

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของ ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
(กันยายน 2562)

.....

ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2539 เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการการประสานงาน ให้คำปรึกษา วางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต รวมทั้งจัดการอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์จัดตั้งขึ้นตามมติสภามหาวิทยาลัยในคราวประชุมครั้งที่ 2/2549 เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2549 เป็นส่วนงานภายในและมีฐานะเทียบเท่ากองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และแบ่งส่วนงานตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 1 ธันวาคม 2553 ออกเป็น 3 งาน คือ 1. งานบริหารทั่วไป 2. งานบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 3. งานบริการสารสนเทศ โดยมีนายนิพนธ์ ละครชัย เป็นผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2552 จนถึงปัจจุบัน ที่ตั้ง : ชั้น 1 อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (อาคาร 30) หน้าที่ : พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย ให้สามารถใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการบริการและจัดการศึกษา คณาจารย์ พนักงาน เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และประชาชนทั่วไปให้มีความรู้ความสามารถในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. กลุ่มประชากรตัวอย่าง

ผู้รับบริการด้านต่างๆ จากศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ และเก็บประเมินผลเพื่อสรุปผล จำนวน 312 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

กันยายน 2562

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	98	31.41
หญิง	214	68.59
รวม	312	100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-20 ปี	60	19.23
21-30 ปี	178	57.05
31-40 ปี	51	16.35
41-50 ปี	16	5.13
51-60 ปี	6	1.92
61 ปี ขึ้นไป	1	0.32
รวม	312	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	257	82.37
ระดับปริญญาโท	39	12.50
ระดับปริญญาเอก	16	5.13
รวม	312	100

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ/ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	3	0.96
ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายผู้สอน	39	12.50
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	29	9.29
นักศึกษา ภาคปกติ	199	63.78
นักศึกษา ภาค กศ.บป.	34	10.90
อื่นๆ	8	2.56
รวม	312	100

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์	23	7.37
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ	45	14.42
คณะนิติศาสตร์	6	1.92
คณะเกษตรศาสตร์	9	2.88
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	34	10.90
คณะพยาบาลศาสตร์	2	0.64
คณะสาธารณสุขศาสตร์	15	4.81
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์	37	11.86
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	44	14.10
คณะครุศาสตร์	70	22.44
คณะแพทยแผนไทยและแพทย์ทางเลือก	5	1.60
บัณฑิตวิทยาลัย	2	0.64
สำนักงานอธิการบดี	15	4.81
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	1	0.32
สำนักบริการวิชาการชุมชน	2	0.64
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	0.32
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.32
รวม	312	100

ตอนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

หัวข้อคำถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	312	3.73	มาก
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	312	3.61	มาก
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	312	3.81	มาก
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	312	3.71	มาก
1.5 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	312	3.53	มาก
1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว	312	3.94	มาก
1.7 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	312	3.63	มาก
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ			
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	312	3.71	มาก
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	312	3.71	มาก
2.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	312	3.88	มาก
2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	312	3.81	มาก
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	312	4.05	มาก
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์, facebook, Line, e-mail เป็นต้น	312	3.80	มาก
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	312	3.76	มาก
3.3 บรรยากาศและสถานที่ที่มีความเหมาะสม	312	3.82	มาก

หมายเหตุ	หาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร	$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$
	เมื่อ X แทน	คะแนนดิบ
	\bar{X} แทน	ค่าเฉลี่ย
	N แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
	\sum แทน	ผลรวมของคะแนน

เกณฑ์การประเมินและการแปลความหมาย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางการประเมินระดับความพึงพอใจต่องานบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีผู้ตอบแบบประเมินออนไลน์ทั้งหมดจำนวน 312 คน พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ หัวข้อ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีระดับคะแนน $\bar{X} = 4.05$ คิดเป็นร้อยละ 81.08 และรองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว ระดับคะแนน $\bar{X} = 3.94$ คิดเป็นร้อยละ 78.52 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้าน ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หัวข้อ มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ระดับคะแนน $\bar{X} = 3.52$ คิดเป็นร้อยละ 70.38

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ
2. ควรปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากที่สุดในวันที่มีการใช้งานจำนวนมาก เช่น วันลงทะเบียนเรียน เป็นต้น
3. เพิ่มจุดเชื่อมต่อและเพิ่มอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ
4. มีคลินิกคอมพิวเตอร์แยกส่วนชัดเจนและเปิดให้บริการสำหรับนักศึกษาด้วย
5. ควรจัดให้มีสายด่วนบริการบุคลากรหรือนักศึกษา เพื่อตอบปัญหาหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้บริการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ หรือระบบเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัย
6. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้คณาจารย์และบุคลากรในมหาวิทยาลัยทราบในวงกว้าง ว่าศูนย์คอมพิวเตอร์ให้บริการอะไรบ้าง