

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย  
ห้องประชุม สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประจำปีการศึกษา 2559

ระหว่างวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2560 – วันที่ 20 สิงหาคม 2560

ข้อมูล ณ วันที่ 25 สิงหาคม 2560

การบริการถือเป็นบทบาทสำคัญและเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อตอบสนอง การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามหลักการสากลของการ อุดมศึกษา การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม จึงได้จัดทำ การสำรวจความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มาวิเคราะห์และจัดทำ แผนปรับปรุงงานบริการต่อไป

ในปีการศึกษา 2559 สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจัดทำ แบบสำรวจดังกล่าวผ่านระบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ออกเป็นอาจารย์ นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป

### ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ (ประธานมิตร)

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2559 ตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2560 – วันที่ 20 สิงหาคม 2560 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) โดยมีผู้ให้บริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบ จำนวน 114 คน ได้แก่

- |           |                     |       |
|-----------|---------------------|-------|
| ▶ อาจารย์ | 44 คน คิดเป็นร้อยละ | 38.60 |
| ▶ นิสิต   | 40 คน คิดเป็นร้อยละ | 35.09 |
| ▶ บุคลากร | 26 คน คิดเป็นร้อยละ | 22.81 |

- ▶ บุคคลทั่วไป 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51

และมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ฯ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เท่ากับ 4.88

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้าน}}{4} \\ &= \frac{4.88+4.88+4.86+4.90}{4} \\ &= 4.88 \end{aligned}$$

➔ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (4.88)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.92
2. ขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ชัดเจน	4.88
3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม	4.85

➔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.88)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
1. มีความรู้ ความสามารถ	4.87
2. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	4.89
3. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.88
4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	4.88

➔ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.86)**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.86
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector เครื่องเสียงมีประสิทธิภาพ	4.86
3. ความทันสมัยของโปรแกรมที่ให้บริการ	4.83
4. ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.86
5. สภาพแวดล้อมของสถานที่ที่ให้บริการ	4.87

➔ **ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.90)**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.89
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.90

**สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม**

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2559  
(ประธานมิตร)

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ**

**1. สถานภาพ**

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
อาจารย์	44	38.6	
นิสิต	40	35.09	
บุคลากร	26	22.81	
บุคคลทั่วไป	4	3.51	

**2. สถานที่รับบริการ**

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ประธานมิตร	114	100	
องค์กรฯ	0	0	

### 3. ประเภทห้องที่ใช้บริการ

คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	73	64.04	
ห้องบรรยาย	26	22.81	
ห้องประชุม	15	13.16	

รูปแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประสานมิตร ตอนที่1

### ตอนที่ 2 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### 1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

คำถาม	5(5)		4(4)		3(3)		2(2)		1(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	105	92.11	9	7.89	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.92
2. ขั้นตอนการให้บริการได้ประกาศไว้ชัดเจน	100	87.72	14	12.28	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.88
3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม	97	85.09	17	14.91	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.85
<b>รวม</b>		<b>88.31</b>		<b>11.69</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>	<b>4.88</b>

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำถาม	5(5)		4(4)		3(3)		2(2)		1(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. มีความรู้ ความสามารถ	99	86.84	15	13.16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.87
2. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ให้บริการ	101	88.60	13	11.40	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.89
3. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	101	88.60	12	10.53	1	0.88	0	0.00	0	0.00	4.88
4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	101	88.60	12	10.53	1	0.88	0	0.00	0	0.00	4.88
<b>รวม</b>		<b>88.16</b>		<b>11.41</b>		<b>0.44</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>	<b>4.88</b>

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำถาม	5(5)		4(4)		3(3)		2(2)		1(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	99	86.84	14	12.28	1	0.88	0	0.00	0	0.00	4.86
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector เครื่องเสียงมีประสิทธิภาพ	99	86.84	14	12.28	1	0.88	0	0.00	0	0.00	4.86
3. ความทันสมัยของโปรแกรมที่ใช้บริการ	96	84.21	17	14.91	1	0.88	0	0.00	0	0.00	4.83
4. ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	98	85.96	16	14.04	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.86
5. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	99	86.84	15	13.16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.87
<b>รวม</b>		<b>86.14</b>		<b>13.33</b>		<b>0.53</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>	<b>4.86</b>

### 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

คำถาม	5(5)		4(4)		3(3)		2(2)		1(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	จำนวนผู้ตอบ (คน)	%	
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	101	88.60	13	11.40	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.89
2. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	103	90.35	11	9.65	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4.90
<b>รวม</b>		<b>89.48</b>		<b>10.53</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>		<b>0.00</b>	<b>4.90</b>

รูปแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประสานมิตร ตอนที่2

### ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุงพัฒนา

- ➔ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** :: อยากให้เจ้าหน้าที่อยู่ประจำที่เคาน์เตอร์บริการ  
:: อยากให้ช่วยกำชับผู้รับบริการ ให้ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบการใช้บริการ เช่น ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น ไม่นำอาหาร เครื่องดื่ม เข้ามารับประทาน
- ➔ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**
  - ▶ **ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์** :: ผู้ใช้บริการบางส่วนอยากให้ตรวจสอบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ได้รับความเสียหายหรือชำรุดให้มีสภาพพร้อมใช้งาน
  - ▶ **ด้านอุปกรณ์** :: ผู้ใช้บริการบางส่วนอยากให้มีโทรทัศน์ภายในห้องเรียนไว้ติดต่อบนเนื่องจากเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์มักไม่อยู่ เวลามีปัญหาไม่

ทราบติดต่อใคร