

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการ และแนวทางการพัฒนา
ศูนย์คอมพิวเตอร์

ปีการศึกษา 2557

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2557

1. สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก

กลุ่มเป้าหมาย	ผู้ใช้บริการ ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 294 คน
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	แบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
การวิเคราะห์ประมวลผล	โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล	วันที่ 12 มิถุนายน – 13 กรกฎาคม 2558

เกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
ไม่พอใจอย่างมาก	1.00-1.50
ไม่พอใจ	1.51-2.50
ปานกลาง	2.61-3.50
พอใจมาก	3.51-4.50
พอใจมากที่สุด	4.51-5.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามกลุ่ม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
ผู้บริหาร	1	0.30
อาจารย์	16	5.40
เจ้าหน้าที่	40	13.60
นักศึกษาป.ตรี	231	78.60
นักศึกษาป.โท	4	1.40
นักศึกษาป.เอก	2	0.70
รวม	294	100.00

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจในภาพรวม
1.ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.94	78.80	0.292	มาก
2.ด้านงานบริการระบบเครือข่าย	4.05	81.00	0.319	มาก
3.ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS	4.28	85.60	0.326	มาก
4.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.12	82.40	0.454	มาก
5.ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมพิวเตอร์	4.15	83.20	0.347	มาก
รวม	4.10	82.00	0.206	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ฯ ในภาพรวมในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ตามลำดับ ดังนี้

ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS	คะแนนเฉลี่ย 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60
ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.20
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40
ด้านงานบริการระบบเครือข่าย	คะแนนเฉลี่ย 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81.00
ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง	คะแนนเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นร้อยละ 78.80

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง				
1.1 บรรยากาศและสถานที่	4.08	81.60	0.460	มาก
1.2 ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ	4.12	82.40	0.437	มาก
1.3 ความพร้อมและสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.53	70.60	0.627	มาก
1.4 บริการเครื่องพิมพ์สวดกรวดเร็ว	4.50	90.00	0.501	มาก
1.5 ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	4.03	80.60	0.308	มาก
1.6 ความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบ	3.39	67.80	0.818	ปานกลาง
รวม	3.94	78.80	0.292	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านงานบริการระบบเครือข่าย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
2.ด้านงานบริการระบบเครือข่าย				
2.1 ครอบคลุมทั่วถึง	4.07	81.40	0.462	มาก
2.2 ความเร็วในการใช้งาน Internet	4.05	81.00	0.471	มาก
2.3 ความเหมาะสมในการบริการของ Internet	4.08	81.60	0.429	มาก
2.4 ความทันสมัยของระบบเครือข่าย	4.07	81.40	0.531	มาก
2.5 สะดวกในการติดต่อสอบถาม	4.00	80.00	0.453	มาก
รวม	4.05	81.00	0.319	มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3.ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS				
3.1 ความต่อเนื่องการให้บริการ	4.90	98.00	0.294	มากที่สุด
3.2 ความรวดเร็วในการใช้งาน	4.04	80.80	0.501	มาก
3.3 ความถูกต้องของระบบงาน	4.14	82.80	0.643	มาก
3.4 ความครอบคลุมของระบบกับงาน	4.10	82.00	0.605	มาก
3.5 การให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา	4.22	84.40	0.599	มาก
รวม	4.28	85.60	0.326	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
4.ด้านการให้บริการของ จนท.				
4.1 การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำ	4.19	83.80	0.474	มาก
4.2 ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.08	81.60	0.570	มาก
4.3 ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยาวางจาสุภาพ	4.13	82.60	0.681	มาก
4.4 ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	4.09	81.80	0.563	มาก
รวม	4.12	82.40	0.454	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมพิวเตอร์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5.ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมพิวเตอร์				
5.1 ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.03	87.40	0.644	มาก
5.2 บริการตรงตามความต้องการ	4.05	87.40	0.702	มาก
5.3 นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ	4.01	88.00	0.730	มาก
5.4 ติดตาม พัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.08	86.60	0.388	มาก
5.5 การอธิบาย/ชี้แนะแนวทางในการให้บริการ	4.12	88.00	0.557	มาก
5.6 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	4.02	86.00	0.526	มาก
รวม	4.15	83.20	0.347	มาก

2. ข้อเสนอแนะแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก

2.1 ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์พ่วง

- เครื่องคอมพิวเตอร์ เก่า และประมวลผลช้า
- ห้องปฏิบัติการพื้น ผนัง พังไม่มีการซ่อมแซม

2.2 ด้านงานบริการและระบบเครือข่าย

- ควรขยายเครือข่าย wire less ให้ครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อสามารถใช้ในห้องทำงานได้
- ควรมีคู่มือการตั้งค่าการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย
- ควรปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ต

2.3 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ

- ควรออกแบบระบบงานให้ใช้งานได้ง่ายกว่านี้

2.4 ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

- ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่คอยบริการที่ห้องศูนย์คอมพิวเตอร์

3. คำชี้แจง ข้อเสนอแนะแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก

3.1 ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์พ่วง

- เครื่องคอมพิวเตอร์ เก่า และประมวลผลช้า
 - ปีการศึกษา 2558 ได้ขออนุมัติงบประมาณเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ ห้อง LAB 1 และ LAB 2 จำนวน 60 เครื่อง
- ห้องปฏิบัติการพื้น ผนัง พังไม่มีการซ่อมแซม
 - ปีการศึกษา 2558 ได้ขออนุมัติงบประมาณปรับปรุงสภาพห้อง LAB ทุกห้อง
- ไม่มีเครื่องพิมพ์ ให้ใช้งาน ไม่เปิดให้บริการมา 2 เดือนแล้ว และต้องการให้เครื่องเป็นชนิดเลเซอร์ เพื่อความคมชัดของงานพิมพ์ และรวดเร็วกว่า แบบเดิม
 - ได้เปิดให้บริการพิมพ์งาน ราคาถูก ในห้องปฏิบัติการ 1300 เครื่องพิมพ์ชนิดเลเซอร์ ขนาด ราคา แผ่นละ 50 สตางค์ สี ราคาแผ่นละ 5.50 บาท พร้อมกระดาษ A4 /100 แกรม

3.2 ด้านงานบริการและระบบเครือข่าย

- ควรขยายเครือข่าย wire less ให้ครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อสามารถใช้ในห้องทำงานได้
 - ในปีการศึกษา 2558 จะดำเนิน เพื่อเพิ่มจุดสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น และเปลี่ยนรูปแบบการเข้าใช้งานระบบฯ
- ควรมีคู่มือการตั้งค่าการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย
 - ดาวน์โหลดคู่มือการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย ได้ที่ <http://computer.krirk.ac.th>
- ควรปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ต
 - ในปีการศึกษา 2557 ความเร็วเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น จาก 50/20 เป็น 60/25 Mbps

3.3 ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ

- ควรออกแบบระบบงานให้ใช้งานได้ง่ายกว่านี้
 - ได้ออกแบบและพัฒนา ระบบบันทึกประวัตินักศึกษา ให้เลือกข้อมูลที่อยู่ได้สะดวกเร็วขึ้น

3.4 ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

- บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่คอยบริการที่ห้องศูนย์คอมพิวเตอร์ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
 - ศูนย์คอมพิวเตอร์ ขาดแคลนบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการสรรหา