

**รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจการให้บริการ และ
แนวทางพัฒนาศูนย์คอมพิวเตอร์**

**ศูนย์คอมพิวเตอร์
ปีการศึกษา 2559**

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และแนวทางพัฒนา
ศูนย์คอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2559**

1. สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก

กลุ่มเป้าหมาย	ผู้ให้บริการ ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 205 คน
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	แบบสอบถามผ่านอินเทอร์เน็ต
การวิเคราะห์ประมวลผล	โปรแกรมสำเร็จรูป
ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล	วันที่ 1 มิถุนายน – 30 มิถุนายน 2560

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	137	66.82
อาจารย์	10	4.88
ศิษย์เก่า	11	5.37
เจ้าหน้าที่	43	20.98
บุคคลทั่วไป	4	1.95
รวม	205	100

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านงานบริการระบบเครือข่าย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
2.ด้านงานบริการระบบเครือข่าย				
2.1 ครอบคลุมทั่วถึง	4.36	87.22	0.676	มาก
2.2 ความเร็วในการใช้งาน Internet	4.25	84.98	0.722	มาก
2.3 ความเหมาะสมในบริการของ Internet	4.30	85.95	0.717	มาก
2.4 ความทันสมัยของระบบเครือข่าย	4.28	85.66	0.733	มาก
2.5 ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม	4.41	88.20	0.632	มาก
รวม	4.32	86.40	0.698	มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS				
3.1 ความสะดวกในการใช้งาน	4.45	89.07	0.614	มาก
3.2 ความรวดเร็วในการใช้งาน	4.43	88.59	0.643	มาก
3.3 ความถูกต้องในการใช้งาน	4.41	88.20	0.625	มาก
3.4 ความครอบคลุมของระบบกับงาน	4.41	88.20	0.640	มาก
3.5 การให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา	4.43	88.68	0.643	มาก
รวม	4.43	88.55	0.632	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมฯ				
4.1 การตอบข้อซักถาม และการให้คำแนะนำ	4.49	89.85	0.592	มาก
4.2 ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น	4.47	89.46	0.592	มาก
4.3 ยิ้มแย้มแจ่มใสและกิริยาจาสุภาพ	4.48	89.66	6.494	มาก
4.4 ความรวดเร็วในการติดต่อและการให้บริการ	4.48	89.56	6.932	มาก
รวม	4.48	89.63	0.592	มาก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมพิวเตอร์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
5. ด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมพิวเตอร์				
5.1 ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	4.52	75.28	0.565	มากที่สุด
5.2 บริการตรงตามความต้องการ	4.51	75.20	0.591	มากที่สุด
5.3 นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ	4.42	73.74	0.611	มาก
5.4 ติดตาม พัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.44	74.07	0.644	มาก
5.5 การอธิบาย/ชี้แนะแนวทางในการใช้บริการ	4.46	74.31	0.606	มาก
5.6 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	4.47	74.55	0.590	มาก
รวม	4.47	74.53	0.601	มาก

2. ข้อเสนอแนะแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกริก

2.1 ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง

- เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า

2.2 ด้านงานบริการระบบเครือข่าย

- ควรปรับปรุงอินเทอร์เน็ต
- อินเทอร์เน็ตช้ามาก

3.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

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

- ควรปรับปรุงอินเทอร์เน็ต

- ปีการศึกษา 2559 จะดำเนิน เพิ่มจุดสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น

- อินเทอร์เน็ตช้ามาก

- ในปีการศึกษา 2557 ความเร็วเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น จาก 50/20 เป็น 60/25 Mbps