

## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และแนวทางการพัฒนา

### ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีการศึกษา 2561

#### 1. สรุปผล การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกริก

กลุ่มเป้าหมาย	ผู้ใช้บริการ ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 189 คน
เครื่องมือในการเก็บข้อมูล	แบบสอบถามผ่านอินเทอร์เน็ต
การวิเคราะห์ประมวลผล	โปรแกรมสำเร็จรูป
ช่วงระยะเวลาการเก็บข้อมูล	วันที่ 1 พฤษภาคม – 31 พฤษภาคม 2562

#### 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	78	44.83
อาจารย์	25	14.37
ศิษย์เก่า	24	13.79
เจ้าหน้าที่	39	22.41
บุคคลทั่วไป	8	4.60
<b>รวม</b>	<b>174</b>	<b>100</b>

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจในภาพรวม
1. ด้านงานบริการระบบเครือข่ายและอุปกรณ์	3.92	78.48	0.560	มาก
2. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS	4.14	82.78	0.679	มาก
5. ด้านการให้บริการและกระบวนการทำงานของ จนท. สำนักฯ	4.32	61.70	0.677	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>82.40</b>	<b>0.628</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ฯ ในภาพรวมในระดับมาก ด้วยคะแนนเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.40

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ตามลำดับ ดังนี้

- ด้านการให้บริการและกระบวนการทำงานของ จนท. สำนักฯ                      คะแนนเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 61.70
- ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS    คะแนนเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.78
- ด้านงานบริการระบบเครือข่ายและอุปกรณ์    คะแนนเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.48

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านงานบริการระบบเครือข่ายและอุปกรณ์

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านงานบริการระบบเครือข่ายและอุปกรณ์</b>				
1.1 บรรยากาศ,สถานที่และช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ	3.87	77.36	0.527	มาก
1.2 ความพร้อมและสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.87	77.47	0.555	มาก
1.3 ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์,เครื่องพิมพ์, อุปกรณ์อื่นๆ เพียงพอ	3.92	78.39	0.573	มาก
1.4 ความเร็วและครอบคลุมในการใช้งาน Internet	3.95	79.08	0.577	มาก
1.5 ความทันสมัยของระบบเครือข่าย	4.01	80.11	0.564	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>78.48</b>	<b>0.560</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านการให้บริการระบบสารสนเทศ MIS</b>				
2.1 ความสะดวกในการใช้งาน	4.28	85.63	0.527	มาก
2.2 ความรวดเร็วในการใช้งาน	4.13	82.64	0.553	มาก
2.3 ความถูกต้องในการใช้งาน	4.11	82.30	0.577	มาก
2.4 ความครอบคลุมของระบบกับงาน	3.89	77.82	0.579	มาก
2.5 การให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา	4.28	85.52	0.557	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>82.78</b>	<b>0.561</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจการให้บริการ ด้านการให้บริการและกระบวนการทำงานของ จนท. สำนักฯ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D	ระดับความพึงพอใจ
<b>5. ด้านการให้บริการและกระบวนการทำงานของ จนท. สำนักฯ</b>				
5.1 ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น	4.26	60.92	0.547	มาก
5.2 ยิ้มแย้มแจ่มใสและกิริยาจาสุภาพ	4.33	61.82	0.560	มาก
5.3 ความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ	4.26	60.84	0.576	มาก
5.4 นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ	4.10	58.54	0.795	มาก
5.5 ติดตาม พัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.10	58.54	0.534	มาก
5.6 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.30	61.49	0.593	มาก
5.7 คุณภาพโดยรวมในการให้บริการ	4.28	61.17	0.585	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.23</b>	<b>60.47</b>	<b>0.609</b>	<b>มาก</b>