

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์
ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ 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 ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ สำนักคอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำการสรุปผล การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่อง 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 4.29 จากคะแนนเต็ม 5

วิธีการคำนวณ

ขั้นตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน

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

$$= \text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน}$$

ขั้นตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

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

$$= \frac{5.00+4.95+4.87+5.00+4.65+4.81+3.52+3.66+3.62+4.92+2.25}{11}$$

11

$$= 4.29$$

➔ ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละเดือน

เดือน	ผลรวมคะแนนความพึงพอใจ	จำนวนเจ้าหน้าที่
กันยายน	20.00	4
ตุลาคม	19.82	4
พฤศจิกายน	19.48	4
ธันวาคม	20.00	4
มกราคม	18.62	4
กุมภาพันธ์	19.25	4
มีนาคม	14.10	4
เมษายน	14.67	4
พฤษภาคม	14.50	4
มิถุนายน	19.71	4
กรกฎาคม	9.00	4

➔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน

เดือน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
กันยายน	5.00
ตุลาคม	4.95
พฤศจิกายน	4.87
ธันวาคม	5.00
มกราคม	4.65
กุมภาพันธ์	4.81
มีนาคม	3.52
เมษายน	3.66
พฤษภาคม	3.62
มิถุนายน	4.92
กรกฎาคม	2.25

➔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม (4.37)

$$= \frac{5.00+4.95+4.87+5.00+4.65+4.81+3.52+3.66+3.62+4.92+2.25}{11}$$

11

$$= 4.29$$