

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(ระหว่างวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2564)



Helpdesk Online Service

HELPDESK

Prasarnmit 1-5045

Ongkharak 2-1125

10 พฤศจิกายน 2564

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Computer Center, Srinakharinwirot University

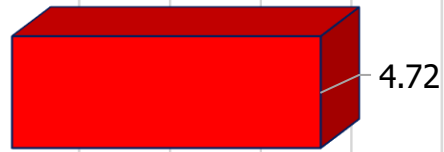
บทสรุปผู้บริหาร

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 2 (ระหว่างวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2564) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 152 คน โดยผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1) ผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.58 โดยมีผลการประเมินความความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์	4.72	94.47%	พึงพอใจอย่างมาก
2.	มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	95.79%	พึงพอใจอย่างมาก
3.	มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	4.66	93.16%	พึงพอใจอย่างมาก
4.	ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ	4.71	94.21%	พึงพอใจอย่างมาก
5.	คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	4.76	95.26%	พึงพอใจอย่างมาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.73	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก

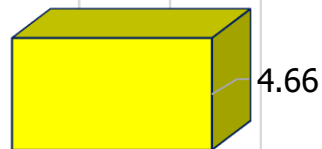
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ
ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม,
ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไข
ปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์



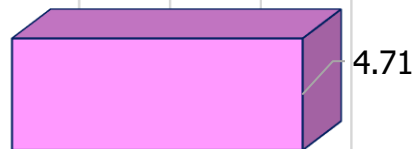
มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ
และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน



มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย
เพียงพอต่อความต้องการ



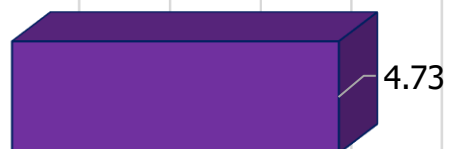
ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา
และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไป
ตามความต้องการ



คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม



ค่าเฉลี่ยรวม



4.55 4.6 4.65 4.7 4.75 4.8

2) ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 โดยสามารถแบ่งเป็นภาพรวมและรายข้อการให้บริการ ดังนี้

รายการประเมิน	ครั้งที่ 1			ครั้งที่ 2		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์	4.42	88.47%	พึงพอใจ	4.72	94.47%	พึงพอใจอย่างมาก
2. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.33	86.61%	พึงพอใจ	4.79	95.79%	พึงพอใจอย่างมาก
3. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	4.29	85.89%	พึงพอใจ	4.66	93.16%	พึงพอใจอย่างมาก
4. ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ	4.30	86.07%	พึงพอใจ	4.71	94.21%	พึงพอใจอย่างมาก
5. คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	4.43	88.65%	พึงพอใจ	4.76	95.26%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	87.13%	พึงพอใจ	4.73	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก

เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ
ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อ
สงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา และมี
มนุษยสัมพันธ์

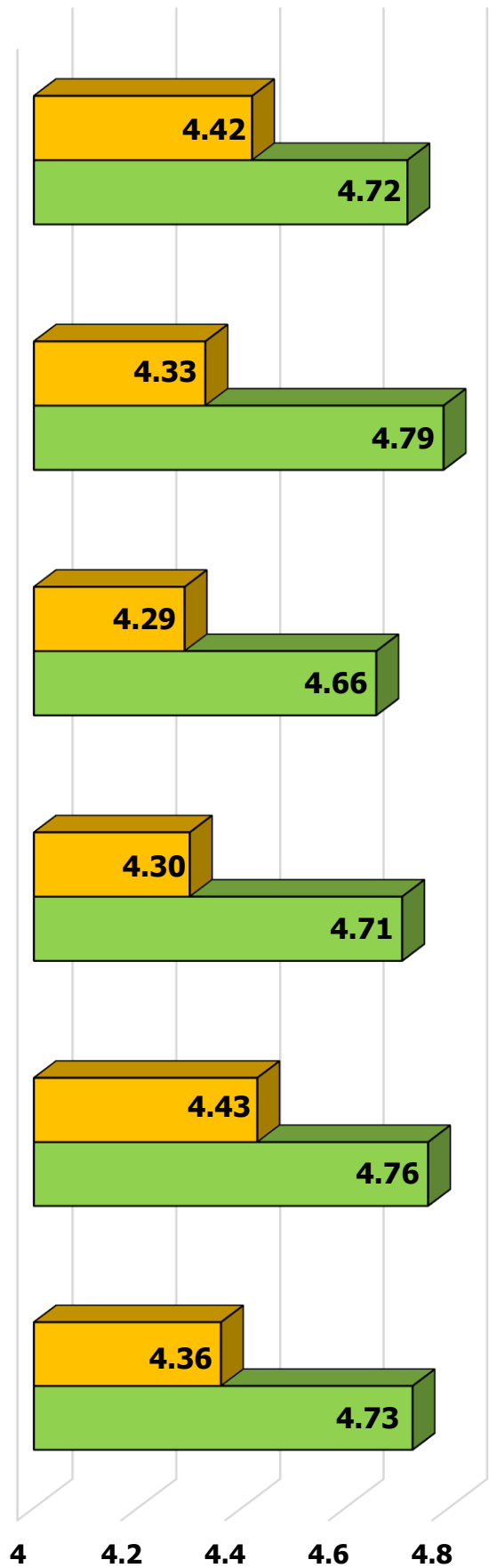
มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมี
ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอ
ต่อความต้องการ

ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และ
แก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความ
ต้องการ

คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม

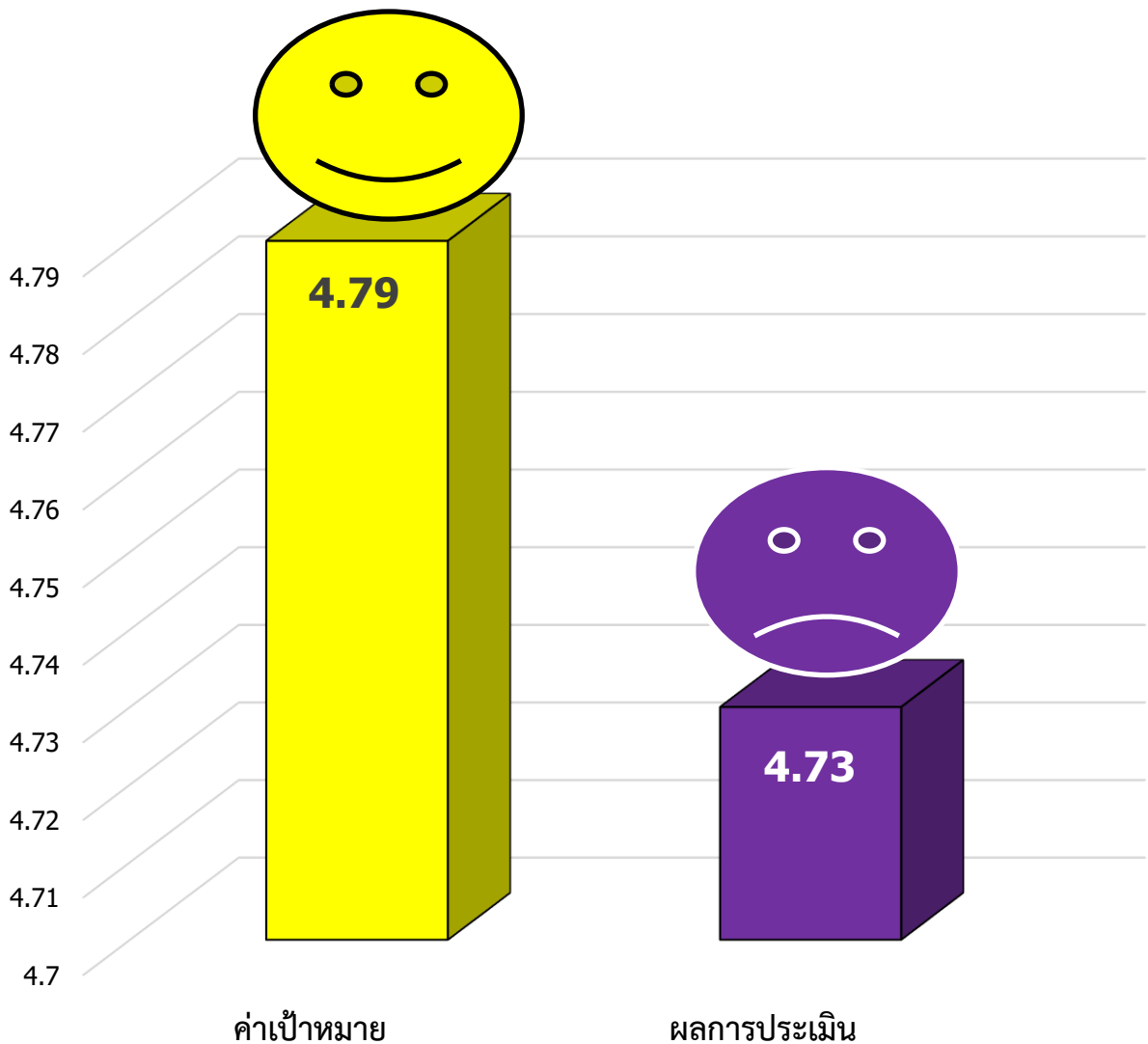
ค่าเฉลี่ยรวม



ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2

3) การเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์กับค่าเป้าหมาย

ผลการวิเคราะห์	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
ผลครั้งก่อน : ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 1	4.36	87.13%	พึงพอใจ
ค่าเป้าหมาย : ผลการประเมินความความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากการประเมินครั้งก่อน	4.79	95.84%	พึงพอใจอย่างมาก
ผลการประเมิน : ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 2 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 8.55 จากการประเมินครั้งก่อน)	4.73	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก



4) การเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ในครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านเจ้าหน้าที่	
<ul style="list-style-type: none"> - บริการดี กระทือหรือร้อนในการให้ความช่วยเหลือ - การดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการ - การให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ที่พร้อมในบริการทันทีเช่น ให้คำแนะนำการแก้ไขทางโทรศัพท์ ทางไลน์ ทาง Teamviewer หากผู้รับบริการไม่สามารถทำได้ผู้ให้บริการจะนัดหมายในการมาให้บริการ ณ สำนักงาน - เจ้าหน้าที่บริการดี - บุคลากรมีความรู้ความสามารถ - การให้บริการของบุคลากรของเจ้าหน้าที่ดีมาก - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ - ให้ข้อมูล ได้ชัดเจน - เจ้าหน้าที่เป็นมิตรดีค่ะ - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการตอบคำถาม และให้คำตอบได้อย่างดีในเวลาอันรวดเร็ว - จำนวนเจ้าหน้าที่มาดูหน้างานน้อยไป - คนน้อยไป - มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีโทรศัพท์ติดต่อมาในช่วงเวลาทำการทันที ไม่ต้องไปส่ง e-mail แจ้งอีกครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - พี่เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือจนสามารถใช้งาน โปรแกรม ms teams ได้ รู้สึกประทับใจและขอบคุณมาก ๆ ครับ ขอให้พี่ ๆ ให้บริการอย่างนี้ต่อไปเรื่อย ๆ ครับ ขอขอบคุณครับ - ขอขอบคุณแอดมินของสำนักคอมมาก ๆ นะคะ ที่ช่วยแก้ปัญหาให้จนสำเร็จค่ะ - พี่ที่ช่วยแก้ไขปัญหาให้มีความใจเย็นมากๆ ใจดี สอนคนที่ทำคอมไม่เป็นแบบเป็นขั้นตอนที่เข้าใจง่ายมากๆ ไม่เคยเจอคนสอนใจเย็นขนาดนี้มาก่อน ประทับใจมาก ตอบไว ติดต่อย่ง ดีมากๆ ให้คะแนนเต็มเลยคะ - เจ้าหน้าที่พยายามช่วยเหลือเต็มความสามารถที่สุดค่ะ มีการให้ความใส่ใจใจดี พยายามให้ความช่วยเหลือให้ได้มากที่สุด เยี่ยมคะ - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี มีคลิปวิดีโอให้ดู เข้าใจได้ง่ายครับ
ด้านระยะเวลา	
<ul style="list-style-type: none"> - รวดเร็ว - แก้ปัญหาได้เร็วค่ะ - ระยะเวลาในการมาให้บริการนาน - อยากให้มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น - ใช้เวลานานและไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา - เวลาในการให้บริการอยากให้มาเร็วขึ้น - ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในหน้าที่นั้นๆ/ความรวดเร็ว และขอแนะนำที่เป็นข้อความรู้ที่สามารถแก้ไขได้จริง 	<ul style="list-style-type: none"> - ตอบคำถามรวดเร็วและชัดเจน แก้ไขปัญหาได้อย่างไม่ยาก ขอขอบคุณมากนะคะ - ตอบไวดี/ให้การบริการและตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว/ทำในไลน์ด้วย ขอขอบคุณคะ/ทำงานได้รวดเร็วมากคะ/แก้ไขปัญหาได้เร็วมาก ขอขอบคุณคะ/ช่วยเหลือ รวดเร็ว ดีมากครับ - ได้รับการบริการที่ใส่ใจและรวดเร็วค่ะ - อยากให้ตอบให้เร็วกว่านี้ เพราะบางที่มีปัญหา เข้าเรียนไม่ได้โดนเช็คขาด

ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านระยะเวลา (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> - ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการตอบอีเมลและแก้ไขปัญหา อาจเป็นแบบ instant chat ทางไลน์อะไรประมาณนี้ และเพิ่มจำนวนบุคลากร helpdesk เป็นแบบ one stop service ก็น่าจะเร็วขึ้นค่ะ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดีมากค่ะ/ดีมากค่ะ/ดีเยี่ยม/Nice/ดีมากพันใจสุดๆค่ะ - อาจจะงานยุ่งเลยค่อนข้างตอบช้าค่ะ แต่โดยรวมคือดีค่ะ ขอขอบคุณค่ะ - เวลาในการให้บริการที่มากขึ้น (อาจจะเป็น 24 ชม.)
ด้านความสะดวก/ช่องทางการติดต่อ	
<ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อคนที่รู้เรื่องเฉพาะทางยากมากกก - ควรปรับปรุงการติดต่อและประชาสัมพันธ์ หากมีปัญหาหรือวิธีแก้ปัญหาด้าน IT - ช่องทางการติดต่อตอบกลับขอคิวรับบริการ โดยใช้รหัสனிสิต/บัตรนิสิตแทนบัตรประชาชนใส่ลงในอีเมลเพื่อขอคิวรับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - หากเกิดปัญหาระหว่างการแก้ไขออนไลน์ อาจจะต้องแจ้งให้ทราบว่ามีเหตุขัดข้อง จะได้ไม่ต้องรอกันไปมา - โทรไปไม่มีใครรับเลยคะ แต่ทักเฟสไวมมาก - ติดต่อยาก ตอบข้อความช้า โทรศัพท์ไม่รับสาย ไม่แจ้งความคืบหน้าการแก้ปัญหา ต้องตาม ใช้ภาษาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจได้หากจะมีความล่าช้าในการแก้ปัญหา หรือการตอบกลับได้บ้าง แต่การสื่อสาร การใช้คำพูด การโต้ตอบ ทำให้ยิ่งรู้สึกแย่ขึ้นไปอีก ควรปรับปรุง - โทรติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ แต่ติดต่อทาง FB สะดวกมากและตอบเร็วค่ะ
ด้านคุณภาพ	
<ul style="list-style-type: none"> - บริการทุกครั้งได้รับบริการเป็นอย่างดี - อยากให้เก็บข้อมูลปัญหา วิธีแก้ปัญหาที่คนโทรเข้ามาแล้วนำมาประชาสัมพันธ์หากเกิดปัญหาเดียวกัน จะได้มีวิธี ไม่ต้องโทรไปรบกวนบ่อยๆ 	
ด้านอื่นๆ	
<ul style="list-style-type: none"> - ประทับใจในด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> + ความพร้อมในการให้บริการ + หลักสูตรการอบรม + การติดตาม/สอบถาม + การให้คำปรึกษา - ความพร้อมด้านเครือข่ายให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ทราบว่า การเข้ารหัส Buasri ID เกิดจากปัญหาใด ใดๆ ที่ใช้อยู่ทุกวัน หากเป็นการ block จากเหตุผลใด เช่น เพราะเกษียณอายุราชการ หรือเหตุผลอื่นๆ รบกวนแจ้งล่วงหน้าจะขอบคุณยิ่ง ส่วนการเข้าถึงบริการทางโทรศัพท์ที่ผ่านมาไม่ค่อย work เท่าไร อาจเป็นช่วง covid

ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2
ด้านอื่นๆ (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าถึงระบบบางครั้งระบบล่ม - ควรปรับปรุงการประมวลผลของระบบ HURIS เช่น การลา - ไม่ค่อยมีความรู้เรื่องเครื่อง mac - ควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเรียน - บางครั้งรหัสผ่านที่ได้รับจะงงระหว่างเลขศูนย์กับตัวอักษรโอในภาษาอังกฤษ ทำให้ต้องติดต่อกลับไปมาหลายรอบ ดังนั้นควรระบุว่าเป็นวงเล็บถึงรหัสผ่านว่าตัวอักษรใด - การจัดอบรมโครงการด้านไอทีควรมีอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี - ระบบการลงทะเบียนเรียนไม่ควรล่มอีกแล้ว 	

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	1
การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK	
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	6
ชื่อกิจกรรม.....	6
ความเป็นมา	6
วัตถุประสงค์.....	6
ระยะเวลาดำเนินการ	6
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	6
ผลผลิต	6
ผลลัพธ์.....	6
ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย.....	7
สรุปตัวชี้วัดโครงการ.....	7
การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	8
การรวบรวมข้อมูล.....	8
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
ภาคผนวก.....	18
แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	19

การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(ระหว่างวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2564)

ชื่อกิจกรรม

การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเป็นมา

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มิติที่ 1 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ข้อ 1.2 การให้บริการแก่นิสิตและผู้รับบริการ ตัวชี้วัด 1.2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตและผู้ให้บริการ โดยกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด : เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการดำเนินงานของส่วนงานเกี่ยวกับการให้บริการนิสิต

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการงานให้บริการ รวมถึงนำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำนโยบายแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตามสภาพสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2564

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เพิ่มขึ้น ร้อยละ 10 จากการประเมินครั้งก่อนหน้า

ผลผลิต

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลลัพธ์

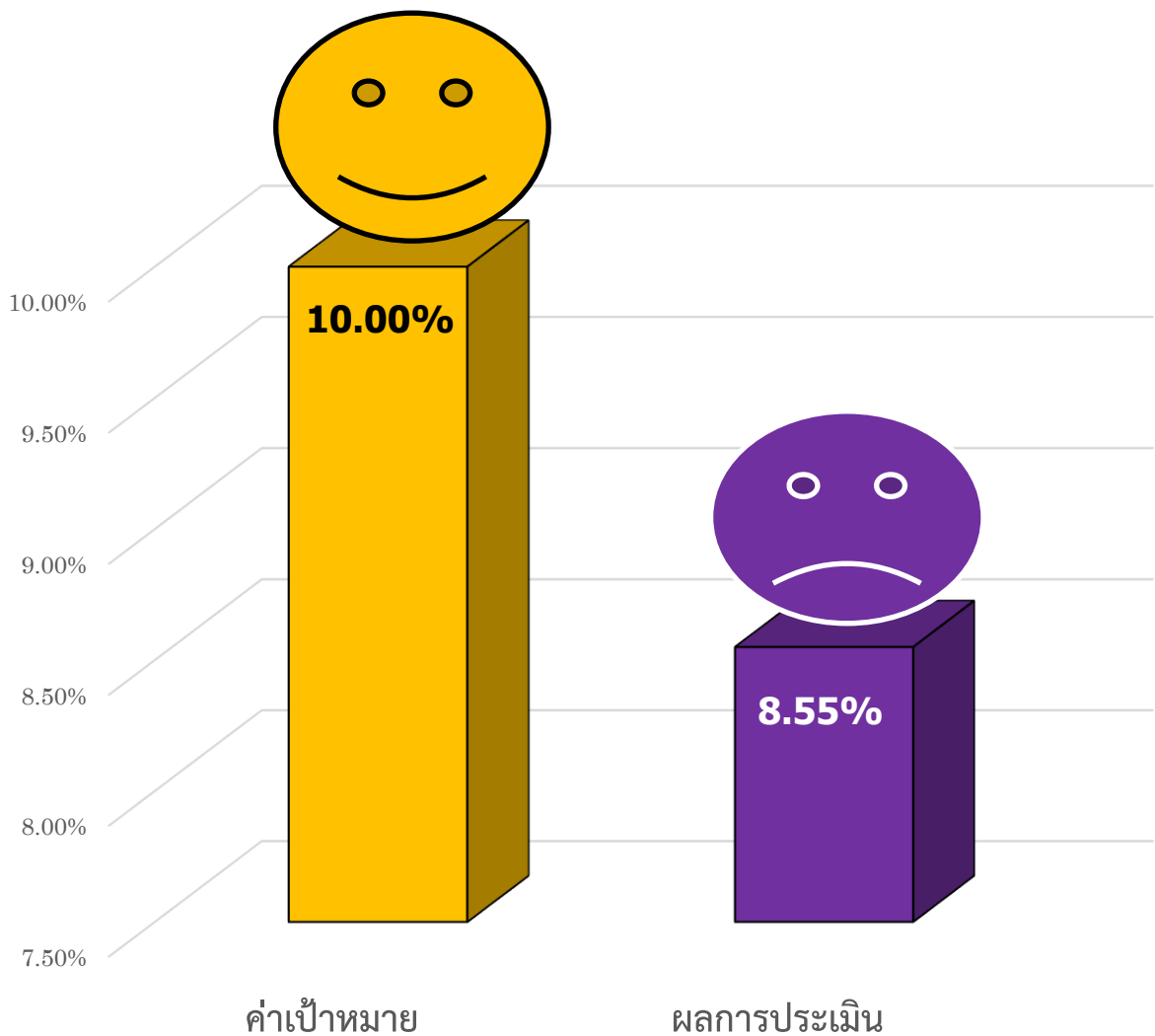
สำนักคอมพิวเตอร์นำผลการสำรวจฯ ไปปรับปรุงบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

สรุปตัวชี้วัดโครงการ

ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์
เพิ่มขึ้นร้อยละ 10 จากการประเมินครั้งก่อนหน้า

ผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์
มีผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
ต่อการให้บริการ ร้อยละ 8.55



การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีระยะเวลาการดำเนินการระหว่างวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 ซึ่งมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร่วมตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 152 คน มีข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นการให้บริการการให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการใช้งาน งานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มีลักษณะข้อคำถามเบื้องต้นเป็นแบบเลือกตอบ มีลักษณะข้อคำถามประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ และข้อความคิดเห็นการบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

ทั้งนี้ การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์
5	พึงพอใจอย่างมาก
4	พึงพอใจ
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่พึงพอใจ
1	ไม่พึงพอใจอย่างมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ สำหรับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
พึงพอใจอย่างมาก	4.51 - 5.00	90.01 - 100.00
พึงพอใจ	3.51 - 4.50	70.01 - 90.00
ไม่แน่ใจ	2.51 - 3.50	50.01 - 70.00
ไม่พึงพอใจ	1.51 - 2.50	30.01 - 50.00
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1.00 - 1.50	20.00 - 30.00

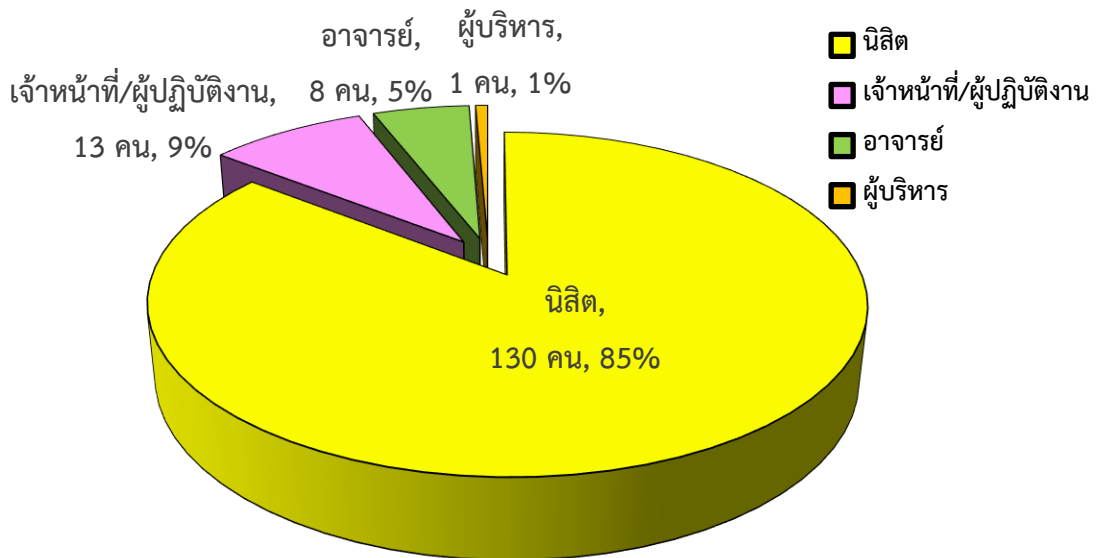
สำหรับข้อมูลเบื้องต้นของการรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ มีการดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

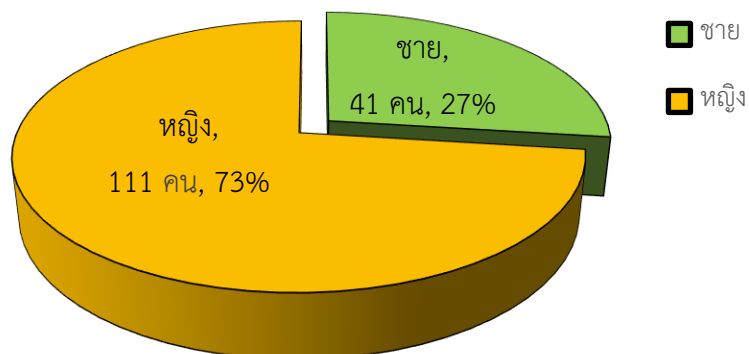
ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
นิสิต	130 คน	85.53%
เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	13 คน	8.55%
อาจารย์	8 คน	5.26%
ผู้บริหาร	1 คน	0.66%



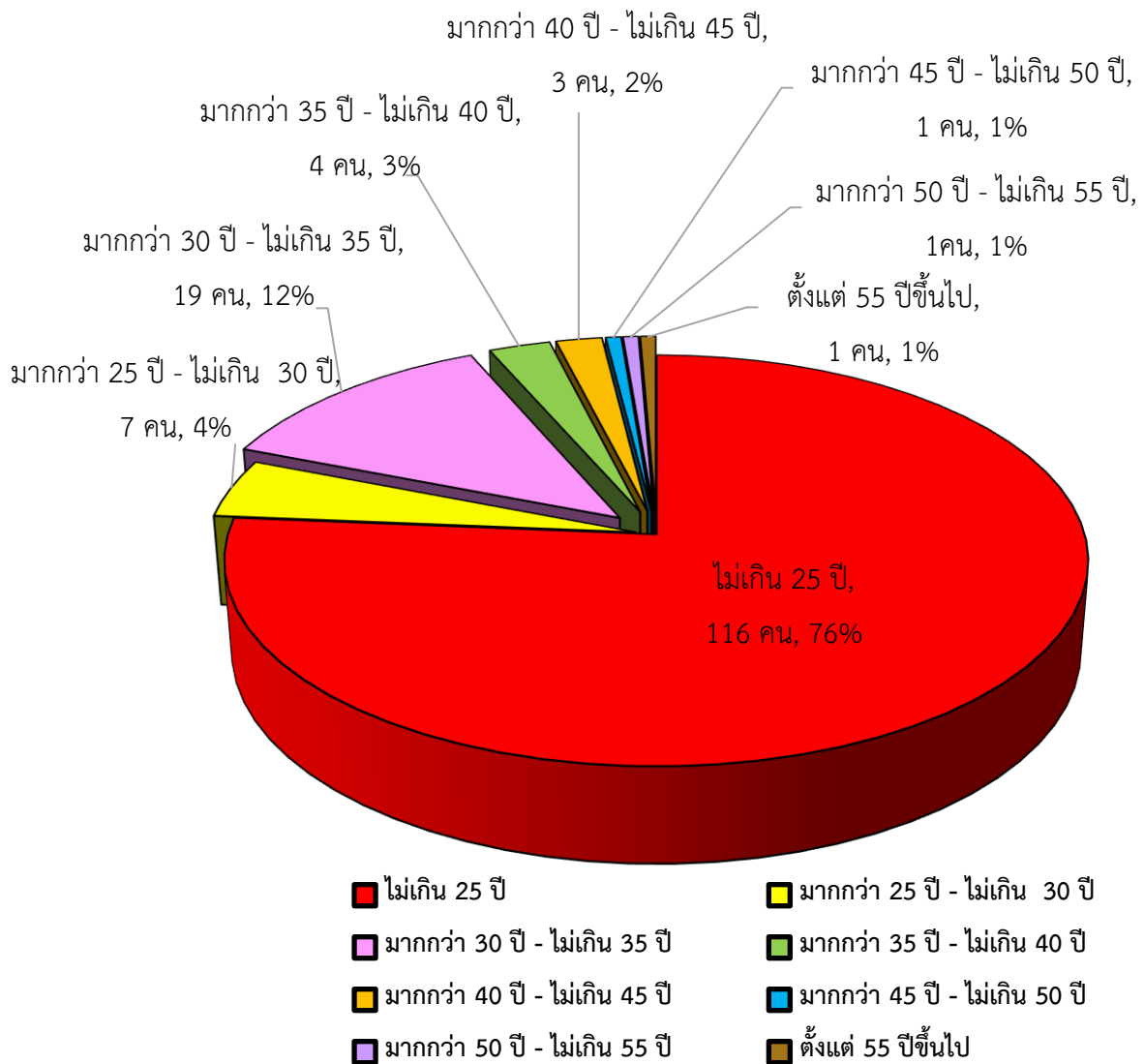
ตารางที่ 2 แสดงเพศของผู้ตอบ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	41 คน	26.97%
หญิง	111 คน	73.03%



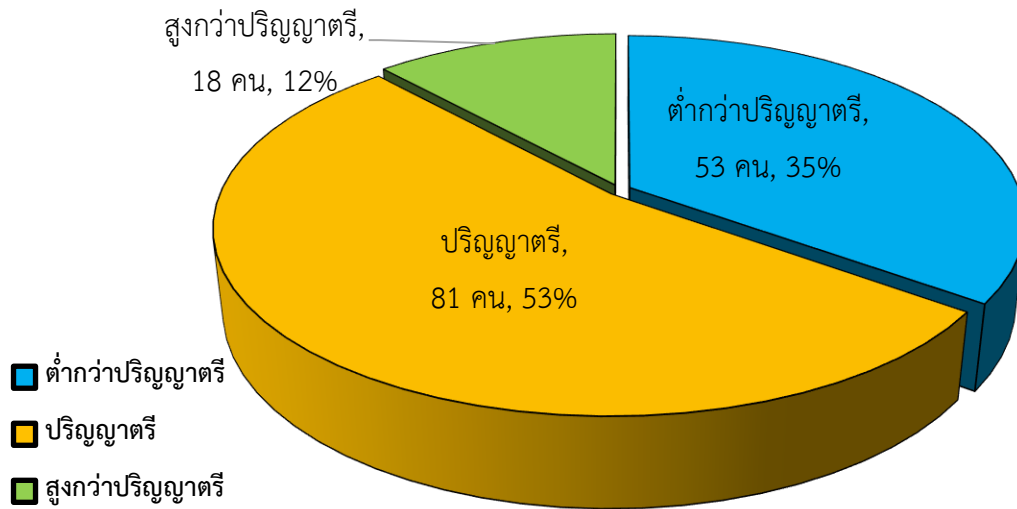
ตารางที่ 3 แสดงอายุของผู้ตอบ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 25 ปี	116 คน	76.32%
มากกว่า 25 ปี - ไม่เกิน 30 ปี	7 คน	4.61%
มากกว่า 30 ปี - ไม่เกิน 35 ปี	19 คน	12.50%
มากกว่า 35 ปี - ไม่เกิน 40 ปี	4 คน	2.63%
มากกว่า 40 ปี - ไม่เกิน 45 ปี	3 คน	1.97%
มากกว่า 45 ปี - ไม่เกิน 50 ปี	1 คน	0.66%
มากกว่า 50 ปี - ไม่เกิน 55 ปี	1 คน	0.66%
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	1 คน	0.66%



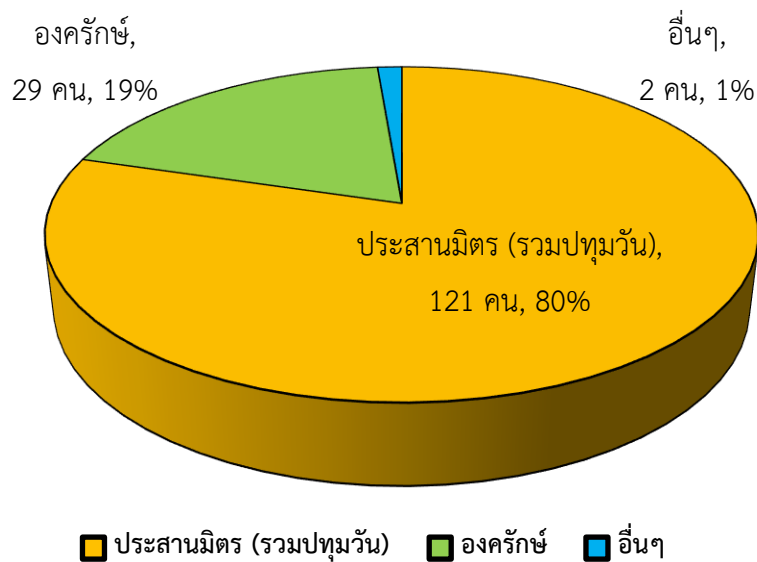
ตารางที่ 4 แสดงการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ

การศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	34.87%
ปริญญาตรี	81	53.29%
สูงกว่าปริญญาตรี	18	11.84%



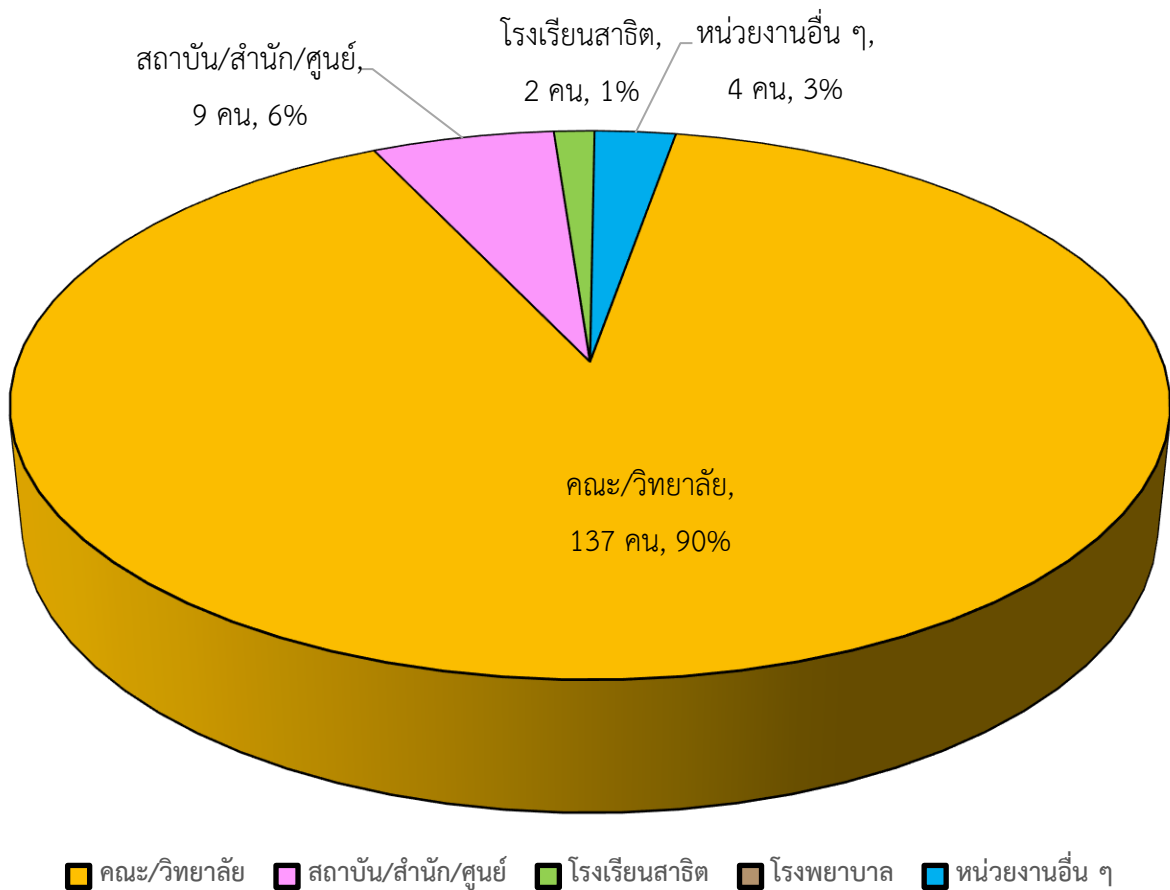
ตารางที่ 5 แสดงสถานที่ตั้ง/เรียนของผู้ตอบ

สถานที่ตั้ง/เรียน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ประสานมิตร (รวมปทุมวัน)	121	79.61%
องครักษ์	29	19.08%
อื่นๆ	2	1.32%



ตารางที่ 6 แสดงสังกัดของผู้ตอบ

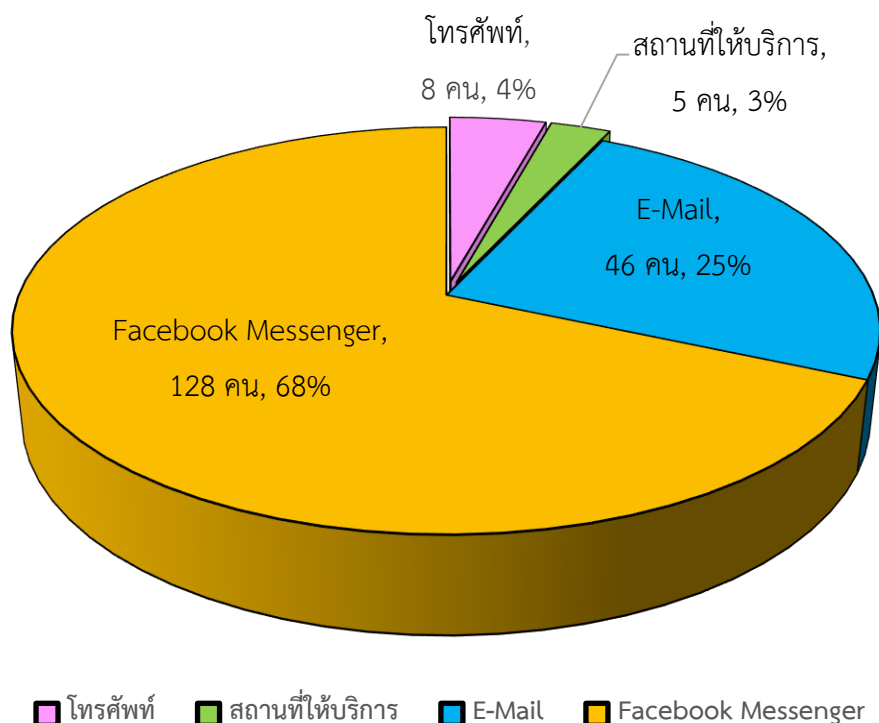
สังกัด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
คณะ/วิทยาลัย	137	90.13%
สถาบัน/สำนัก/ศูนย์	9	5.92%
โรงเรียนสาธิต	2	1.32%
โรงพยาบาล	-	-
หน่วยงานอื่น ๆ	4	2.63%



ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

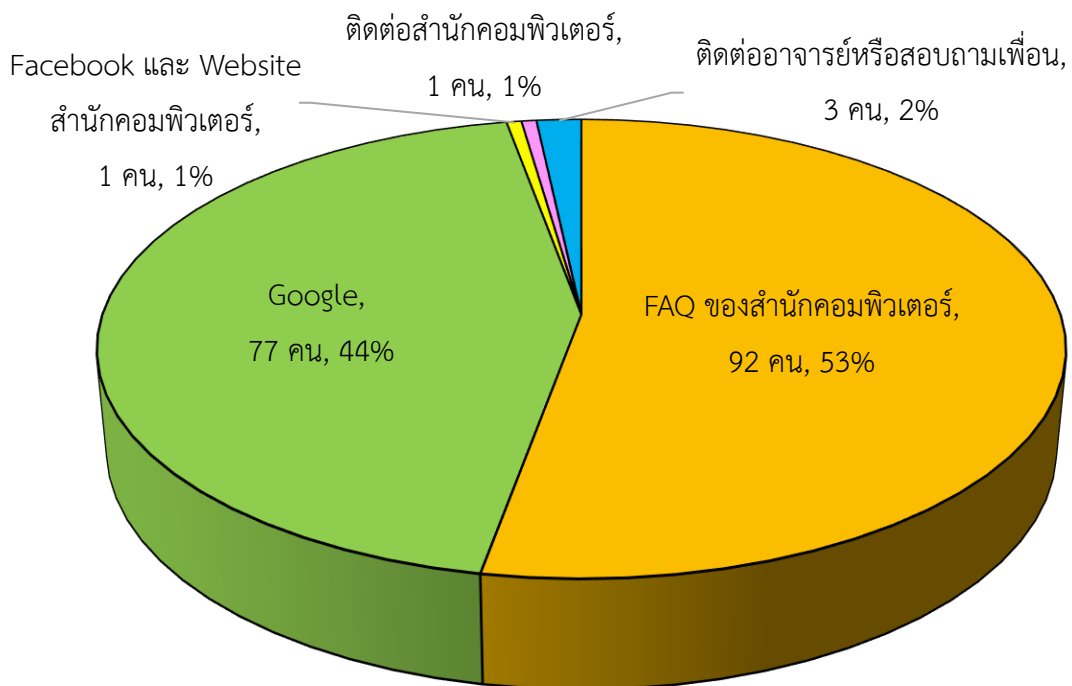
ตารางที่ 7 แสดงช่องทางการขอรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
โทรศัพท์ (ภายในเบอร์ 15045 มศว ประสานมิตร และ 21125 มศว องค์กรฯ)	8	5.26%
สถานที่ให้บริการ (ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี มศว ประสานมิตร หรือ ชั้น 3 อาคารเรียนรวม มศว องค์กรฯ)	5	3.29%
E-Mail (helpdesk@swu.ac.th)	46	30.26%
Facebook Messenger (https://www.facebook.com/SWUComputerCenter)	128	84.21%



ตารางที่ 8 แสดงการค้นหาแหล่งข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น

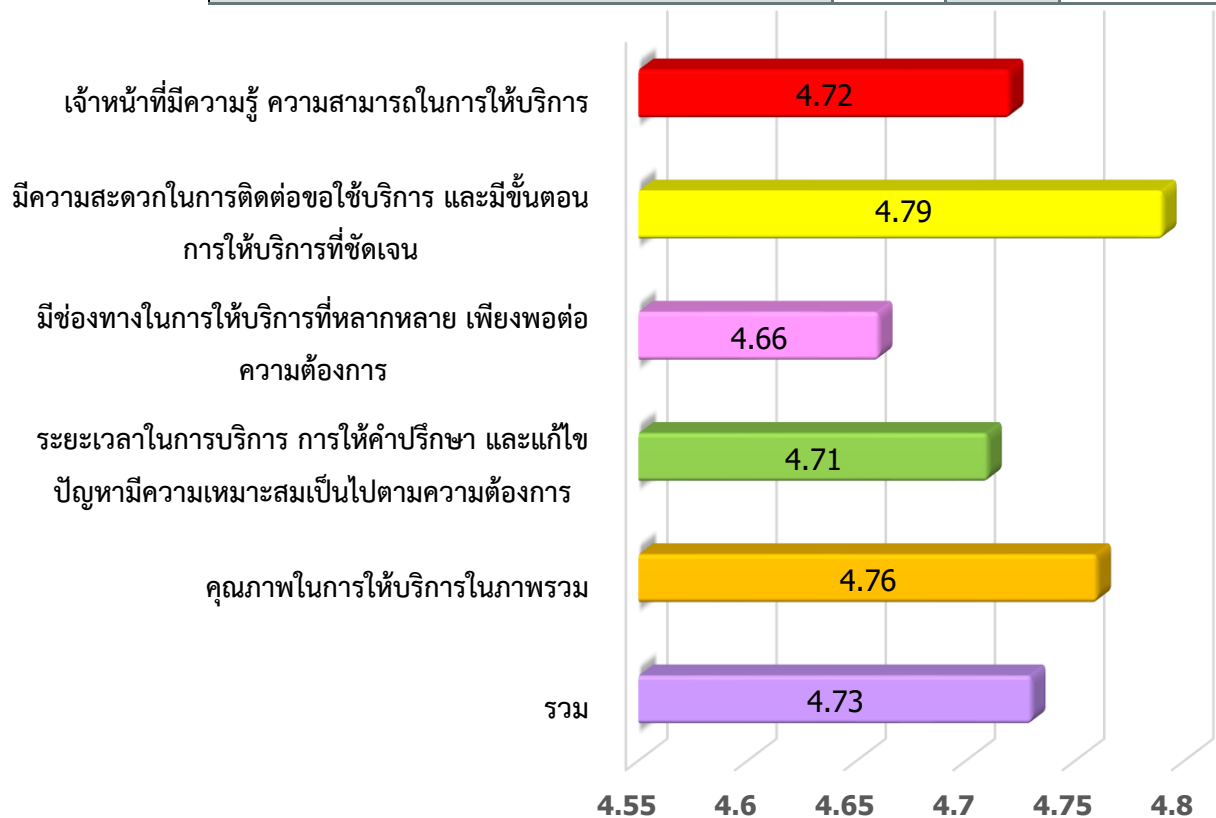
แหล่งข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
FAQ ของสำนักคอมพิวเตอร์ (https://km.cc.swu.ac.th)	92	60.53%
Google	77	50.66%
Facebook และ Website สำนักคอมพิวเตอร์	1	0.66%
ติดต่อสำนักคอมพิวเตอร์ (โทรศัพท์, ติดต่อด้วยตนเอง)	1	0.66%
ติดต่ออาจารย์หรือสอบถามเพื่อน	3	1.97%



- FAQ ของสำนักคอมพิวเตอร์
- Google
- Facebook และ Website สำนักคอมพิวเตอร์
- ติดต่อสำนักคอมพิวเตอร์
- ติดต่ออาจารย์หรือสอบถามเพื่อน

ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์	4.72	94.47%	พึงพอใจอย่างมาก
2. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.79	95.79%	พึงพอใจอย่างมาก
3. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	4.66	93.16%	พึงพอใจอย่างมาก
4. ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ	4.71	94.21%	พึงพอใจอย่างมาก
5. คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	4.76	95.26%	พึงพอใจอย่างมาก
รวม	4.73	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก




ความคิดเห็นการบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

1. พี่เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือจนสามารถใช้งานโปรแกรม ms teams ได้ รู้สึกประทับใจและขอบคุณมาก ๆ ครับ ขอให้พี่ ๆ ให้บริการอย่างนี้ต่อไปเรื่อย ๆ ครับ ขอบคุณครับ
2. หากเกิดปัญหาระหว่างการแก้ไขออนไลน์ อาจจะต้องแจ้งให้ทราบว่ามีเหตุขัดข้อง จะได้ไม่ต้องรอกันไปมา
3. ขอบคุณแอดมินของสำนักคอมมาก ๆ นะคะ ที่ช่วยแก้ปัญหาให้จนสำเร็จค่ะ
4. ตอบคำถามรวดเร็วและชัดเจน แก้ไขปัญหาได้อย่างไม่ยาก ขอบคุณมากนะคะ
5. ตอบไวดี/ให้การบริการและตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว/ทำในไลน์ด้วย ขอบคุณค่ะ/ทำงานได้รวดเร็วมากค่ะ/แก้ไขปัญหาก็เร็วมาก ขอบคุณค่ะ/ช่วยเหลือ รวดเร็ว ดีมากครับ
6. ดีมากค่ะ/ดีมากค่ะ/ดีเยี่ยม/Nice/ดีมากทันใจสุดๆค่ะ
7. ไม่ทราบว่า การเข้ารหัส Buasri ID เกิดจากปัญหาใด ทั้งๆ ที่ใช้อยู่ทุกวัน หากเป็นการ block จากเหตุผลใด เช่น เพราะเกษียณอายุราชการ หรือเหตุผลอื่นๆ รบกวนแจ้งล่วงหน้าจะขอบคุณยิ่ง ส่วนการเข้าถึงบริการทางโทรศัพท์ที่ผ่านมาไม่ค่อย work เท่าไร อาจเป็นช่วง covid
8. ได้รับการบริการที่ใส่ใจและรวดเร็วค่ะ
9. พี่ที่ช่วยแก้ไขปัญหามีความใจเย็นมากๆ ใจดี สอนคนที่ทำคอมไม่เป็นแบบเป็นขั้นตอนที่เข้าใจง่ายมากๆ ไม่เคยเจอคนสอนใจเย็นขนาดนี้มาก่อน ประทับใจมาก ตอบไว ติดต่อกง่าย ดีมากๆ ให้คะแนนเต็มเลยคะ
10. เวลาในการให้บริการที่มากขึ้น (อาจจะเป็น24ชม.)
11. อาจะงานยุ่งเลยค่อนข้างตอบช้าคะ แต่โดยรวมคือดีคะ ขอบคุณคะ
12. อยากให้ตอบให้เร็วกว่านี้ เพราะบางที่มีปัญหาเข้าเรียนไม่ได้โดนเช็คขาด
13. เจ้าหน้าที่พยายามช่วยเหลือเต็มความสามารถที่สุดคะ มีการให้ความใส่ใจใจดี พยายามให้ความช่วยเหลือให้ได้มากที่สุด เยี่ยมคะ
14. โทรไปไม่มีคนรับเลยคะ แต่ทักเฟสไว้มาก
15. ติดต่อยาก ตอบข้อความช้า โทรศัพท์ไม่รับสาย ไม่แจ้งความคืบหน้าการแก้ปัญหา ต้องตาม ใช้ภาษาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจได้หากจะมีความล่าช้าในการแก้ปัญหา หรือการตอบกลับได้บ้าง แต่การสื่อสาร การใช้คำพูด การโต้ตอบ ทำให้ยิ่งรู้สึกแย่ขึ้นไปอีก ควรปรับปรุง
16. โทรติดต่อทางโทรศัพท์ไม่ได้ แต่ติดต่อทาง FB สะดวกมากและตอบเร็วค่ะ
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดี มีคลิปวิดีโอให้ดู เข้าใจได้ง่ายครับ

ภาคผนวก


แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์




Computer Center Service

HELPDESK Prasarnmit 1-5045 Ongkharak 2-1125

แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 danaim@g.swu.ac.th (ยังไม่แนฟ) **สลับบัญชี**





คำชี้แจง : สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแบบประเมินชุดนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมิน
ผลความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อนำ
ผลการประเมินดังกล่าวไปวิเคราะห์ นำมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้ตรงกับ
ความต้องการของผู้รับบริการ


โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ขอมูลทั่วไป
ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

[ถัดไป](#) [ล้างแบบฟอร์ม](#)

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอร์ม


 




Computer Center Service

HELPDESK Prasarnmit) 1-5045 Ongkharak) 2-1125

แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 danaim@g.swu.ac.th (ยังไม่ भर) **สลับบัญชี**



***จำเป็น**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป



กรุณาทำเครื่องหมายหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

1. ประเภทของผู้รับบริการ *

- นิสิต
- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน
- อาจารย์
- ผู้บริหาร

2. เพศ *

- หญิง
- ชาย

3.อายุ *

- ไม่เกิน 25 ปี
- มากกว่า 25 ปี - ไม่เกิน 30 ปี
- มากกว่า 30 ปี - ไม่เกิน 35 ปี
- มากกว่า 35 ปี - ไม่เกิน 40 ปี
- มากกว่า 40 ปี - ไม่เกิน 45 ปี
- มากกว่า 45 ปี - ไม่เกิน 50 ปี
- มากกว่า 50 ปี - ไม่เกิน 55 ปี
- มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสูงสุด *

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

5. สังกัด ส่วนงาน *

เลือก 



6. สถานที่ตั้ง *

- ประสานมิตร (รวมปทุมวัน)
- องครักษ์
- อื่นๆ: _____

[กลับ](#)

[ถัดไป](#)

[ล้างแบบฟอร์ม](#)

Google ฟอร์ม



แบบประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 danalm@g.swu.ac.th (ยังไม่แนช) [สลับบัญชี](#)



*จำเป็น

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK สำนัก คอมพิวเตอร์

คำชี้แจง การให้บริการ helpdesk คือ ศูนย์ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาการใช้งาน งาน
บริการของสำนักคอมพิวเตอร์
<https://cc.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=5723>

บริการ helpdesk ให้บริการในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 08:30 - 16:30 น. (เว้นวันหยุดนักขัต
ฤกษ์)

1. ท่านรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ช่อง
ทาง)

- โทรศัพท์ (ภายในเบอร์ 15045 มศว ประสานมิตร และ 21125 มศว องครักษ์)
- สถานที่ให้บริการ (ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี มศว ประสานมิตร หรือ ชั้น 3 อาคาร
เรียนรวม มศว องครักษ์)
- E-Mail (helpdesk@g.swu.ac.th)
- Facebook Messenger (<https://www.facebook.com/SWUComputerCenter>)

2. ท่านรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ในเรื่องใด *

คำตอบของคุณ _____

3. ท่านต้องการเพิ่มเติมช่องทางในการติดต่อทางใด

คำตอบของคุณ _____

4. หากเกิดปัญหาการใช้งานด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัย ท่านสามารถค้นหาข้อมูลจากแหล่งใดเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น

- FAQ ของสำนักคอมพิวเตอร์ (<https://km.cc.swu.ac.th>)
- Google
- อื่นๆ: _____

5. ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ *

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความ สามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม,ชี้แจงข้อ สงสัย,ให้คำ แนะนำ,ช่วย แก้ไขปัญหา และมี มนุษยสัมพันธ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความสะดวก ในการติดต่อขอ ใช้บริการ และมี ขั้นตอนการให้ บริการที่ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องทางใน การให้บริการที่ หลากหลาย เพียงพอต่อ ความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาในการ บริการ การให้คำ ปรึกษา และ แก้ไขปัญหาที่มี ความเหมาะสม เป็นไปตาม ความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
คุณภาพในการ ให้บริการใน ภาพรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ความคิดเห็นการบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ (ข้อเสนอแนะ)

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

สร้างแบบฟอร์ม

Google ฟอร์ม



สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ +66 2649 5704 โทรสาร +66 2259 2217

Computer Center, Srinakharinwirot University

114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110, Thailand

Tel +66 2649 5704 Fax +66 2259 2217

<http://cc.swu.ac.th>