รายงาน

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2552

โดย ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ เก็บรวบรวมข้อมูล
ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูล

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2552 **PI52-75-1-4-S2**

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2552

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ซึ่งได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ ในปีการศึกษา 2552 โดยใช้ แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ มีคณะและหน่วยที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 21 คน 10 คณะ 11 หน่วยงาน สรุปผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน 4 ด้าน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ **มี 4 ด้าน ดังนี้**

2.1 ความพึงพอใจด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการอินเตอร์เน็ต

2.2 ความพึงพอใจด้านงานบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

2.4 ความพึงพอใจด้านงานบริหารและจัดการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	**21**	**100**
1.1 ชาย	4	19.0
1.2 หญิง	17	81.0
2. อายุ	**21**	**100**
2.1 ต่ำกว่า 19 ปี	-	-
2.2 19 – 24 ปี	4	7.8
2.3 25 – 40 ปี	36	70.6
2.4 40 ปีขึ้นไป	11	21.6
3. ระดับการศึกษา	**21**	**100**
3.1 ต่ำกว่า ป.ตรี	-	-
3.2 ป.ตรี	10	47.6
3.3 ป.โท	10	47.6
3.4 สูงกว่าป.โท	1	4.8
4. สถานภาพ	**21**	**100**
4.1 ผู้บริหารระดับคณะ/หน่วยงาน	3	14.3
4.2 อาจารย์	6	28.6
4.3 เจ้าหน้าที่	12	57.1
5. หน่วยงานที่สังกัด	**21**	**100**
5.1 บริหารธุรกิจและบริหารธุรกิจภาคภาษาอังกฤษ	2	9.5
5.2 นิติศาสตร์	1	4.8
5.3 นิเทศศาสตร์	1	4.8
5.4 วิศวกรรมศาสตร์	1	4.8
5.5 สถาปัตยกรรมศาสตร์	1	4.8
5.6 ศิลปศาสตร์	1	4.8
5.7 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	4.8
5.8 จิตวิทยา	1	4.8
5.9 บัณฑิตวิทยาลัย	1	4.8
5.10 สำนักวิชาศึกษาทั่วไป	1	4.8
5.11 หน่วยงานสนับสนุน	10	47.6

จากตารางข้างต้น พบว่า

1. เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีมากถึง 17 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 และเพศชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

2. อายุ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีช่วงอายุ 25 – 40 ปี มากที่สุดจำนวน36 คนคิดเป็นร้อยละ 70.6 รองลงมาคือ ช่วงอายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน11 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และช่วงอายุ 19 -24 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี และ ปริญญาโท มากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

4. สถานภาพ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพ เจ้าหน้าที่ปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ อาจารย์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และผู้บริหารระดับคณะ/หน่วยงาน จำนวน 3 คิดเป็นร้อยละ 14.3

5. หน่วยงานที่สังกัด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคณะทั้งมด 10 คณะ และหน่วยงานสนับสนุน 11 หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ตาราง 1.1 ความพึงพอใจด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องบริการอินเตอร์เน็ต

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพร้อมและความสมบูรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	1(4.8%)	11(52.4%)	8(38.1%)	1(4.8%)	-
2. ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการ	-	5(23.8%)	15(71.4%)	1(4.8%)	-
3. อุปกรณ์และระบบทันสมัยสำหรับการให้บริการ	-	8(38.1%)	11(52.4%)	2(9.5%)	-
4. ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่ (ไวรัส, Spyware, หนอนอินเตอร์เน็ต)	-	8(38.1%)	6(28.6%)	6(28.6%)	1(4.8%)
5. ความปลอดภัยของข้อมูลภายในเครื่องที่ท่านใช้งานอยู่	-	8(38.1%)	8(38.1%)	5(23.8%)	-
6. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	-	8(38.1%)	7(33.3%)	5(23.8%)	1(4.8%)
7. ความสะดวกในการใช้บริการ	1(4.8%)	11(52.4%)	7(33.3%)	2(9.5%)	-
8. ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ	1(4.8%)	11(52.4%)	8(38.1%)	1(4.8%)	-
9. บรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการ	1(4.8%)	8(38.1%)	10(47.6%)	2(9.5%)	-
10. ความพึงพอใจโดยรวมในด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องบริการอินเตอร์เน็ต	-	10(47.6%)	11(52.4%)	-	-
รวม	**14(1.9%)**	**88(41.9%)**	**91(43.3%)**	**25(11.9%)**	**2(1%)**

จากตาราง 1.1 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องอินเตอร์เน็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 41.9 ระดับน้อย ร้อยละ11.9 ระดับมากที่สุด ร้อยละ1.9 และระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 1

เมื่อมองเป็นรายด้านพบว่า

1. ความพร้อมและความสมบูรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 38.1 ระดับมาก และ ระดับน้อย ร้อยละ 4.8
2. ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 23.8 ระดับ น้อย 4.8
3. อุปกรณ์และระบบทันสมัยสำหรับการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 38.1 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5
4. ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานอยู่ (ไวรัส, Spyware, หนอนอินเตอร์เน็ต) อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง และ ระดับน้อย ร้อยละ 28.6 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 4.8
5. ความปลอดภัยของข้อมูลภายในเครื่องที่ท่านใช้งานอยู่ อยู่ในระดับ มาก และ ระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาอยู่ใน ระดับ น้อย ร้อยละ 23.8
6. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 33.3 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
7. ความสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 33.3 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.8

8. ช่วงระยะเวลาที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ38.1 ระดับ มากที่สุด และ ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
9. บรรยากาศและสถานที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.6 ระดับ มาก ร้อยละ 38.1 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 4.8
10. ความพึงพอใจโดยรวมในด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องบริการอินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 47.6

ตาราง 1.2 ความพึงพอใจด้านงานบริการเครือข่ายกอมพิวเตอร์

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ระเบียบการให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต	2(9.5%)	12(57.1%)	6(28.6%)	1(4.8%)	-
2. การให้บริการเครือข่ายเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง	1(4.8%)	11(52.4%)	4(19.0%)	4(19.0%)	1(4.8%)
3. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	1(4.8%)	3(14.3%)	11(52.4%)	6(28.6%)	-
4. ความเหมาะสมของเวลาการใช้งานอินเตอร์เน็ต	2(9.5%)	9(42.9%)	8(38.1%)	2(9.5%)	-
5. มีการนำเทคโนโลยีมาปรับและพัฒนาระบบเครือข่ายตลอดเวลา	1(4.8%)	6(28.6%)	12(57.1%)	2(9.5%)	-
6. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	4(19.0%)	14(66.7%)	1(4.8%)	2(9.5%)	-
7. ความปลอดภัยของระบบเครือข่ายที่ท่านใช้งานอยู่	8(38.1%)	11(52.4%)	1(4.8%)	1(4.8%)	-
8. ความเหมาะสมของปริมาณเนื้อที่ในการเก็บ E-mail	-	10(47.6%)	10(47.6%)	1(4.8%)	-
9. ความเหมาะสมของปริมาณเนื้อที่ในการทำเว็บ (web Hosting)	-	7(33.3%)	12(57.1%)	2(9.5%)	-
10. ความเสถียรภาพของระบบเครือข่าย	-	6(28.6%)	13(61.9%)	1(4.8%)	1(4.8%)
11. ความพึงพอใจโดยรวมด้านบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์	1(4.8%)	9(42.9%)	10(47.60%)	1(4.8%)	-
รวม	**20(8.7%)**	**98(42.4%)**	**88(38.1%)**	**23(10%)**	**2(0.9%)**

จากตาราง 1.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน ความพึงพอใจด้านงานบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 38.1 ระดับ น้อย ร้อยละ 10 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 8.7

เมื่อมองเป็นรายด้านพบว่า

1. ระเบียบการให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 28.6 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 9.5
2. การให้บริการเครือข่ายเป็นไปอย่างครอบคลุมทั่วถึง อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง และ ระดับ น้อย ร้อยละ 19.0 ระดับ มากที่สุด และ ระดับ น้อยที่สุด ร้อยละ 4.8
3. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ น้อย ร้อยละ 28.6 ระดับ มาก ร้อยละ 14.3 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 4.8
4. ความเหมาะสมของเวลาการใช้งานอินเตอร์เน็ต อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 38.1 ระดับ มากที่สุด และ ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5

5. มีการนำเทคโนโลยีมาปรับและพัฒนาระบบเครือข่ายตลอดเวลา อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 28.6 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 19.0 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5
6. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาระดับ มากที่สุด ร้อยละ 19.0 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5 ระดับ ปานกลาง ร้อยละ 4.8
7. ความปลอดภัยของระบบเครือข่ายที่ท่านใช้งานอยู่ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 38.1 ระดับ ปานกลาง และ ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
8. ความเหมาะสมของปริมาณเนื้อที่ในการเก็บ E-mail อยู่ในระดับ มาก และ ระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาอยู่ใน ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
9. ความเหมาะสมของปริมาณเนื้อที่ในการทำเว็บ (web Hosting) อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 33.3 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5
10. ความเสถียรภาพของระบบเครือข่าย อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 28.6 ระดับ น้อย และ ระดับ น้อยที่สุด 4.8
11. . ความพึงพอใจโดยรวมด้านบริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 42.9 ระดับ มากที่สุด และ ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8

ตาราง 1.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีระบบฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในการใช้งาน	-	12(57.1%)	9(42.9%)	-	-
2. ระบบฐานข้อมูลใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	-	13(61.9%)	7(33.3%)	1(4.8%)	-
3. ระบบฐานข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย	-	12(57.1%)	8(38.1%)	1(4.8%)	-
4. มีระบบรองรับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ นำไปใช้ประโยชน์ได้	-	13(61.9%)	7(33.3%)	1(4.8%)	-
5. เทคโนโลยีที่ใช้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ	-	6(28.6%)	10(47.6%)	5(23.8%)	-
6. ความปลอดภัยของฐานข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับท่านและงานของท่าน	-	12(57.1%)	7(33.3%)	2(9.5%)	-
7. การให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาสำหรับการใช้งาน	4(19.0%)	10(47.6%)	5(23.8%)	2(9.5%)	-
8. เทคโนโลยีที่ใช้มีความปลอดภัย และรู้สึกมั่นใจในการทำงาน	1(4.8%)	9(42.9%)	8(38.1%)	3(14.3%)	-
9. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและร่วมพัฒนาระบบใหม่ให้มีประสิทธิภาพ	8(38.1%)	8(38.1%)	4(19.0%)	1(4.8%)	-
10. การกำหนดสิทธิในการเข้าใช้ระบบเกิดความปลอดภัยและมีประโยชน์ในการใช้งาน	5(23.8%)	13(61.9%)	3(14.3%)	-	-
11. ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล	2(9.5%)	12(57.1%)	6(28.6%)	1(4.8%)	-
12. ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ	2(9.5%)	14(66.7%)	3(14.3%)	2(9.5%)	-
รวม	**22(8.7%)**	**134(53.2%)**	**77(30.6%)**	**19(7.6%)**	**-**

จากตาราง 1.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน การให้บริการระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 30.6 ระดับ มาก ร้อยละ 8.7 ระดับ น้อย ร้อยละ 7.6

เมื่อมองเป็นรายด้านพบว่า

1. มีระบบฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในการใช้งาน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 42.9
2. ระบบฐานข้อมูลใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 33.3 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
3. ระบบฐานข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ทันสมัย อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 38.1 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
4. มีระบบรองรับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ นำไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 33.3 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
5. เทคโนโลยีที่ใช้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 28.6 ระดับ น้อย ร้อยละ 23.8
6. ความปลอดภัยของฐานข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับท่านและงานของท่าน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5
7. การให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาสำหรับการใช้งาน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 23.8 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 19.0 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5
8. เทคโนโลยีที่ใช้มีความปลอดภัย และรู้สึกมั่นใจในการทำงาน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 38.1 ระดับ น้อย ร้อยละ 14.3 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 4.8
9. ท่านยินดีให้การสนับสนุนและร่วมพัฒนาระบบใหม่ให้มี ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มากที่สุด และ มาก คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 19.0 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
10. การกำหนดสิทธิในการเข้าใช้ระบบเกิดความปลอดภัยและมีประโยชน์ในการใช้งาน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 23.8 ระดับ ปานกลาง ร้อยละ 14.3
11. ท่านมีความมั่นใจในความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 28.6 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 9.5 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
12. ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการให้บริการระบบฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 14.3 ระดับ มากที่สุด และ ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5

ตาราง 1.4 ความพึงพอใจด้านงานบริหารและจัดการ

ประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการในการซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4(19.0%)	8(38.1%)	8(38.1%)	1(4.8%)	-
2. การให้บริการในส่วนของการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน	3(14.3%)	10(47.6%)	6(28.6%)	2(9.5%)	-
3. การให้บริการในส่วนของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ(MIS)	2(9.5%)	6(28.6%)	12 (57.1%)	1(4.8%)	-
4. การให้บริการในส่วนของการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านคอมพิวเตอร์	6(28.6%)	6(28.6%)	7(33.3%)	2(9.5%)	-
5. ความมีจิตใจในการบริการ(Service Mind) ของบุคลากรศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ	6(28.6%)	11(52.4%)	4(19.0%)	-	-
6. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	3(14.3%)	8(38.1%)	6(28.6%)	4(19.0%)	-
7. คุณภาพความถูกต้องของผลงานที่ให้บริการ	2(9.5%)	14(66.7%)	5(23.8%)	-	-
8. การเผยแพร่ข่าวสารเรื่องเวียนต่างๆ	2(9.5%)	4(19.0%)	11(52.4%)	4(19.0%)	-
9. ความเหมาะสมของระยะเวลาและหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม	2(9.5%)	3(14.3%)	12 (57.1%)	2(9.5%)	2(9.5%)
10. ความพึงพอใจโดยรวมในด้านงานบริหารและจัดการ	3(14.3%)	10(47.6%)	7(33.3%)	1(4.8%)	-
รวม	**33(15.7%)**	**80(38.1%)**	**78(37.1%)**	**17(8.1%)**	**2(1%)**

จากตาราง 1.2 พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจด้าน ความพึงพอใจด้านงานบริหารและจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 37.1 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 15.7 ระดับ น้อย 8.1 ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 1

เมื่อมองเป็นรายด้านพบว่า

1. การให้บริการในการซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ มาก และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 19.0 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
2. การให้บริการในส่วนของการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 28.6 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 14.3 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5
3. การให้บริการในส่วนของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและ ระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ(MIS) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 28.6 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 9.5 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8
4. การให้บริการในส่วนของการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด และ ระดับ มาก ร้อยละ 28.6 ระดับ น้อย ร้อยละ 9.5
5. ความมีจิตใจในการบริการ(Service Mind) ของบุคลากร ศูนย์คอมพิวเตอร์สารสนเทศ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ มากที่สุด ร้อยละ 28.6 ระดับ ปานกลาง ร้อยละ 19.0
6. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 28.6 ระดับ น้อย ร้อยละ 19.0 ระดับมากที่สุด ร้อยละ14.30

7. คุณภาพความถูกต้องของผลงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 23.8 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 9.5
8. การเผยแพร่ข่าวสารเรื่องเวียนต่างๆ อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก และ ระดับ น้อย ร้อยละ 19.0 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 9.5
9. ความเหมาะสมของระยะเวลาและหลักสูตรที่จัดฝึกอบรม อยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 143. ระดับ มากที่สุด ระดับ น้อย และระดับ น้อยที่สุด ร้อยละ 9.5
10. ความพึงพอใจโดยรวมในด้านงานบริหารและจัดการ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาอยู่ในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 33.3 ระดับ มากที่สุด ร้อยละ 14.3 ระดับ น้อย ร้อยละ 4.8

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. การให้บริการดีมาก รวดเร็ว
2. ควรจัดทำบันทึกข้อความเผยแพร่ข่าวต่างๆ ให้แก่คณะ/หน่วยงาน เนื่องจากอาจารย์ผู้ใหญ่หลายท่านไม่ถนัดเปิดดูข่าวสารทางระบบ Internet
3. ควรแจ้งล่วงหน้าในวันที่จะปิด Internet เพราะต้องทำการรับ Auto mail เนื่องจากงานที่รับผิดชอบต้องรับ Auto mail จาก ธ.กรุงไทย ในการแจ้งข้อมูลการโอนเงิน ถ้าไม่ได้รับเนื่องจากปิด Internet ทำให้ต้องดำเนินการกับ ธ.กรุงไทย ยุ่งยากมาก
4. บุคลากรมีจำนวนน้อย และพยายามดูแลอย่างเต็มที่ ควรจะมีการดูแลอุปกรณ์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพมากขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับการทำงาน เนื่องจากคอมพิวเตอร์ก็มีอายุการใช้งานไม่สามารถใช้ได้ตลอดไป
5. ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อขอใช้บริการ เช่นเว็บบอร์ด หรือ Mail