

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ปี 2564

(1 มกราคม 2564 ถึง 31 ธันวาคม 2564)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 172)

	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	49	28.48
หญิง	123	71.51
<b>2. สถานภาพ</b>		
อาจารย์	21	12.21
บุคลากรสายสนับสนุน	40	23.26
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	92	53.49
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	11	6.40
ผู้บริหาร	8	4.65
<b>3. คณะ/สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	12	6.98
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	21	12.21
คณะวิทยาศาสตร์	30	17.44
คณะวิทยาการจัดการ	27	15.70
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	19	11.05
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	25	14.53
คณะพยาบาลศาสตร์	17	9.88
บัณฑิตวิทยาลัย	11	6.40
โรงเรียนสาธิต	10	5.81
<b>4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	50	29.07
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	81	47.09
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	36	20.93
ทุกวัน	5	2.91

5. ท่านติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางใด		
ติดต่อด้วยตนเอง	51	29.65
โทรศัพท์/โทรสาร	47	27.33
อีเมล	10	5.81
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	64	37.21

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 123 คนคิดเป็นร้อยละ 71.51 เพศชายจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 28.48 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 92 คนคิดเป็นร้อยละ 53.49 รองลงมาคือบุคลากรสายสนับสนุน 40 คนคิดเป็นร้อยละ 23.26 อาจารย์จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 12.21 ส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาศาสตร์จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 17.44 รองลงมาคือ คณะวิทยาการจัดการ 27 คนคิดเป็นร้อยละ 15.70 คณะเทคโนโลยีการเกษตรจำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 14.53 ส่วนใหญ่มีการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 81 คนคิดเป็นร้อยละ 47.09 รองลงมาคือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 29.07 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 36 คนคิดเป็นร้อยละ 20.93

## ส่วนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตารางที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์โดยภาพรวม

ความพึงพอใจการใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.5	0.65	มาก
ด้านการให้บริการ	4.51	0.65	มากที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.54	0.56	มากที่สุด
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.45	0.60	มากที่สุด
ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย	4.52	0.60	มาก
รวม	4.50	0.60	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ , SD. = 0.60) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรก พบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.54$ , SD. = 0.60) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย ( $\bar{X} = 4.52$ , SD. = 0.60) และด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ , SD. = 0.65) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** การศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. การเข้าถึงระบบสารสนเทศ	4.57	0.65	มาก
2. ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ	4.45	0.58	มาก
3. สนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน	4.55	0.56	มาก
รวม	4.52	0.65	มาก

จากตารางที่ 3 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ , SD. = 0.65) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ การเข้าถึงระบบสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.57$ , SD. = 0.65) รองลงมาคือสนับสนุนด้านการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.55$ , SD. = 0.56) และความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.45$ , SD. = 0.58) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. การมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.45	0.57	มาก
2. การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.75	0.56	มาก
3. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ	4.55	0.56	มาก
4. อธิบายแนวทางในการใช้บริการ	4.45	0.61	มาก
5. คุณภาพโดยรวมการให้บริการ	4.52	0.60	มาก
รวม	4.54	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ , SD. = 0.58) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.75$ , SD. = 0.56) รองลงมาคือนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ ( $\bar{X} = 4.55$ , SD. = 0.56) และคุณภาพโดยรวมการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , SD. = 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.59	0.45	มากที่สุด
2. บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.42	0.56	มากที่สุด
3. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.56	0.58	มากที่สุด
4. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.52	0.57	มากที่สุด
รวม	4.52	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$   
= 4.52, SD. = 0.56) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่งคือบุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่  
ดี ( $\bar{X}$  = 4.59, SD. = 0.45) รองลงมาคือบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี ( $\bar{X}$  =  
4.56, SD. = 0.58) และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ( $\bar{X}$  = 4.52, SD. = 0.57)  
ตามลำดับ

ตารางที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และสิ่ง อำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.50	0.68	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	4.51	0.61	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์ระบบเครือข่ายแบบไร้สายแบบ มีสาย จุดให้บริการอินเทอร์เน็ต	4.55	0.61	มากที่สุด
4. จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	4.42	0.63	มากที่สุด
5. บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.59	มากที่สุด
รวม	4.488	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.48, SD. = 0.60) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ ความเพียงพอ  
ของอุปกรณ์ระบบเครือข่ายแบบไร้สายแบบมีสาย จุดให้บริการอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X}$  = 4.55, SD. = 0.61)

รองลงมาคือความพึงพอใจของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ , SD. = 0.61) และความพึงพอใจของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 4.50$ , SD. = 0.68) ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการระบบเครือข่าย	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วถึง	4.51	0.68	มากที่สุด
2. การให้บริการพื้นที่เชื่อมต่อแบบไร้สายเป็นอย่างไรครอบคลุม	4.56	0.61	มากที่สุด
3. ความเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.53	0.61	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.50	0.63	มากที่สุด
5. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย	4.45	0.59	มาก
6. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน	4.49	0.60	มากที่สุด
รวม	4.45	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ , SD. = 0.62) เมื่อพิจารณาสามลำดับแรกพบว่าลำดับที่หนึ่ง คือ การให้บริการพื้นที่เชื่อมต่อแบบไร้สายเป็นอย่างไรครอบคลุม ( $\bar{X} = 4.56$ , SD. = 0.61) รองลงมา คือ ความเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.53$ , SD. = 0.61) และความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.50$ , SD. = 0.63) ตามลำดับ