



รายงานผลดำเนินงานตาม
แผนการวิเคราะห์และการปัญหาโดยใช้ One Page Report
ประจำปีการศึกษา 2565

สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2566

สารบัญ

	หน้า
แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์.....	1
ผลดำเนินงานตามแผนวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report.....	2
ภาคผนวก.....	5
1.1 แผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์.....	6
1.2 ขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิคให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น.....	8
1.3 ผลประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK.....	13

แบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2565

ในปีการศึกษา 2565 สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ของสำนักคอมพิวเตอร์ขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการให้แก่ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยได้กำหนดหัวข้อแบบวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา One Page Report เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์” ซึ่งการบริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นการบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการให้บริการไอซีทีต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่ายบัวศรี

A3 No. and Name การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์ บริการ HelpDesk คือ บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการให้บริการไอซีทีต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่บนระบบเครือข่ายบัวศรี Team Leader (name & 'phone ext) นายสันติ สุขยานันท์	Team members (name & role) 1 นายบรรณ อินคาฉาย 2 นายสุร วรพิทย 3 นายถาวร พงษ์ทอง 4 นายสมภาพ ศรีเอียง 5 นายเอกวิทย์ พลธง 6 นายอำนาจ นิมาล 7 นายสุกิจ วิมลธรรม 8 นางสาวจิตนา วัฒนพันธ์	Stakeholders (name & role) 1 นิสิต 2 คณาจารย์ 3 บุคลากร 4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	Reviewed by อาจารย์ ดร.บรรณศิษฐ์ พิริยะศิริ Approved by ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	Organization objective เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่เป็นที่พอใจ Start date & planned duration เมษายน - กรกฎาคม 2566											
1. Clarify the problem is: การตอบคำถามทางด้านเทคนิคยังไม่ครอบคลุม การให้บริการ Helpdesk ยังมีความล่าช้าในส่วนของการตอบคำถามด้านเทคนิค ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่ผู้รับบริการสอบถาม Is not: - Problem statement: การให้บริการ HelpDesk ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของฐานการให้บริการ		4. Analyse the Root Cause 			7. Monitor Results & Process ทำการติดตามผลการให้บริการผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้ได้ ทุกเดือน										
2. Breakdown the problem 1 ไม่มีขั้นตอน (Flow) ในการตอบคำถามทางด้านเทคนิคแบบอัตโนมัติ 2 เจ้าหน้าที่ HelpDesk ยังไม่สามารถตอบคำถามเชิงเทคนิคได้ทันที 3 ไม่มีเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบ HelpDesk		5. Develop Countermeasures <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Countermeasure</th> <th>Impact on target</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 กำหนดให้มีการรวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น</td> <td>ผู้รับบริการ</td> </tr> <tr> <td>2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Countermeasure	Impact on target	1 กำหนดให้มีการรวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น	ผู้รับบริการ	2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค		3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์		8. Standardise & Share Success มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น และคำถามด้านเทคนิค ในการให้บริการ HelpDesk ได้อย่างรวดเร็ว		
Countermeasure	Impact on target														
1 กำหนดให้มีการรวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น	ผู้รับบริการ														
2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค															
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์															
3. Set the Target 1 มีขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิคให้ผู้รับบริการสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ อย่างน้อย 5 ขั้นตอน 2 กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		6. Implement Countermeasure <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>ระยะเวลา</th> <th>ผู้รับผิดชอบ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 รวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น</td> <td>เม.ย. - พ.ย. 66</td> <td>ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</td> </tr> <tr> <td>2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค</td> <td>พ.ค. - มิ.ย. 66</td> <td>ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</td> </tr> <tr> <td>3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์</td> <td>มิ.ย. - ก.ค. 66</td> <td>ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</td> </tr> </tbody> </table>			ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	1 รวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น	เม.ย. - พ.ย. 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค	พ.ค. - มิ.ย. 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ														
1 รวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น	เม.ย. - พ.ย. 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง													
2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค	พ.ค. - มิ.ย. 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง													
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 66	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง													

(รายละเอียดเพิ่มเติมดังภาคผนวก 1.1)

ผลดำเนินงานตามแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report

จากแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ดังกล่าวข้างต้น (แผนภาพ 1) สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงในการดำเนินการให้บริการ Help Desk จึงได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงการให้บริการ Help desk เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับ โดยในปีการศึกษาได้มีผลดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมการดำเนินงาน

วัน เดือน ปี	ผลดำเนินงาน
1 มกราคม 2566	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมกิจกรรมรับคำแนะนำการดำเนินการตามแผนการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้วย One Page Report ปีการศึกษา 2564 ผ่านออนไลน์ด้วยโปรแกรม ZOOM
22 กุมภาพันธ์ 2566	ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมกิจกรรม จากฝ่ายพัฒนาคุณภาพ หัวข้อเรื่อง “การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report” เวลา 08.30 - 12.00 น. ณ ห้อง ศ.ดร.สุตใจ เหล่าสุนทร ชั้น 2 สำนักหอสมุดกลาง
18 เมษายน 2566	คณะกรรมการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์กร และแผนการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ประจำปีการศึกษา 2565
12 พฤษภาคม 2566	คณะกรรมการ Help Desk ของสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการประชุมเพื่อดำเนินการรวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่ผู้รับบริการได้มีการสอบถามผ่านช่องทางการติดต่อของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Line Official และ Facebook Messenger สำนักคอมพิวเตอร์
มิถุนายน – กรกฎาคม 2566	คณะกรรมการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของสำนักคอมพิวเตอร์ และคณะกรรมการ Help Desk ได้มีการประชุมจัดทำ Work Flow การให้บริการ Help Desk
กรกฎาคม 2566	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ทำการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานบริการ Help Desk ประจำปีการศึกษา 2565 แก่ผู้รับบริการและได้มีการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ HelpDesk พบว่า มีผลประเมินความพึงพอใจร้อยละ 93.36

2. ผลดำเนินงานตามวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ผลลัพธ์ตามที่กำหนด (Implement Countermeasure)

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินงาน
1. รวบรวม และจัดกลุ่ม ปัญหาทางด้านเทคนิคที่ เกิดขึ้น	เม.ย.-พ.ค 66	ทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง	คณะกรรมการ Help Desk ของ สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการประชุมเพื่อ ดำเนินการรวบรวม และจัดกลุ่ม ปัญหาทางด้านเทคนิคที่ผู้รับบริการได้ มีการสอบถามผ่าน ช่องทางการติดต่อ ของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Line Official และ Facebook Messenger สำนักคอมพิวเตอร์
2. จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้าน เทคนิค	พ.ค.-มิ.ย. 66	ทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง	มีการวิเคราะห์กลุ่มปัญหาทางเทคนิค ที่ได้รวบรวม และพิจารณาเลือก ปัญหาที่สามารถนำมาจัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้าน เทคนิค เพื่อลดระยะเวลาในการ ให้บริการ และเพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเองใน เบื้องต้น จำนวน 5 ขั้นตอน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) ด้านบัญชีผู้ใช้งาน 2) ด้านเครือข่าย 3) ด้านบริการซอฟต์แวร์ 4) ด้านระบบสารสนเทศ 5) ด้านสารสนเทศเพื่อการเรียน การสอน (รายละเอียดเพิ่มเติมดังภาคผนวก 1.2)
3. ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การ จัดการ ความรู้ของ สำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 66	ทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง	ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ ของสำนักคอมพิวเตอร์ ที่ : https://km.cc.swu.ac.th/

3. ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ Set the Target

สำนักคอมพิวเตอร์ได้กำหนดเป้าหมายของแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report จำนวน 2 ข้อ โดยมีผลลัพธ์ดังนี้

เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. มีขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิคให้ผู้รับบริการสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ อย่างน้อย 5 ขั้นตอน	มีขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิคให้ผู้รับบริการสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ จำนวน 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ด้านบัญชีผู้ใช้งาน 2) ด้านเครือข่าย 3) ด้านบริการซอฟต์แวร์ 4) ด้านระบบสารสนเทศ 5) ด้านสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน
2. กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้กำหนดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk ประจำปีการศึกษา 2565 แก่ผู้รับบริการและได้วิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ HelpDesk พบว่ามีผลประเมินความพึงพอใจร้อยละ 93.36 (รายละเอียดเพิ่มเติมดังภาคผนวก 1.3)

สรุป

จากแผนการวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาโดยใช้ One Page Report ที่สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำขึ้น ทำให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงในการให้บริการ HelpDesk มีการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และมีแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับเผยแพร่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนำไปปฏิบัติ โดยเป็นเครื่องมือในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมุ่งสู่การบริหารคุณภาพภายในองค์กรที่เป็นเลิศ ทั้งนี้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์สำนักคอมพิวเตอร์เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้นำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งจัดเก็บไว้บนระบบการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นองค์ความรู้ของส่วนงาน

ภาคผนวก

1.1 แผนการวิเคราะห์และการปัญหาโดยใช้ One Page Report

A3 No. and Name	Team members (name & role)
การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ HelpDesk ของสำนักคอมพิวเตอร์	1 นายธรรณพ อินตาสาย 2 นายอุตร วงษ์ไทย 3 นายถาวร พงษ์ทอง 4 นายสมภพ ศรีเอียง 5 นายเอนกวิทย์ พลรบ 6 นายอำนาจ นิ่มนวล 7 นายสุกิจ วินัยธรรม 8 นางสาวจินตนา หมั่นพันธ์
Team Leader (name & phone ext)	
นายสันติ สุขยานันท์	

1. Clarify the problem

Is: การตอบคำถามทางด้านเทคนิคยังไม่ครอบคลุม การให้บริการ Helpdesk ยังมีความล่าช้าในส่วนของคำถามด้านเทคนิค ข้อมูลในระบบการจัดการความรู้ยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่ผู้ใช้บริการสอบถาม

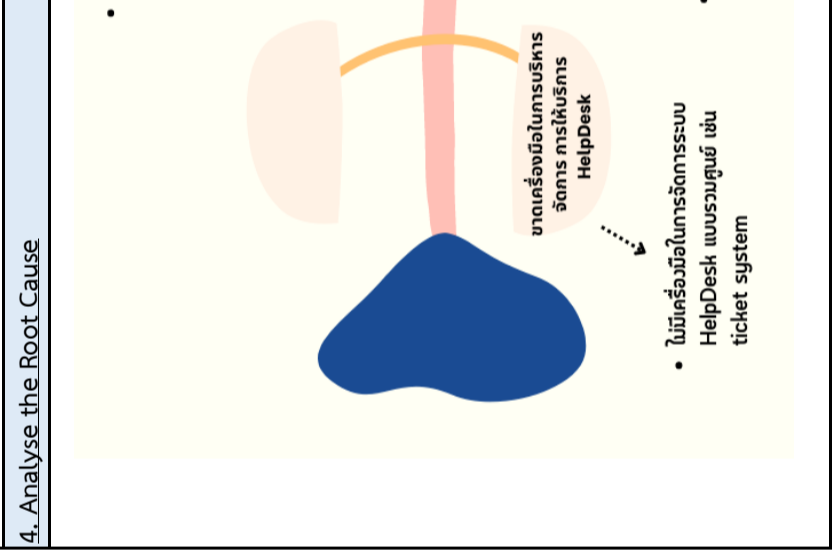
Is not: -

Problem statement:
การให้บริการ HelpDesk ยังไม่ไปตามมาตรฐานการให้บริการ

- 2. Breakdown the problem**
- ไม่มีขั้นตอน (Flow) ในการตอบคำถามทางด้านเทคนิคแบบอัตโนมัติ
 - เจ้าหน้าที่ HelpDesk ยังไม่สามารถตอบคำถามเชิงเทคนิคได้ทันที
 - ไม่มีเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบ HelpDesk

- 3. Set the Target**
- มีขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิคให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้อย่างน้อย 5 ขั้นตอน
 - กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ HelpDesk ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

Stakeholders (name & role)	Reviewed by
1 นิสิต 2 คณาจารย์ 3 บุคลากร 4 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย 5 ส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย	อาจารย์ ดร.อรุณศิษฐ์ พัฒนะศิริ
Approved by	
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์	



5. Develop Countermeasures

Countermeasure	Impact on target
1 กำหนดให้มีการรวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น	ผู้รับบริการ
2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค	
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	
6. Implement Countermeasure	
1 รวบรวม และจัดกลุ่มปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น	ระยะเวลา เม.ย. - พค 66
2 จัดทำขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิค	พค - มิ.ย. 66
3 ปรับปรุงข้อมูลในระบบ FAQ ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์	มิ.ย. - ก.ค. 66

Organization objective
เพื่อให้สามารถบริการผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นที่ยอมรับ
Start date & planned duration
เมษายน - กรกฎาคม 2566

7. Monitor Results & Process

ทำการติดตามผลการให้บริการผ่านระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้ได้ ทุกเดือน

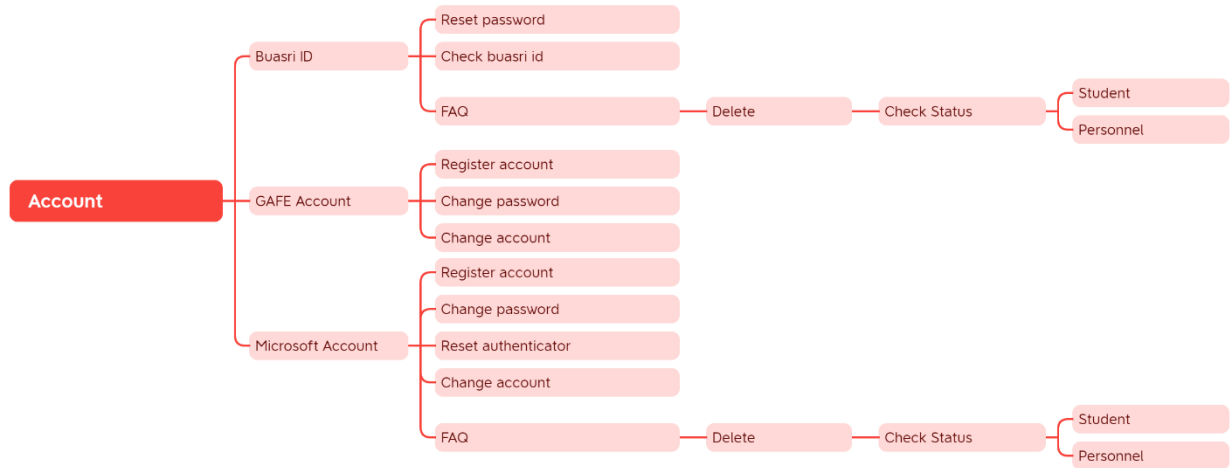
8. Standardise & Share Success

มีระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) ที่ช่วยในการตอบคำถามเบื้องต้น และคำถามด้านเทคนิคในการให้บริการ HelpDesk ได้อย่างรวดเร็ว

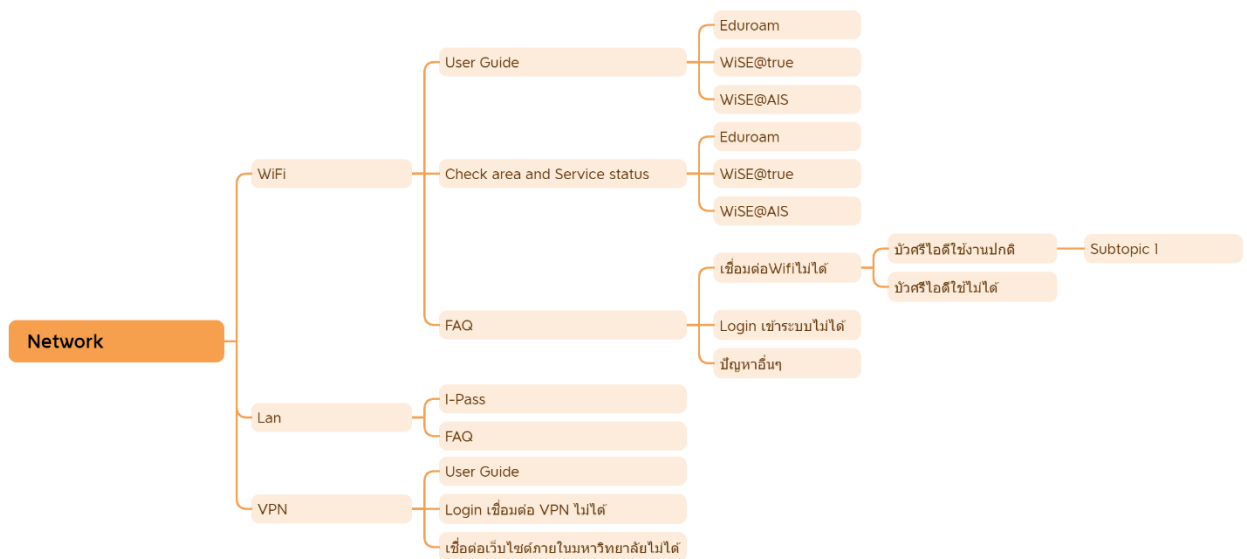
1.2 ขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิคให้ผู้รับบริการสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้น

ขั้นตอน (Flow) การตอบคำถามทางด้านเทคนิคให้ผู้ใช้บริการสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้น

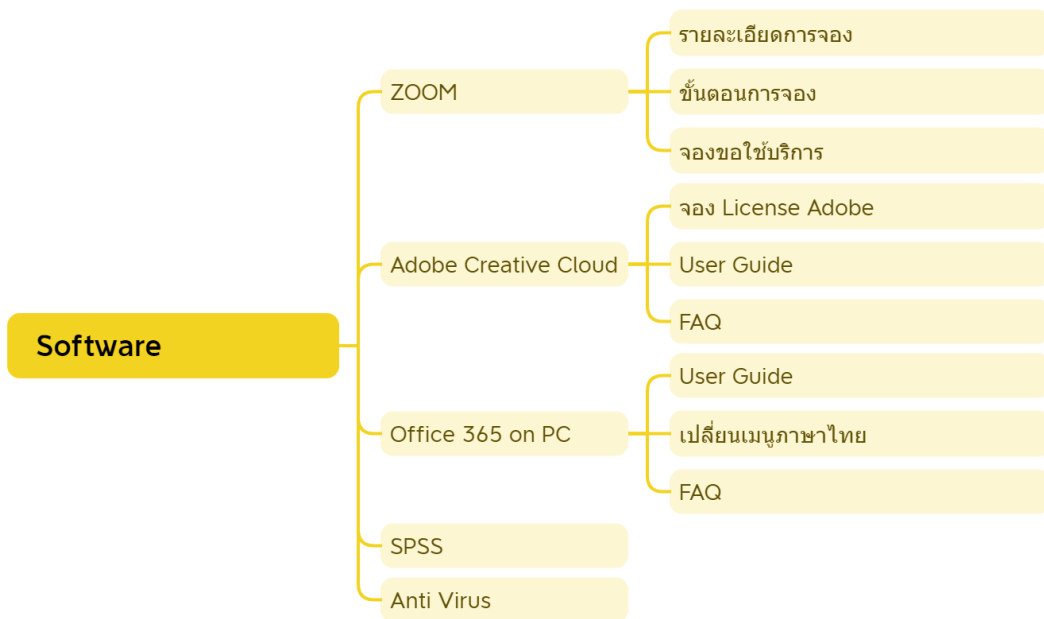
1. ด้านบัญชีผู้ใช้งาน



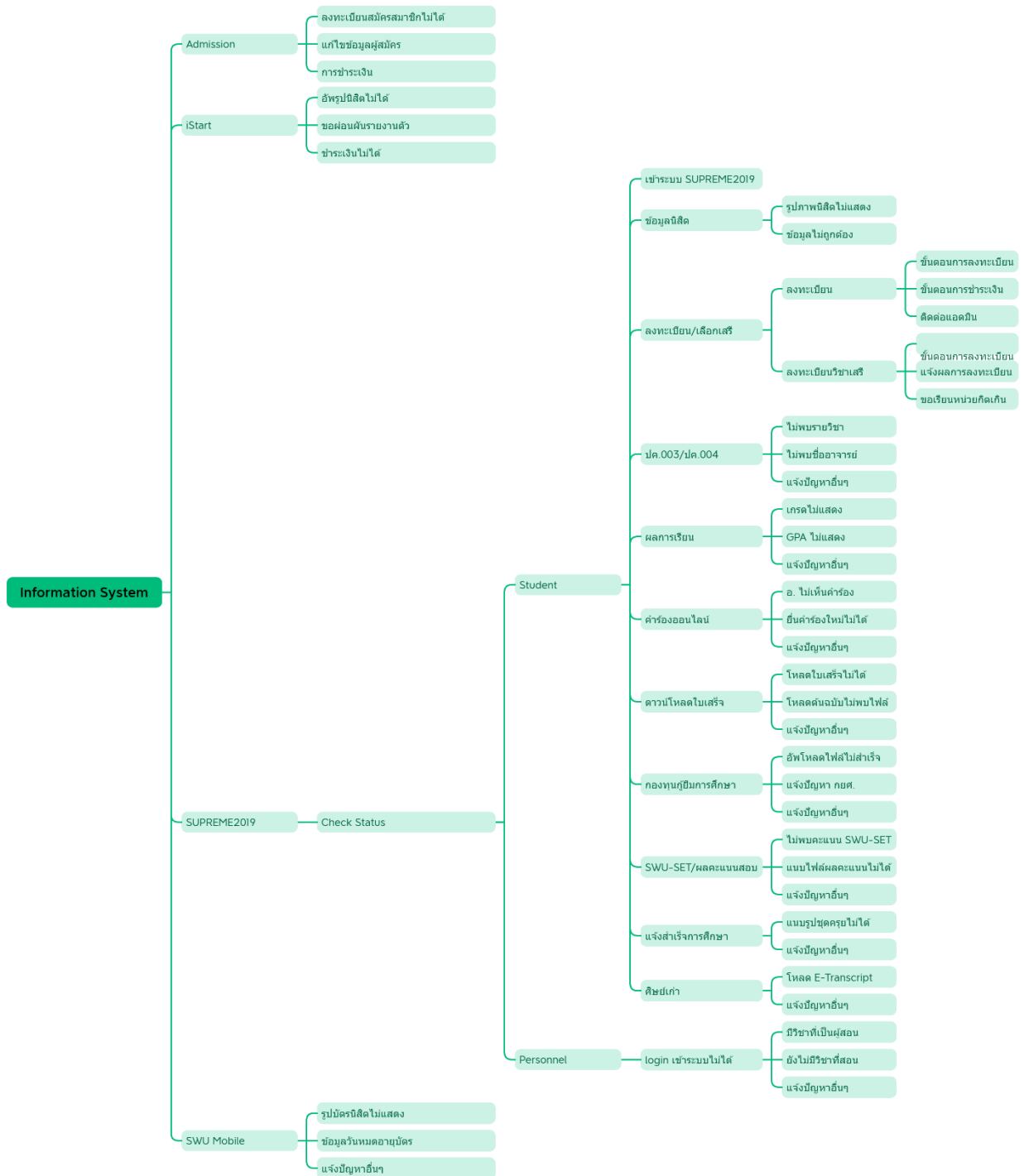
2. ด้านเครือข่าย



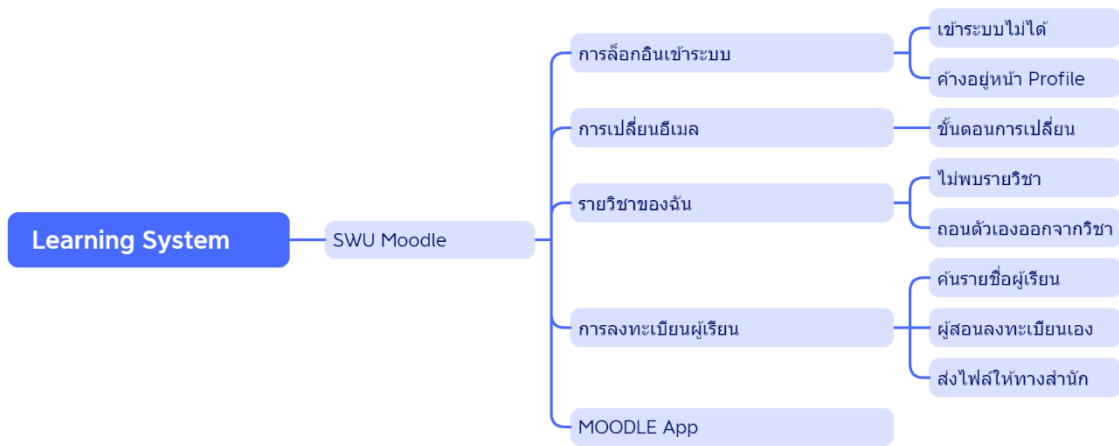
3. ด้านบริการซอฟต์แวร์



4. ด้านระบบสารสนเทศ



5. ด้านสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน



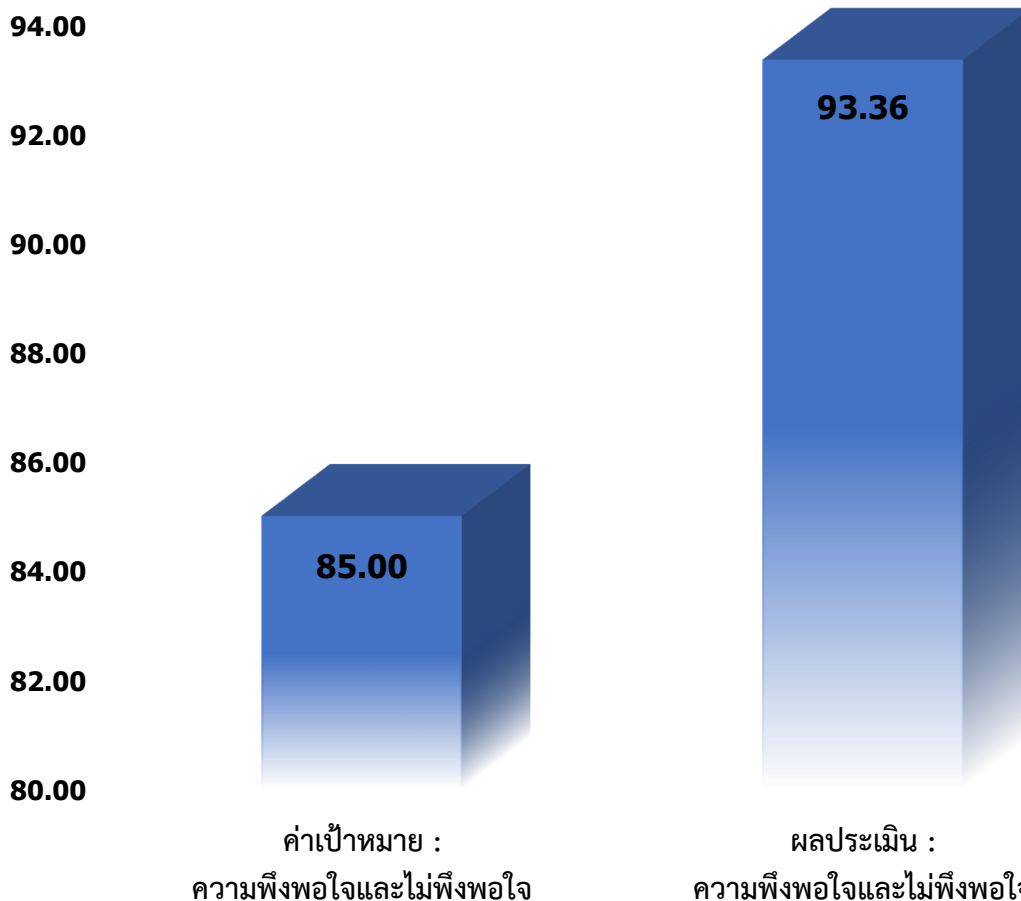
1.3 ผลประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK
ประจำปีการศึกษา 2565



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์
ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2565
(ระหว่างเดือนสิงหาคม 2565 ถึงเดือนกรกฎาคม 2566)

สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ HELPDESK และผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 470 คน โดยผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้


1) ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ อยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 9.34 คิดเป็นร้อยละ 93.36 โดยมีค่าร้อยละคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจสูงกว่าค่าเป้าหมาย



ดังนี้

2) ความต้องการหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้รับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ รายละเอียด

- บริการดีมากค่ะ/ดีมากครับ/ดีค่ะ
- มีจุดให้บริการที่ รพ.
- รวดเร็วดีมากค่ะ/บริการเร็วด้วยค่ะ/ดีมาก ๆ บริการรวดเร็ว/ทำงานเร็วมาก/ตอบเมลเร็วมาก
ขอบคุณมากค่ะ
- ขอให้มีการโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ ไม่ต้องคอยมาใส่ product key แปะเพิ่มการให้บริการ
โปรแกรม AMOS, Lisrel
- ขอขอบคุณมากค่ะ/ขอบคุณมาก ได้รับคำแนะนำที่ดีค่ะ
- ผมรักทุกคนครับ
- แอดมินตอบคำถามไวแก้ปัญหาได้ทันใช้งาน
- เวลาปิด-เปิดทำการ ในหน้าเพจเฟซบุ๊กกับในเว็บไซต์ไม่ตรงกัน ทำให้สับสนเล็กน้อย รบกวน
แก้ไขให้ตรงกันทั้งหมดจะดีมากค่ะ
- กว่าจะตอบถามไปตั้งแต่ เทียง มาตอบอีกที 6 โมง จนผมแก้ปัญหาได้พึ่งมาอ่าน(อย่างน้อยก็
ยังอ่านแหละ)
- เพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เพื่อความคล่องตัวและแก้ปัญหาได้ทันที เพื่อคนที่ไม่มี
ความชำนาญจะไม่ทะเลาะจนแก้ไขยากค่ะ
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์องค์การให้มากกว่านี้
- อยากให้ติดต่อง่ายกว่านี้ค่ะ และอยากให้มีข้อมูลการแก้ไขเบื้องต้นเยอะๆ และอัปเดตใหม่
ในกลูเกิลค่ะ
- บริการดีมากค่า ประทับใจ มีการโทรติดต่อทางโทรศัพท์และการควบคุมคอมพิวเตอร์
ระยะไกล ทำให้สะดวก แม้ไม่ได้อยู่ในมหาลัยค่ะ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเยี่ยมมากๆครับ ประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ
- อยากได้โปรแกรม SPSS ค่ะ 😊 อยากให้เมล g.swu หรือใครที่เก็บงานไม่หมดอายุตอน
เรียนจบไปแล้วค่า แต่รู้ว่าคงจะไม่ได้ 😞
- บริการรวดเร็วมากๆค่ะ ประทับใจ แก้จบในครั้งเดียว เยี่ยมๆ
- พี่ที่สำนักคอมให้บริดาร์ดีมากเลยคะ ใจดีด้วย
- พี่เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมากคะ ให้ลองโปรแกรมเอง
- ขอขอบคุณค่ะที่ช่วยเหลือ
- เพิ่มเบอร์โทรศัพท์
- ดืออยู่แล้วค่ะ ขอขอบคุณมากที่ตอบ email กลับเร็วมาก ประทับใจค่ะ
- บริการ รวดเร็วดีค่ะ

- มีการทำงานที่รวดเร็วมากค่ะ
- อยากให้แจ้งสาเหตุของปัญหา ทั่วๆที่ถามแล้ว แต่ก็ยังไม่ได้รับคำตอบ
- ให้บริการตรงจุด แต่อาจใช้เวลา
- เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก ๆ มีความพยายามช่วยเหลืออย่างเต็มที่ 
- ดิอยู่แล้วค่ะ ติดต่อได้เร็วมากค่ะในครั้งนี่ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่มากๆค่ะ รวดเร็วมากเลยคะ
- ทางมหาวิทยาลัยควรพิจารณาแก้ปัญหาระบบเชิงรุก มากกว่าการแก้ปัญหาเป็นรายครั้ง ในกรณีนี้นิสิตเจอปัญหาเข้าระบบไม่ได้ทุกต้นภาคการศึกษา มา 3 ครั้งติดต่อกัน ส่วนงานควรมีการค้นคว้าหาต้นตอของปัญหา มากกว่าแจ้งนิสิตกลับว่า ไม่ทราบว่าเป็นเพราะอะไร หรือโทษว่านิสิตจำรหัสผ่านผิดเอง เนื่องจากเกิดปัญหาซ้ำในกรณีเดิมมาหลายครั้งแล้ว และในครั้งก่อนหน้านิสิตได้แจ้งประเด็นปัญหาอย่างชัดเจนแล้ว นอกจากนี้ในครั้งก่อน หลังบ้านของระบบก็แก้ไขปัญหาให้ได้โดยไม่ต้องรีเซทพาสเวิร์ด นั้นแสดงให้เห็นว่าพาสเวิร์ดเดิมนั้นใช้งานได้ และเป็นเครื่องยืนยันว่านิสิตไม่ได้จำผิดหรือพิมพ์ผิดแต่อย่างใด เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการตามเกณฑ์คุณภาพที่มหาวิทยาลัยใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ กระบวนการควรมีการพิจารณา ADLI ให้เหมาะสม เพื่อให้ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสม // นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรดูแลนิสิตที่รหัสบัตรไม่ตรงกับรหัส นิสิต อันเกิดจากการที่มหาวิทยาลัยเลื่อนการขึ้นทะเบียนของนิสิตจากสถานการณ์โรคระบาด แต่ไม่เปลี่ยนรหัสบัตรให้ตรงกับรหัส นิสิต ส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำเนินการต่างๆ ทั้งระบบซูพริ์ม ไออีเอส ระบบยื่น บว. การเข้าห้องสมุด การยืมคืนหนังสือ ฯลฯ
- บริการดีครับ ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามข้อมูลได้เป็นอย่างดีครับ
- การปิด mail โดยไม่บอกล่วงหน้า คือ ไม่มีมารยาทมาก
- ให้คะแนนคุณเอนกวิทย์คะ บริการดีมาก ๆ และแก้ปัญหาได้คล่องแคล่วตรงจุดคะ
- อยากให้ระบบเข้าได้สะดวกกว่านี้ เพื่อลดความยุ่งยากในการรบกวนพี่ ๆ เจ้าหน้าที่
- ไม่มีคะ/ไม่มีครับ