
9. น่าจะปรับเปลี่ยนให้อยู่บริเวณศูนย์กลาง ไม่ใช่อยู่ในพื้นที่คณะใดคณะหนึ่ง
10. ห้องคอมบางห้องเป็นห้องแบบมีประตูปิด ทำให้มีกลิ่นค่อนข้างอับ และมีบรรยากาศไม่ค่อยดี
11. ปรับปรุงเรื่องเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์

ด้านคุณภาพการให้บริการ

1. ต้องการให้มีการจัดอบรมบ่อยๆ เพราะช่วยให้เน็ตสามารถพัฒนาศักยภาพได้เป็นอย่างดี
2. ปรับปรุง VPN
3. ระบบอินเทอร์เน็ตช้ามาก บางครั้งก็หลุด ทำให้ข้อมูลได้ไม่ต่อเนื่อง ล้าช้า
4. ควรปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย ให้มีความเร็วสูงมากกว่านี้
5. อินเทอร์เน็ตออฟเน็ตช้ามาก
6. ควรจะขยายช่วงเวลาในการให้บริการยาวนานกว่านี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานและทำให้นิตมีเวลาดันคว่ามากขึ้น

**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 องค์กรักษ์

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. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ | <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

.....

.....

.....

.....

.....