

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีการศึกษา 2560

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

ในปีการศึกษา 2560 สำนักคอมพิวเตอร์ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม ผ่านระบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้านดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

โดยแบ่งกลุ่มผู้บริการออกเป็นอาจารย์ นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2560 ระหว่างวันที่ 8 มีนาคม 2561 ถึงวันที่ 8 เมษายน 2561 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) โดยมีผู้ให้บริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 872 คน โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องประชุม ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

- สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ		
	ประสานมิตร	องค์กรักษ์	รวม
อาจารย์	22	0	22
นิสิต	484	310	794
บุคลากร	7	1	8
บุคคลทั่วไป	48	0	48
รวม	561	311	872

- ประเภทห้องที่ใช้บริการ

ประเภทห้องที่ใช้บริการ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ		
	ประสานมิตร	องค์กรักษ์	รวม
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	483	311	794
ห้องบรรยาย	76	0	76
ห้องประชุม	2	0	2
รวม	561	311	872

ตอนที่ 2 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้าน	ผลการประเมิน		
	ประสานมิตร	องค์กรักษ์	รวม
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	4.89	4.76
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	4.76	4.68
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	4.80	4.70
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.69	4.68	4.69