

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์
ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีการศึกษา 2559
ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2559 – วันที่ 31 กรกฎาคม 2560
ข้อมูล ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2560

การบริการถือเป็นบทบาทสำคัญและเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อตอบสนอง การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามหลักการสากลของการ อุดมศึกษา การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ จึงได้ พัฒนาระบบการขอรับบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ฯ ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสามารถแจ้งขอรับบริการ ออนไลน์ รวมถึงการติดตามประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ มาวิเคราะห์และจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป

ในปีการศึกษา 2559 ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำการสรุปผลการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์ ที่รับบริการจากฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และ บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2559 ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2559 – วันที่ 31 กรกฎาคม 2560 ผ่านระบบออนไลน์ (<http://ccapp.swu.ac.th/ticket/>) โดยมีผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผ่าน ระบบ และมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และ บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.37 จากคะแนนเต็ม 5

วิธีการคำนวณ

ขั้นตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน

$$= \frac{\text{ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่}}{\text{จำนวนเจ้าหน้าที่}}$$

$$= \text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน}$$

ขั้นตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

$$= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน}}{\text{จำนวนเดือน}}$$

$$= \frac{3.94+4.66+4.55+4.82+4.51+3.95+4.68+3.96+4.57+4.74+3.66}{11}$$

11

$$= 4.37$$

➔ ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละเดือน

เดือน	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	จำนวนเจ้าหน้าที่
กันยายน	15.79	4
ตุลาคม	18.67	4
พฤศจิกายน	18.21	4
ธันวาคม	28.97	6
มกราคม	27.09	6
กุมภาพันธ์	19.75	5
มีนาคม	23.43	5
เมษายน	19.8	5
พฤษภาคม	22.89	5
มิถุนายน	23.74	5
กรกฎาคม	18.33	5

➔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน

เดือน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
กันยายน	3.94
ตุลาคม	4.66
พฤศจิกายน	4.55
ธันวาคม	4.82
มกราคม	4.51
กุมภาพันธ์	3.95
มีนาคม	4.68
เมษายน	3.96
พฤษภาคม	4.57
มิถุนายน	4.74
กรกฎาคม	3.66

➔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม (4.37)

$$= \underline{3.94+4.66+4.55+4.82+4.51+3.95+4.68+3.96+4.57+4.74+3.66}$$

11

$$= 4.37$$