



## รายงาน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
ประจำปีการศึกษา 2552  
(นักศึกษา)

โดย ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ เก็บรวบรวมข้อมูล  
ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้อง INTERNET

วิเคราะห์ข้อมูล โดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2552**

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดย  
ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ในปีการศึกษา 2552 โดยใช้ แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีนัก  
ศึกษาในคณะต่างๆตอบแบบสอบถามจำนวนคณะ 9 คณะ สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน 4 ด้าน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ  
มี 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ความพึงพอใจด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการอินเทอร์เน็ต
- 2.2 ความพึงพอใจด้านงานบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- 2.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- 2.4 ความพึงพอใจด้านงานบริหารและจัดการ

มีนักศึกษาทำแบบสอบถามทั้งหมด 160 คน

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้อง INTERNET

วิเคราะห์ข้อมูล โดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>	<b>160</b>	<b>100</b>
1.1 ชาย	88	55.0
1.2 หญิง	72	45.0
<b>2. หลักสูตร</b>	<b>160</b>	<b>100</b>
2.1 ปริญญาตรี	158	98.8
2.1.1. ภาคปกติ	147	91.9
2.1.2. ภาคสมทบ	2	1.3
2.1.3. ภาคพิเศษ	9	5.6
2.1.1.1 ต่อเนื่อง 2 ปี	24	15.0
2.1.1.2 ต่อเนื่อง 3 ปี	28	17.5
2.1.1.3 4-5 ปี	106	66.3
2.2 ปริญญาโท	2	1.3
2.2.1 ภาคเรียนนอกเวลาราชการ	1	0.6
2.2.2 ภาคเรียนวันเสาร์-อาทิตย์	1	0.6
2.3 ปริญญาเอก	-	-
2.3.1 ภาคเรียนนอกเวลาราชการ	-	-
2.3.2 ภาคเรียนวันเสาร์-อาทิตย์	-	-
<b>3. คณะวิชาที่สังกัด</b>	<b>160</b>	<b>100</b>
3.1 คณะบริหารธุรกิจและบริหารธุรกิจภาควิชาอังกฤษ	54	33.8
3.2 คณะนิติศาสตร์	5	3.1
3.3 คณะนิเทศศาสตร์	8	5.0
3.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์	51	31.9
3.5 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	1.3
3.6 คณะศิลปศาสตร์	27	16.9
3.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	9	5.6
3.8 คณะจิตวิทยา	2	1.3
3.9 บัณฑิตวิทยาลัย	2	1.3

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้อง INTERNET

วิเคราะห์ข้อมูลโดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ

จากตารางข้างต้น พบว่า

1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0

2. หลักสูตร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 98.8 รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี ภาคเรียนปกติ มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 91.9 รองลงมาคือหลักสูตรระดับปริญญาตรีภาคพิเศษ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ภาคสมทบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

3. คณะวิชาที่สังกัด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคณะทั้งหมด 9 คณะ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระบบบริหารธุรกิจและบริหารธุรกิจภาคภาษาอังกฤษ มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้อง INTERNET

วิเคราะห์ข้อมูล โดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ฯ

1. ท่านมีความพึงพอใจด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หรือห้องบริการอินเทอร์เน็ต มากน้อยเพียงใด

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ความสะอาดของห้อง	22(13.8%)	83(51.9%)	54(33.8%)	1(0.6%)	-	3.79
2. ความเหมาะสมของแสงสว่างในห้อง	24(15.0%)	82(51.3%)	52(32.5%)	2(1.3%)	-	3.80
3. ความเหมาะสมของอุณหภูมิ	18(11.3%)	85(53.1%)	48(30.0%)	9(5.6%)	-	3.70
4. ความพร้อมและความสมบูรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	19(11.9%)	69(43.1%)	58(36.3%)	12(7.5%)	2(1.3%)	3.57
5. ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการ	14(8.8%)	60(37.5%)	53(33.1%)	28(17.5%)	5(3.1%)	3.31
6. อุปกรณ์และระบบทันสมัยสำหรับการให้บริการ	12(7.5%)	56(35.0%)	70(43.8%)	19(11.9%)	3(1.9%)	3.34
7. ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่ (ไวรัส,ผู้บุกรุก,Spyware)	17(10.6%)	54(33.8%)	73(45.6%)	15(9.4%)	1(0.6%)	3.44
8. ความปลอดภัยของข้อมูลภายในเครื่องที่ท่านใช้งานอยู่	13(8.1%)	65(40.6%)	73(45.6%)	8(5.0%)	1(0.6%)	3.50
9. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอ	28(17.5%)	72(45.0%)	55(34.4%)	4(2.5%)	1(0.6%)	3.76
10. ความสะดวกในการให้บริการ	20(12.5%)	83(51.9%)	49(30.6%)	7(4.4%)	1(0.6%)	3.71
11. ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ	14(8.8%)	76(47.5%)	55(34.4%)	11(6.9%)	4(2.5%)	3.53
12. บรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการ	23(14.4%)	74(46.3%)	49(30.6%)	14(8.8%)	-	3.66
<b>รวม</b>	<b>19(11.7%)</b>	<b>72(44.8%)</b>	<b>57(35.9%)</b>	<b>11(6.7%)</b>	<b>1(0.9%)</b>	<b>3.59</b>

จากตาราง ความพึงพอใจด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หรือห้องบริการอินเทอร์เน็ต  
ระดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับ ดี

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้อง INTERNET

วิเคราะห์ข้อมูล โดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ระเบียบการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	20(12.5%)	71(44.4%)	61(38.1%)	8(5.0%)	-	3.64
2. การให้บริการเครือข่ายเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง	15(9.4%)	64(40.4%)	64(40.4%)	17(10.6%)	-	3.48
3. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	12(7.5%)	45(28.1%)	66(41.3%)	30(18.1%)	7(4.4%)	3.16
4. ความเหมาะสมของเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต	16(10.0%)	63(39.4%)	69(43.1%)	12(7.5%)	-	3.52
5. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	17(10.6%)	68(42.5%)	65(40.6%)	9(5.6%)	1(0.6%)	3.57
6. ความปลอดภัยของระบบเครือข่ายที่ท่านใช้งานอยู่	17(10.6%)	69(43.1%)	64(40.0%)	8(5.0%)	2(1.3%)	3.57
7. ความคล่องตัวในการใช้ Internet บนเครือข่าย	22(13.8%)	48(30.0%)	64(40.0%)	23(14.4%)	3(1.9%)	3.39
<b>รวม</b>	<b>17(10.5%)</b>	<b>61(38.3%)</b>	<b>65(40.5%)</b>	<b>15(9.5%)</b>	<b>2(1.2%)</b>	<b>3.48</b>

จากตาราง ความพึงพอใจด้านงานบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ระดับความความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับ ปานกลาง

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้อง INTERNET  
วิเคราะห์ข้อมูลโดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ

3. ท่านมีความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ระบบฐานข้อมูลใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	24(15.0%)	79(49.4%)	56(35.0%)	1(0.6%)	-	3.79
2. ระบบข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน	20(12.5%)	81(50.6%)	55(34.4%)	4(2.5%)	-	3.73
3. ระบบฐานข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย	17(10.6%)	73(45.6%)	64(40.0%)	4(2.5%)	2(1.3%)	3.62
4. มีระบบรองรับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ นำไปใช้ประโยชน์ได้	9(5.6%)	83(51.9%)	62(38.8%)	6(3.8%)	-	3.59
5. เทคโนโลยีที่ใช้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ	14(8.8%)	72(45.0%)	56(35.0%)	16(10.0%)	2(1.3%)	3.50
6. ความปลอดภัยของฐานข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับท่าน และงานของท่าน	12(7.5%)	76(47.5%)	58(36.3%)	14(8.8%)	-	3.54
7. การให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาสำหรับการใช้งาน	20(12.5%)	68(42.5%)	60(37.5%)	10(6.3%)	2(1.3%)	3.59
8. เทคโนโลยีที่ใช้มีความปลอดภัย และรู้สึกมั่นใจในการทำงาน	16(10.0%)	65(40.6%)	69(43.1%)	10(6.3%)	-	3.54
9. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและร่วมพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ	27(16.9%)	79(49.4%)	48(30.0%)	6(3.8%)	-	3.79
10. การกำหนดสิทธิในการเข้าใช้ระบบเกิดความปลอดภัย และมีประโยชน์ในการใช้งาน	21(13.1%)	91(56.9%)	39(24.4%)	8(5.0%)	1(0.6%)	3.77
11. ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล	20(12.5%)	75(46.9%)	63(39.4%)	2(1.3%)	-	3.70
12. ภาพรวมความพึงพอใจที่ท่านมีต่อระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	24(15.0%)	76(47.5%)	56(35.0%)	3(1.9%)	1(0.6%)	3.74
รวม	19(11.7%)	76(47.8%)	57(35.7%)	7(4.4%)	1(0.4%)	3.66

จากตาราง ความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ  
ระดับความความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับ ดี

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้อง INTERNET

วิเคราะห์ข้อมูลโดย ศูนย์คอมพิวเตอร์ฯ

4. ท่านมีความพึงพอใจด้านงานบริหารและจัดการ มากน้อยเพียงใด

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ความคล่องตัวในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องบริการ Internet	26(16.3%)	67(41.9%)	54(33.8%)	12(7.5%)	1(0.6%)	3.66
2. การให้บริการในส่วนของการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ในห้องบริการ Internet	25(15.6%)	78(48.8%)	49(30.6%)	7(4.4%)	1(0.6%)	3.74
3. การให้บริการในส่วนของการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านคอมพิวเตอร์	23(14.4%)	57(35.6%)	73(45.6%)	6(3.8%)	1(0.6%)	3.59
4. ความมีจิตใจในการให้บริการ(Service Mind) ของบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ	33(20.6%)	64(40.0%)	56(35.0%)	5(3.1%)	2(1.3%)	3.76
5. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	27(16.9%)	68(42.5%)	56(35.0%)	7(4.4%)	2(1.3%)	3.69
6. การเผยแพร่ข่าวสารเรื่องเวียนต่าง ๆ	21(13.1%)	68(42.5%)	58(36.3%)	9(5.6%)	4(2.5%)	3.58
<b>รวม</b>	<b>25(16.2%)</b>	<b>67(41.9%)</b>	<b>58(35.9%)</b>	<b>8(4.8%)</b>	<b>2(1.2%)</b>	<b>3.67</b>

จากตาราง ความพึงพอใจด้านงานบริหารและจัดการ

ระดับความความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับ ดี

หมายเหตุ

ระดับ 5 = มากที่สุด

ระดับ 4 = มาก

ระดับ 3 = ปานกลาง

ระดับ 2 = น้อย

ระดับ 1 = น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ

คะแนน 4.50 – 5.00 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนน 3.50 – 4.49 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

คะแนน 2.50 – 3.49 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 1.50 – 2.49 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

คะแนน 1.00 – 1.49 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด