

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย  
ห้องประชุม สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

ประจำปีการศึกษา 2559

ระหว่างวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2560 – วันที่ 20 สิงหาคม 2560

ข้อมูล ณ วันที่ 25 สิงหาคม 2560

การบริการถือเป็นบทบาทสำคัญและเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อตอบสนอง การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามหลักการสากลของการ อุดมศึกษา การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด 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

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     | 2 คน   | คิดเป็นร้อยละ | 1.18  |
| ▶ นิสิต       | 160 คน | คิดเป็นร้อยละ | 94.67 |
| ▶ บุคลากร     | 7 คน   | คิดเป็นร้อยละ | 4.14  |
| ▶ บุคคลทั่วไป | 0 คน   | คิดเป็นร้อยละ | 0     |

และมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ฯ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เท่ากับ 4.33

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 ด้าน}}{4} \\ &= \frac{4.34+4.32+4.32+4.34}{4} \\ &= 4.33 \end{aligned}$$

➔ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (4.34)

| หัวข้อ                                   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ |
|--|--------------------------|
| 1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ       | 4.38                     |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการที่ประกาศไว้ชัดเจน | 4.33                     |
| 3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม | 4.33                     |

➔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4.32)

| หัวข้อ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ |
|--|--------------------------|
| 1. มีความรู้ ความสามารถ  | 4.30                     |
| 2. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ                  | 4.31                     |
| 3. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ                     | 4.33                     |
| 4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้<br>อย่างชัดเจน | 4.34                     |

➔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.32)

| หัวข้อ   | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ |
|--|--------------------------|
| 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพและอยู่ใน<br>สภาพพร้อมใช้งาน | 4.36                     |
| 2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector เครื่อง<br>เสียงมีประสิทธิภาพ  | 4.28                     |
| 3. ความทันสมัยของโปรแกรมที่ให้บริการ                                       | 4.34                     |
| 4. ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต   | 4.30                     |
| 5. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ  | 4.32                     |

➔ ด้านคุณภาพการให้บริการ (4.34)

| หัวข้อ                                  | ค่าเฉลี่ย<br>ความพึงพอใจ |
|---|--------------------------|
| 1. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ | 4.34                     |
| 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม   | 4.34                     |

สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม  
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม  
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2559  
(องค์กรฯ)

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

1. สถานภาพ

| คำตอบ       | จำนวนผู้ตอบ(คน) | %     | รายละเอียด |
|-------------|-----------------|-------|------------|
| อาจารย์     | 2               | 1.18  |            |
| นิสิต       | 160             | 94.67 |            |
| บุคลากร     | 7               | 4.14  |            |
| บุคคลทั่วไป | 0               | 0     |            |

2. สถานที่รับบริการ

| คำตอบ      | จำนวนผู้ตอบ(คน) | %   | รายละเอียด |
|------------|-----------------|-----|------------|
| ประสานมิตร | 0               | 0   |            |
| องค์กรฯ    | 169             | 100 |            |

3. ประเภทห้องที่ใช้บริการ

| คำตอบ                     | จำนวนผู้ตอบ(คน) | %     | รายละเอียด |
|---------------------------|-----------------|-------|------------|
| ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ | 163             | 96.45 |            |
| ห้องบรรยาย                | 0               | 0     |            |
| ห้องประชุม                | 6               | 3.55  |            |

รูปแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรฯ 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       | 65               | 38.46        | 104              | 61.54        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.38        |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการได้ประกาศไว้ชัดเจน | 56               | 33.14        | 113              | 66.86        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.33        |
| 3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม | 56               | 33.14        | 113              | 66.86        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.33        |
| <b>รวม</b>                               |                  | <b>34.91</b> |                  | <b>65.09</b> |                  | <b>0.00</b> |                  | <b>0.00</b> |                  | <b>0.00</b> | <b>4.35</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                                       | 50               | 29.59        | 119              | 70.41        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.30        |
| 2. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ให้บริการ               | 52               | 30.77        | 117              | 69.23        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.31        |
| 3. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ                  | 55               | 32.54        | 114              | 67.46        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.33        |
| 4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 58               | 34.32        | 111              | 65.68        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.34        |
| <b>รวม</b>  |                  | <b>31.81</b> |                  | <b>68.20</b> |                  | <b>0.00</b> |                  | <b>0.00</b> |                  | <b>0.00</b> | <b>4.32</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 | 61               | 36.09        | 108              | 63.91        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.36        |
| 2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector เครื่องเสียงมีประสิทธิภาพ  | 47               | 27.81        | 122              | 72.19        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.28        |
| 3. ความทันสมัยของโปรแกรมที่ให้บริการ                                   | 58               | 34.32        | 111              | 65.68        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.34        |
| 4. ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต                                     | 51               | 30.18        | 118              | 69.82        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.30        |
| 5. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ                                      | 54               | 31.95        | 115              | 68.05        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.32        |
| <b>รวม</b>   |                  | <b>32.07</b> |                  | <b>67.93</b> |                  | <b>0.00</b> |                  | <b>0.00</b> |                  | <b>0.00</b> | <b>4.32</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     | 58               | 34.32        | 111              | 65.68        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.34        |
| 2. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม | 58               | 34.32        | 111              | 65.68        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 0                | 0.00        | 4.34        |
| <b>รวม</b>                              |                  | <b>34.32</b> |                  | <b>65.68</b> |                  | <b>0.00</b> |                  | <b>0.00</b> |                  | <b>0.00</b> | <b>4.34</b> |

รูปแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามองค์กรฯ ตอนที่2

### ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุงพัฒนา

- ➔ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ :: -
- ➔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ▶ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ :: -
  - ▶ ด้านอุปกรณ์ :: -