

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับนักศึกษา)

เรื่อง ความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ มี 3 ตอน ดังนี้

- 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม
- 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ และปัญหาที่มีต่อการใช้บริการ
- 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. สถานภาพของท่าน เป็นนักศึกษาปีที่คณะ..

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> ทรัพยากรธรรมชาติ | <input type="checkbox"/> ทันตแพทยศาสตร์ | <input type="checkbox"/> พยาบาลศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> วิทยาการจัดการ | <input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์ | <input type="checkbox"/> วิศวกรรมศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> อุตสาหกรรมเกษตร | <input type="checkbox"/> เกษศาสตร์ | <input type="checkbox"/> แพทยศาสตร์ |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรด ระบุ..... | | |

2. เพศ ชาย หญิง

3. ท่านทราบกฎระเบียบการใช้งาน/นโยบายการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือไม่
 ทราบ ไม่ทราบ

4. ท่านเคยได้รับข่าวสาร/ประกาศจากศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือไม่
 เคยได้รับ ไม่เคยได้รับ

5. โปรดระบุช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่จะแจ้งข่าวสารไปยังท่าน
 เสียงตามสาย E-mail Web site ของศูนย์ฯ
 ศูนย์ข่าว มอ. วิทยุ FM 88 แจ้งหน่วยงาน
 อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการใช้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง

ถ้า ไม่เคยใช้ บริการเขียน ✓ ในช่อง ไม่เคยใช้ และข้ามไปตอบข้อต่อไป

ถ้า เคยใช้ บริการเขียน ✓ ในช่อง เคยใช้ และบอกระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ มาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ น้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ น้อยที่สุด

1. ท่านเคยใช้ห้องปฏิบัติการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หรือไม่ เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบ ข้อ 2)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					1.10 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	1.11 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ที่คณะ/หน่วยงาน มีเครื่องไม่พอใช้ <input type="checkbox"/> เชื้อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นระบบ <input type="checkbox"/> ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสม <input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เปิดตามเวลา <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อม <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
1.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ							
1.3 ความพร้อมของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ							
1.4 ความเพียงพอของเครื่องที่มีให้บริการ							
1.5 ความพร้อมของซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการ							
1.6 ความเพียงพอของซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการ							
1.7 การให้คำแนะนำในการใช้บริการ							
1.8 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่							
1.9 อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

2. ท่านเคยใช้บริการ Scan ภาพที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือไม่ เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 3)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					2.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	2.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ(ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ราคาไม่สูงมาก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
2.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ							
2.3 ราคาค่าบริการ							
2.4 การให้คำแนะนำในการใช้บริการ							
2.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่							
2.6 อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

3. ท่านเคยใช้บริการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หรือไม่ เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 4)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					3.9 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	3.10 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
3.1 ความสะดวกรวดเร็วในการสมัครอบรม						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ราคาไม่สูงมาก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พร้อม <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
3.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของวิทยากร							
3.3 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของหลักสูตร							
3.4 ความหลากหลายของหลักสูตร							
3.5 ความถี่ในการจัดหลักสูตรอบรม							
3.6 ราคาค่าบริการ							
3.7 การให้คำแนะนำในการฝึกอบรม							
3.8 อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

4. ท่านเคยใช้ระบบเครือข่าย Internet โดยใช้จากที่คณะ หรือไม่

เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 5)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					4.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	4.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ(ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
4.1 ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่แจ้งข่าวคราวหรือตอบข้อสงสัย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
4.2 ความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ							
4.3 ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น							
4.4 ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน							
4.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่							
4.6 การแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ							

5. ท่านเคยใช้ระบบเครือข่ายผ่าน Modem หรือไม่

เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบตอนที่ 3)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					5.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ	5.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ(ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
5.1 ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ไม่ต้องจ่ายค่าบริการ <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนิคมหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
5.2 ความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ							
5.3 ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น							
5.4 ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน							
5.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่							
5.6 การแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้ใช้บริการ							

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

1. ท่านประทับใจ หรือพึงพอใจในการให้บริการใดของศูนย์มากที่สุด

.....
.....
.....
.....

2. ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการใดของศูนย์มากที่สุด

.....
.....
.....
.....

3. ท่านต้องการให้ศูนย์บริการในด้านใดเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....
.....

ความเห็นของท่านจะเป็นแนวทางให้ปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

เนาวรัตน์ สอดิ

ผู้วิจัย

งานระบบคุณภาพ ศูนย์คอมพิวเตอร์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (สำหรับบุคลากร)

ความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ดังนี้

- 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม
- 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ และปัญหาที่มีต่อการใช้บริการ
- 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. สถานภาพของท่าน

- ข้าราชการสาย ก. ข้าราชการสาย ข. ข้าราชการสาย ค.
 พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ อื่นๆ ระบุ.....

2. เพศ

- ชาย หญิง

3. ประสบการณ์ในการทำงานของท่าน ในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี

4. ท่านทราบกฎระเบียบการใช้งาน/นโยบายการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือไม่

- ทราบ ไม่ทราบ

5. ท่านเคยได้รับข่าวสาร/ประกาศจากศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือไม่

- เคยได้รับ ไม่เคยได้รับ

6. โปรดระบุช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่จะแจ้งข่าวสารไปยังท่าน

- ข่าววิทยาเขต หาดใหญ่ E-mail Web site ของศูนย์ฯ www.cc.psu.ac.th
 ศูนย์ข่าว มอ.(Web board) วิทยุ FM 88 แจ้งหน่วยงาน
 อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการ ใช้บริการ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง

ถ้า ไม่เคยใช้ บริการเขียน ✓ ในช่อง ไม่เคยใช้ และข้ามไปตอบข้อต่อไป

ถ้า เคยใช้ บริการเขียน ✓ ในช่อง เคยใช้ และบอกระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ มาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ น้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจ ตามข้อความนั้นๆมีระดับ น้อยที่สุด

1. ท่านเคยใช้โปรแกรม MIS ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์พัฒนาหรือไม่ เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 2)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1.1 ความสะดวกรวดเร็วในการเรียกใช้โปรแกรม					
1.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของโปรแกรม					
1.3 การให้คำแนะนำในการใช้บริการ					
1.4 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่					
1.5 อริยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ					
1.6 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อปัญหาเมื่อได้รับแจ้ง					

1.6 โปรดระบุปัญหาในการใช้งาน ที่ท่านพบ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การแก้ไขปัญหา ลำช้า
- ใช้ไม่เป็น/โปรแกรมใช้ยาก
- ไม่มีคู่มือ
- ไม่ได้ใช้ประโยชน์
- ไม่มีปัญหา
- อื่นๆ ระบุ.....

2. ท่านเคยใช้บริการตรวจ/วิเคราะห์กระดาษคำตอบหรือไม่ เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 3)

ความสามารถ/ลักษณะการบริการที่ใช้	ความพึงพอใจ					2.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ราคาไม่สูงมาก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	2.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการนี้ที่ท่านพบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
	1	2	3	4	5		
2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ							
2.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ							
2.3 ราคาค่าบริการ							
2.4 การให้คำแนะนำในการใช้บริการ							
2.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่							
2.6 อริยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

3. ท่านเคยใช้บริการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย (SPSS) หรือไม่ เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 4)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					3.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ราคาไม่สูงมาก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	3.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการนี้ที่ท่านพบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
	1	2	3	4	5		
3.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ							
3.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ							
3.3 ราคาค่าบริการ							
3.4 การให้คำแนะนำในการใช้บริการ							
3.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่							
3.6 อริยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

4. ท่านเคยใช้บริการจัดพิมพ์วุฒิบัตร หรือไม่

เคยใช้

ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 5)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					4.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	4.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ(ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
4.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ราคาไม่สูงมาก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
4.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ							
4.3 ราคาค่าบริการ							
4.4 การให้คำแนะนำในการใช้บริการ							
4.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่							
4.6 อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

5. ท่านเคยใช้บริการ Scan ภาพ หรือไม่

เคยใช้

ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 6)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					5.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	5.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ(ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
5.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ราคาไม่สูงมาก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
5.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ							
5.3 ราคาค่าบริการ							
5.4 การให้คำแนะนำในการใช้บริการ							
5.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่							
5.6 อธยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

6. ท่านเคยใช้บริการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หรือไม่

เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 7)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					6.9 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	6.10 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
6.1 ความสะดวกรวดเร็วในการสมัครอบรม						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ราคาไม่สูงมาก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พร้อม <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
6.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของวิทยากร							
6.3 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของหลักสูตร							
6.4 ความหลากหลายของหลักสูตร							
6.5 ความดีในการจัดหลักสูตรอบรม							
6.6 ราคาค่าบริการ							
6.7 การให้คำแนะนำในการฝึกอบรม							
6.8 อริยาศัยของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

7. ท่านเคยใช้ระบบเครือข่าย Internet โดยใช้จากที่ทำงาน/คณะ หรือไม่

เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 8)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					7.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	7.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ(ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
7.1 ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหา ล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่แจ้งข่าวคราวหรือตอบข้อสงสัย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
7.2 ความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ							
7.3 ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น							
7.4 ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน							
7.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่							
7.6 การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ไปยังผู้ใช้บริการ							

8. ท่านเคยใช้ระบบเครือข่ายผ่าน Modem หรือไม่

เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 9)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					8.7 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	8.8 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ(ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
8.1 ความรวดเร็วของการขนส่งข้อมูล(Access speed)						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> ไม่ต้องจ่ายค่าบริการ <input type="checkbox"/> เชื่อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหา ล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....
8.2 ความสม่ำเสมอของการบริการที่ได้รับ							
8.3 ความเร็วในการสนองตอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้น							
8.4 ความรวดเร็วในการให้คำแนะนำ/แจ้งผลการปฏิบัติงาน							
8.5 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหา ของเจ้าหน้าที่							
8.6 การแจ้งข้อมูลข่าวสาร ไปยังผู้ใช้บริการ							

9. ท่านเคยใช้ห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน หรือไม่ เคยใช้ ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบตอนที่ 3)

ความสามารถ/ลักษณะการให้บริการ	ความพึงพอใจ					9.10 สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการนี้ที่ศูนย์ฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	9.11 ระบุปัญหาในการใช้บริการที่ท่านพบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
	1	2	3	4	5		
9.1 ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการ						<input type="checkbox"/> ไม่มีที่อื่นให้เลือก <input type="checkbox"/> เชื้อถือในคุณภาพการบริการ <input type="checkbox"/> มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำดี <input type="checkbox"/> มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นระบบ <input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ.....	<input type="checkbox"/> การแก้ไขปัญหาล่าช้า <input type="checkbox"/> ขั้นตอนการขอใช้บริการยุ่งยาก <input type="checkbox"/> ไม่เป็นไปตามนัดหมาย <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ไม่บริการ <input type="checkbox"/> เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ไม่พร้อม <input type="checkbox"/> อื่นๆระบุ.....
9.2 ความถูกต้องและเชื่อถือได้ของการบริการ							
9.3 ความพร้อมของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ							
9.4 ความเพียงพอของเครื่องที่มีให้บริการ							
9.5 ความพร้อมของซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการ							
9.6 ความเพียงพอของซอฟต์แวร์ที่มีให้บริการ							
9.7 การให้คำแนะนำในการใช้บริการ							
9.8 ความรู้ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่							
9.9 ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่บริการ							

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

1. ท่านประทับใจ หรือพึงพอใจในการให้บริการใดของศูนย์มากที่สุด

.....
.....
.....
.....

2. ท่านไม่พึงพอใจในการให้บริการใดของศูนย์มากที่สุด

.....
.....
.....
.....

3. ท่านต้องการให้ศูนย์บริการในด้านใดเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....
.....

ขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

เนาวรัตน์ สอดิ

ผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ผู้วิจัย นางเนาวรัตน์ สอดิ
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา 6 , ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ(QMR)
 ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
โทรศัพท์ 074-282103

ประวัติการศึกษา

- เศรษฐศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ปี 2530
- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2541

ประสบการณ์ในงานวิจัย

- โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งโรงเรียนนานาชาติหาดใหญ่ 2538
- ร่วมเป็นคณะกรรมการโครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งโรงงานสกัดน้ำมันปาล์มที่นิคมสหกรณ์อ่าวลึก จ.กระบี่ 2539
- การวิจัยประเมินผล การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างปีงบประมาณ 2538-2540 ,2541