

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ

การให้ บริการ และแนวทางพัฒนา

ศูนย์คอมพิวเตอร์

ปีการศึกษา 2558

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และแนวทางการพัฒนา
ศูนย์คอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2558**

1. สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก

กลุ่มเป้าหมาย	ผู้ให้บริการ ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 210 คน
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	แบบสอบถามผ่านอินเทอร์เน็ต
การวิเคราะห์ประมวลผล	โปรแกรมสำเร็จรูป
ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล	วันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน 2559

เกณฑ์ในการอ่านค่าคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด	1.00-1.50
น้อย	1.51-2.50
ปานกลาง	2.61-3.50
มาก	3.51-4.50
มากที่สุด	4.51-5.00

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามกลุ่ม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
นักศึกษา	141	67.1
อาจารย์	18	8.6
ศิษย์เก่า	6	2.9
เจ้าหน้าที่	42	20
บุคคลทั่วไป	3	1.4
รวม	210	100

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านงานบริการระบบเครือข่าย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
2.ด้านงานบริการระบบเครือข่าย				
2.1 ครอบคลุมทั่วถึง	4.21	84.19	0.791	มาก
2.2 ความเร็วในการใช้งาน Internet	4.10	81.90	0.830	มาก
2.3 ความเหมาะสมในบริการของ Internet	4.14	82.76	0.839	มาก
2.4 ความทันสมัยของระบบเครือข่าย	4.10	82.00	0.850	มาก
2.5 ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม	4.25	84.95	0.768	มาก
รวม	4.16	83.16	0.817	มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS				
3.1 ความสะดวกในการใช้งาน	4.39	87.81	0.641	มาก
3.2 ความรวดเร็วในการใช้งาน	4.39	87.71	0.670	มาก
3.3 ความถูกต้องในการใช้งาน	4.40	87.90	0.627	มาก
3.4 ความครอบคลุมของระบบกับงาน	4.38	87.62	0.647	มาก
3.5 การให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา	4.39	87.71	0.655	มาก
รวม	4.39	87.75	0.647	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์				
4.1 การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำ	4.43	88.67	0.626	มาก
4.2 ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น	4.41	88.29	0.632	มาก
4.3 ยิ้มแย้มแจ่มใสและกิริยาวาจาสุภาพ	4.43	88.67	6.432	มาก
4.4 ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	4.41	88.29	6.875	มาก

รวม	4.42	88.48	0.626	มาก
-----	------	-------	-------	-----

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5. ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมฯ				
5.1 ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.42	88.38	0.631	มาก
5.2 บริการตรงตามความต้องการ	4.43	88.57	0.624	มาก
5.3 นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ	4.36	87.24	0.643	มาก
5.4 ติดตาม พัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.39	87.71	0.663	มาก
5.5 การอธิบายชี้แนะแนวทางในการใช้บริการ	4.41	88.29	0.622	มาก
5.6 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	4.42	88.38	0.607	มาก
รวม	4.40	88.10	0.631	มาก

2. ข้อเสนอแนะแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก

2.1 ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง

- เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า

2.2 ด้านงานบริการระบบเครือข่าย

- ควรปรับปรุงอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง
- อินเทอร์เน็ตช้ามาก

3.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมฯ

- บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ

3. คำชี้แจง ข้อเสนอแนะแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก

3.1 ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง

- เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า

- ปีการศึกษา 2558 ได้ทำการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ ห้อง LAB 1 และ LAB 2 จำนวน 60 เครื่อง

3.2 ด้านงานบริการระบบเครือข่าย

- ควรปรับปรุงอินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึง
 - ปีการศึกษา 2559 จะดำเนิน เพิ่มจุดสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น
- อินเทอร์เน็ตช้ามาก
 - ในปีการศึกษา 2557 ความเร็วเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น จาก 50/20 เป็น 60/25 Mbps

3.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมฯ

- บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ
 - ศูนย์คอมพิวเตอร์ขาดแคลนบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ ขณะนี้อยู่ระหว่างกระบวนการสรรหา