



## สรุปผลการประเมิน

### ความพึงพอใจการรับบริการ “ศูนย์คอมพิวเตอร์”

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ระหว่างเดือนเมษายน – กรกฎาคม 2559

ผลการประเมินความพึงพอใจการรับบริการ “ศูนย์คอมพิวเตอร์” สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่มีต่อบุคลากรและนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 148 คน ซึ่งแบบประเมินแบ่งออก 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยในตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ และด้านทรัพยากรที่ให้บริการและสถานที่ ระดับคะแนนการประเมินมี 5 ระดับ คือ 1 น้อยที่สุด 2 น้อย 3 ปานกลาง 4 มาก 5 มากที่สุด สำหรับการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจ ให้เกณฑ์การวัดผลประเมินเฉลี่ยแปรผล ดังนี้ คือ

1.00 – 1.80	ระดับ	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับ	น้อย
2.61 – 3.40	ระดับ	ปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับ	มาก
4.21 – 5.00	ระดับ	มากที่สุด

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ตาราง 1 เพศ

เพศ	Frequency	Percent
ชาย	42	28.37
หญิง	106	71.62
Total	148	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 148 คน เป็นเพศชาย 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.37 และเป็นเพศหญิง 106 คน คิดเป็นร้อยละ 71.62

## ตาราง 2 ประเภทของอายุ

สถานะ	Frequency	Percent
15-20 ปี	-	-
21-30 ปี	55	37.16
31-40 ปี	75	50.67
41-50 ปี	18	12.17
มากกว่า 50 ปี	-	-
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 148 คน พบว่า อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.67 รองลงมาอายุ 21-30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 37.16 และต่ำสุดอายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.17

## ตาราง 3 ประเภทของสถานะภาพ

สถานะ	Frequency	Percent
ผู้บริหาร	8	5.41
เจ้าหน้าที่	35	23.64
นักศึกษา	78	52.70
อาจารย์	15	10.13
บุคคลทั่วไป	12	8.11
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 148 คน พบว่า นักศึกษา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาเจ้าหน้าที่ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.64 อาจารย์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 บุคคลทั่วไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.11 และต่ำสุดผู้บริหาร จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.41

ตาราง 4 ประเภทของหน่วยงานที่สังกัด

สถานะ	Frequency	Percent
สำนักงานอธิการบดี	12	25.0
สำนักวิทยบริการฯ	13	27.08
สถาบันวิจัยฯ	5	10.41
คณะครุศาสตร์	36	24.32
คณะมนุษยศาสตร์ฯ	24	16.21
คณะวิทยาการจัดการ	26	17.56
คณะวิทยาศาสตร์ฯ	32	21.62
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 148 คน พบว่า คณะครุศาสตร์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.32 รองลงมาคณะวิทยาศาสตร์ฯ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.62 คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 17.56 คณะมนุษยศาสตร์ฯ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.21 สำนักวิทยบริการฯ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และต่ำสุดสถาบันวิจัยฯ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.41

ตาราง 5 ท่านติดต่อขอรับบริการผ่านโดยช่องทางใดมากที่สุด

สถานะ	Frequency	Percent
ติดต่อด้วยตนเอง	18	12.16
ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)	44	29.72
บันทึกข้อความ/จดหมาย	17	11.49
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	42	28.37
อีเมล	27	18.24
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 148 คน พบว่า ช่องทางการขอรับบริการผ่านทาง โทรศัพท์/โทรสาร (Fax) จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.72 รองลงมาระบบสารสนเทศ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.37 อีเมล จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.24 ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.16 และต่ำสุดบันทึกข้อความ/จดหมาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.49

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ตาราง 6 ด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ	4.25	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.22	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย	4.12	มาก
4. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ	4.12	มาก
5. ด้านทรัพยากรที่ให้บริการและสถานที่	4.30	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>มาก</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>84.00</b>	

ผลการประเมิน จากตาราง 6 พบว่า ผลการประเมินโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 คิดเป็นร้อยละ 84 เมื่อพิจารณาจากรายชื่อของแต่ละด้านมี ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านทรัพยากรที่ให้บริการ และสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และด้านการให้บริการระบบเครือข่าย และด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ของผู้ตอบแบบประเมิน

### ตาราง 7 ด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.00	มาก
2. บริการตรงตามความต้องการ	4.62	มากที่สุด
3. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ	4.51	มากที่สุด
4. อธิบาย/ชี้แนะแนวทางในการใช้บริการ	4.00	มาก
5. คุณภาพโดยภาพรวมในการให้บริการ	4.12	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.25</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการประเมิน จากตาราง 7 พบว่า ด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ของผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง 8 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำ	4.12	มาก
2. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น	4.32	มากที่สุด
3. ยิ้มแย้มแจ่มใสและกิริยาจาสุภาพ	4.22	มากที่สุด
4. ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	4.22	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการประเมิน จากตาราง 8 พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ของผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง 9 ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วถึง	4.02	มาก
2. การให้บริการพื้นที่เชื่อมต่อแบบไร้สายเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง	4.11	มาก
3. ความเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.32	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.00	มาก
5. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย	4.14	มาก
6. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน	4.21	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>

ผลการประเมิน จากตาราง 9 พบว่า ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ของผู้ตอบแบบประเมิน

## ตาราง 10 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การเข้าถึงระบบสารสนเทศ	4.15	มาก
2. ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ	4.08	มาก
3. สนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน	4.12	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>มาก</b>

ผลการประเมิน จากตาราง 10 พบว่า ด้านผลของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ของผู้ตอบแบบประเมิน

## ตาราง 11 ความพึงพอใจด้านทรัพยากรที่ให้บริการและสถานที่

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.18	มาก
2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	4.18	มาก
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์ระบบเครือข่ายแบบไร้สายแบบมีสาย จุดให้บริการอินเทอร์เน็ต	4.27	มากที่สุด
4. จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	4.49	มากที่สุด
5. บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการประเมิน จากตาราง 11 พบว่า ด้านทรัพยากรที่ให้บริการและสถานที่ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 ของผู้ตอบแบบประเมิน

## ข้อเสนอแนะแบบสำรวจความพึงพอใจการรับบริการ “ศูนย์คอมพิวเตอร์” มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

1. ความเพิ่มอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ทันสมัย เพื่อรองรับการให้บริการของนักศึกษา
2. เจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มีอัธยาศัยดี ให้บริการและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ดีมาก
3. การให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ดีมาก
4. ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่ออำนวยความสะดวก



แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ  
“ศูนย์คอมพิวเตอร์” มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

คำชี้แจง

ระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการและฝึกอบรม มี 5 ระดับ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = พอใช้ 1 = ปรับปรุง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินคุณภาพที่ท่านเห็นเหมาะสมที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  15-20 ปี  30-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  มากกว่า 51 ปี
3. สถานภาพ  
 บุคลากรสายวิชาการ  บุคลากรสายสนับสนุน  
 นักศึกษาของมหาวิทยาลัย  บุคคลภายนอก  อื่น ๆ
4. หน่วยงานที่สังกัด  
 คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร  
 คณะวิทยาการจัดการ  
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
 คณะครุศาสตร์  
 สำนักงานอธิการบดี  
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 สถาบันวิจัยและพัฒนาจังหวัดชายแดนใต้  
 อื่น ๆ
5. ท่านติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด  
 ติดต่อด้วยตนเอง  ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร (Fax)  
 บันทึกข้อความ/จดหมาย  ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 อีเมล  อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์คอมพิวเตอร์

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการงาน/การให้บริการ</b>					
1.1 ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
1.2 บริการตรงตามความต้องการ					
1.3 นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ					
1.4 อธิบาย/ชี้แนะแนวทางในการใช้บริการ					
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์</b>					
2.1 การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำ					
2.2 ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น					
2.3 ยิ้มแย้มแจ่มใสและกิริยาจาสุภาพ					
2.4 ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ					
<b>3. ด้านระบบเครือข่าย</b>					
3.1 ระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วถึง					
3.2 การให้บริการพื้นที่เชื่อมต่อแบบไร้สายเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง					
3.3 ความเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
3.4 ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต					
3.5 ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย					
3.6 ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน					
<b>4. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ</b>					
4.1 การเข้าถึงระบบสารสนเทศ					
4.2 ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ					
4.3 สนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน					
<b>5. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรที่ให้บริการและสถานที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์</b>					
5.1 ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
5.2 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ					
5.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ระบบเครือข่ายแบบไร้สายแบบมีสาย จุดให้บริการอินเทอร์เน็ต					
5.4 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม					
5.5 บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
 .....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบถ้วน



