

ชื่อโครงการ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่ (Customer satisfaction survey for The Computer Center, Prince of
Songkla University)

ผู้วิจัย นางเนาวรัตน์ สอดิ

ที่ทำงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต หาดใหญ่

ปี พ.ศ. 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคอมพิวเตอร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการด้วยกันคือ ประการแรกเพื่อศึกษาความพึงพอใจในด้านความสามารถในการให้บริการและลักษณะการให้บริการ ประการที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาและบุคลากรที่ใช้บริการของศูนย์ฯ จำแนกตามสถานะภาพ การรับทราบกฎระเบียบและข่าวสาร และ ประการสุดท้ายเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการและแนวทางแก้ไข ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มผู้ให้บริการเป็น 3 กลุ่มหลักคือ กลุ่มนักศึกษารวมตัวอย่าง 384 คน กลุ่มบุคลากรส่วนตัวอย่าง 363 คน ทั้ง 2 กลุ่มใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ส่วนกลุ่มผู้ให้บริการหลักที่เป็นหน่วยงาน มีทั้งหมด 2 หน่วยงานคือ งานทะเบียนกลาง และฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงอรรถวิสุนทร เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ในด้านความสามารถในการให้บริการ สูงกว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ผู้ให้บริการกลุ่มนักศึกษามีความพึงพอใจความสามารถในการให้บริการน้อยกว่า กลุ่มนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.20 กลุ่มบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมเท่ากับ 3.34 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อทดสอบ Independent Sample T-test พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กลุ่มผู้ให้บริการที่ทราบกฎระเบียบการใช้งานและนโยบายการให้บริการรวมทั้งรับทราบข่าวสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ มีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ทราบ แต่ทั้งนี้ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละบริการพบว่า กลุ่มนักศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการฝึกอบรมในเกณฑ์สูง ส่วนบริการอื่นๆมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น กลุ่มบุคลากรมีความพึงพอใจในการบริการรวมอยู่ในเกณฑ์สูง 5 บริการ คือ บริการจัดพิมพ์คู่มือ บัตร บริการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน บริการ Scan ภาพ บริการฝึกอบรม และบริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย ตามลำดับ นอกจากนี้ยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ความพึงพอใจของกลุ่มนัก

ศึกษาจำแนกตามคณะพบว่าทุกคณะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาคณะพยาบาลมีความพึงพอใจรวมเฉลี่ยสูงสุดคือเท่ากับ 3.38 นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตรมีค่าความพึงพอใจรวมเฉลี่ยต่ำสุดคือเท่ากับ 2.97 เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ One-Way ANOVA พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจรวมของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการมีความแตกต่างกับทุกคณะยกเว้นคณะอุตสาหกรรมเกษตร และความพึงพอใจรวมของนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมเกษตรมีความแตกต่างกับคณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากการศึกษากลุ่มบุคลากร พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มลูกจ้าง มีความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการสูงสุดคือ 3.48 รองลงมาได้แก่ข้าราชการ สาย ค. คือมีค่าเฉลี่ย 3.42 พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมน้อยที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยที่ 3.16 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรตามประสบการณ์ทำงานพบว่าผู้ใช้บริการที่ทำงาน ตั้งแต่ 21-25 ปี มีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุดเท่ากับ 3.45

เมื่อศึกษาถึงสาเหตุที่ใช้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่าในบริการที่มีการคิดค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่สาเหตุที่ใช้บริการคือราคาที่ไม่สูงทำให้มาใช้บริการ การบริการเครือข่ายผ่าน Modem สาเหตุที่ใช้บริการส่วนใหญ่ คือไม่คิดค่าบริการ ในด้านปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการบริการฝึกอบรมและห้องปฏิบัติการปัญหาส่วนใหญ่มาจากเครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อมไม่เพียงพอ นอกจากนั้นเรื่องการแก้ไขปัญหาล่าช้า เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการพบมากกว่าปัญหาอื่นๆ ความไม่ประทับใจในบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง นักศึกษาและบุคลากรระบุมากคือเรื่องความล่าช้า ในการใช้งานระบบ Internet

ข้อเสนอแนะ ศูนย์คอมพิวเตอร์ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้เหมาะสมมีการแจ้งข่าวสารรวมทั้งข้อจำกัดต่างๆที่มีในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการยังไม่ทราบบทบาทภารกิจที่แท้จริงรวมทั้งขอบเขตของการให้บริการของศูนย์ฯ ทั้งนี้การสื่อสารจะเอื้อประโยชน์ต่อการสร้างแรงบันดาลใจและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งด้านการป้องกันปัญหา Virus คอมพิวเตอร์ การป้องกันผู้บุกรุกทางเครือข่าย ควรมีการศึกษาค้นคว้าหาความจำเป็นในการจัดหรือบริการอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเสนอบริการที่เหมาะสมแก่นักศึกษาและบุคลากรให้มากขึ้น ศูนย์ฯควรจัดระบบการเข้าใช้งานห้องปฏิบัติการและห้องอบรมให้เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้งานและสามารถจัดอบรมได้มากขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ควรทำการสำรวจปัญหาของการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยทั้งหมดเพื่อพิจารณาแก้ไขให้ตรงจุดทั้งนี้อาจอยู่ในรูปแบบของการอบรมให้ความรู้หรือจัดกลุ่มอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อแก้ปัญหาที่เหมือนกันหลายๆหน่วยงาน หรืออาจตั้งผู้มีหน้าที่สนับสนุนการใช้งานของบุคลากร/หน่วยงาน โดยเฉพาะชั้น จะได้ใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมเมอร์ และระบบสารสนเทศได้อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพขึ้น