

สรุปผลแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2552

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ ประธานมิตรและสำนักคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ โดยออกแบบสอบถามแก่ผู้ให้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ทั้ง 2 แห่ง ได้รับการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 696 ฉบับ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ความพึงพอใจ มีระดับคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1 - 5 ซึ่งหมายถึงน้อยที่สุด – มากที่สุด และกำหนดเกณฑ์เพื่อวัดระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนน

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลส่วนตัว	สำนักคอมพิวเตอร์	
	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	3	0.43
นิสิต	600	86.21
บุคลากร	92	13.22
บุคคลทั่วไป	1	0.14
รวม	696	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้ให้บริการได้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 696 ฉบับ ซึ่งประกอบด้วยผู้ให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 394 คน (ร้อยละ 56.61) และผู้ให้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ จำนวน 392 คน (ร้อยละ 43.39) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิต จำนวน 600 คน (ร้อยละ 86.21) รองลงมาคือ บุคลากร จำนวน 92 คน (ร้อยละ 13.22) อาจารย์ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.43) และบุคคลทั่วไป 1 คน (ร้อยละ 0.14)

ตาราง 2 จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจ		ร้อยละ	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	89.65	4.37	มากที่สุด
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	88.50	4.42	มากที่สุด
3	ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	88.94	4.42	มากที่สุด
	รวม	89.03	4.41	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ				
4	มีความรู้ ความสามารถ	88.79	4.44	มากที่สุด
5	มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	88.94	4.52	มากที่สุด
6	มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	86.49	4.49	มากที่สุด
	รวม	88.07	4.48	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
7	คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	78.59	4.31	มากที่สุด
8	อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector ฯลฯ มีความทันสมัย	78.73	4.29	มากที่สุด
9	มีอุปกรณ์มีบริการอินเทอร์เน็ต(จุดเชื่อมต่อและ Wireless Lan) ที่มีประสิทธิภาพ	78.45	4.39	มากที่สุด
10	ระบบสารสนเทศทันสมัยและเข้าถึงได้ง่าย	81.47	4.39	มากที่สุด
	รวม	79.31	4.35	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ				
11	เวลาที่ให้บริการ (เปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	83.91	4.35	มากที่สุด
12	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ	80.03	4.35	มากที่สุด
13	การอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	82.62	4.37	มากที่สุด
14	มีระบบสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ	86.21	4.38	มากที่สุด
15	เว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์ มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	87.07	4.46	มากที่สุด
	รวม	83.97	4.38	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.09) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจตามลำดับดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ร้อยละ 88.07) ได้ 4.48 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 89.03) ได้ 4.41 ด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 90.48) ได้ 4.38 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 79.31) ได้ 4.35 ตามลำดับ

จุดเด่น คือ บุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ คือ ควรเพิ่มเครื่องปรับอากาศและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในห้องบริการ