

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ในการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์
ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีการศึกษา 2560
ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2560 – วันที่ 31 มีนาคม 2561
ข้อมูล ณ วันที่ 11 มีนาคม 2561

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 2560 ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำการสรุปผลการ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบำรุงรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์ ที่รับบริการจากฝ่ายปฏิบัติการและบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ประธานมิตร)

จากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และ บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2560 ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2560 – วันที่ 31 มีนาคม 2561 ผ่านระบบออนไลน์ (<http://ccapp.swu.ac.th/ticket/>) โดยมีผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผ่าน ระบบ และมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และ บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.08 จากคะแนนเต็ม 5

วิธีการคำนวณ

ขั้นตอนที่ 1 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน

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

$$= \text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน}$$

ขั้นตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

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

➔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำเดือน

เดือน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ		
	ประสานมิตร	องครักษ์	รวม
กันยายน 2560	4.98	5.00	4.99
ตุลาคม 2560	5.00	4.97	4.98
พฤศจิกายน 2560	4.63	3.75	4.24
ธันวาคม 2560	4.00	3.75	3.88
มกราคม 2561	3.00	3.75	3.33
กุมภาพันธ์ 2561	4.84	3.75	4.35
มีนาคม 2561	2.05	3.75	2.8
รวม	4.07	4.10	4.08