



รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

- ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ระบบสารสนเทศ
- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2568

งานบริหารคอมพิวเตอร์
ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี
โทร. 045352000 ต่อ 3200
กรกฎาคม 2568

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2568

* * * ❧ ❧ * * *

ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศ และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2568 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้รับบริการที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ และผู้รับบริการผ่านช่องทาง Facebook Fan Page รวมทั้งสิ้นจำนวน 190 คน ระหว่างวันที่ 1 – 15 กรกฎาคม 2568 ทั้งนี้ ได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อประกอบการพัฒนาการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ต่อไป รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ข้อมูลพื้นฐาน

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 190 คน

ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม:

- นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 163 คน (86%)
- นักศึกษาภาค กศ.บป. จำนวน 24 คน (13%)
- อื่นๆ จำนวน 3 คน (1%)

ระดับการศึกษา:

- ปริญญาตรี 186 คน (98%)
- บัณฑิตศึกษา 4 คน (2%)

ผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อันดับ	หัวข้อการประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
1	ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการ	4.5	93
2	ความถูกต้องของข้อมูลในระบบสารสนเทศ	4.5	93
3	ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	4.5	93
4	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามหรือให้คำปรึกษา	4.5	92
5	ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย (เช่น การป้องกันไวรัส/มัลแวร์)	4.5	91
6	ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (ทั้งออนไลน์และออฟไลน์)	4.4	91
7	การให้คำแนะนำคู่มือการใช้งานระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.4	91
8	มารยาทและการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่	4.4	91
9	ความชัดเจนของช่องทางในการติดต่อหรือแจ้งปัญหา	4.4	91

อันดับ	หัวข้อการประเมิน	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละความพึงพอใจ
10	ความสะดวกในการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ (เช่น ระบบทะเบียน, ระบบดูแลฯ)	4.4	90
11	ความหลากหลายของระบบหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	4.4	90
12	ความครอบคลุมของสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ใช้งาน	4.3	89
13	ความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ	4.3	89
14	ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือให้บริการเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง	4.3	88
15	ความเร็วและเสถียรภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.2	86
	รวม	4.44	90

สรุปผล

คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.44 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น 90% ซึ่งอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก”

หัวข้อที่มีคะแนนสูงสุด:

- ความสะดวก ความเป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติการ (4.5)
- ความถูกต้องของข้อมูลในระบบสารสนเทศ (4.5)
- ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ (4.5)

หัวข้อที่ควรปรับปรุง:

- ความเร็วและเสถียรภาพของเครือข่าย (4.2)

ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ:

1. ปรับปรุงความเร็วอินเทอร์เน็ต
2. เพิ่มคู่มือการใช้งานเป็นภาษาอังกฤษสำหรับนักศึกษาต่างชาติ/จัดทำคู่มือการใช้งานระบบในหลายภาษา

การรับและการจัดการข้อร้องเรียน

จากข้อมูล “ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม” พบว่าไม่มีการให้ข้อมูลหรือร้องเรียนเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะประชาสัมพันธ์ช่องทางรับข้อร้องเรียนให้ชัดเจนและสะดวกยิ่งขึ้น เช่น ผ่านเว็บไซต์, ระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ หรือ QR Code สำหรับฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน

การปรับปรุงและพัฒนา

ที่ผ่านมา ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ให้มีความสะดวกและพร้อมสำหรับการใช้งาน ตลอดจนพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ในภาพรวมอยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจและความมุ่งมั่นในการให้บริการของบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์

แผนการปรับปรุงบริการตามผลการประเมิน

1. ปรับปรุงโครงข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพและรองรับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น
2. ประชาสัมพันธ์และอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศให้ทั่วถึง โดยเฉพาะนักศึกษาใหม่
3. พัฒนาระบบแจ้งปัญหาออนไลน์เพื่อการตอบสนองที่รวดเร็วขึ้น