

การปรับปรุงการให้บริการ ปีการศึกษา 2567

ในปีการศึกษา 2566 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้สำรวจความพึงพอใจ แบ่งเป็น 2 รอบ โดยรอบที่ 1 สิงหาคม 2566 ถึง มกราคม 2567 และรอบที่ 2 กุมภาพันธ์ ถึง กรกฎาคม 2567 สรุปผลการประเมินฯ ได้ดังนี้

ผลการประเมินความพึงพอใจในรอบ 6 เดือนแรก

รอบที่ 1 มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้นจำนวน 27 คน มีคะแนนเฉลี่ยภาพรวม 4.12 (ระดับมาก) โดยเกือบทั้ง 27 คน มีการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ดังนี้

เคยใช้บริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN/WIFI)	27 คน
---	-------

เคยใช้บริการด้านซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	26 คน
--	-------

เคยใช้บริการสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน	25 คน
--	-------

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจในการให้บริการของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN/WIFI) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งคะแนนความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมในพื้นที่ และความเร็วได้รับมีความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.70)

2. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

3. ความพึงพอใจในการให้บริการของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน (e-Learning, MS-Teams, ZOOM, VR, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น) มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.10

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินความพึงพอใจในรอบ 6 เดือนแรก

- ต้องการให้ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่ในมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพมากกว่าเดิม

ผลการประเมินความพึงพอใจในรอบ 6 เดือนหลัง

รอบที่ 2 มีผู้ตอบแบบประเมิน 11 คน แบ่งเป็น

สถานภาพผู้ตอบ	จำนวน
ผู้บริหาร	2 คน
อาจารย์	1 คน
เจ้าหน้าที่	8 คน

ได้รับคะแนนเฉลี่ยภาพรวม 4.51 (มากที่สุด) โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN/WIFI) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ซึ่งมากกว่าในรอบ 6 เดือนแรก และยังคงคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมในพื้นที่ และความเร็วได้รับ ยังคงได้คะแนนน้อยที่สุด คือ 3.73

2. ความพึงพอใจในการให้บริการด้านซ่อมบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

คะแนนในด้านการให้บริการด้วยความมีธรรมาภิบาลที่ดี และให้บริการอย่างเต็มที่ ได้คะแนนความพึงพอใจที่สูงมาก ในการประเมินความพึงพอใจทั้งสองรอบ

3. ความพึงพอใจในการให้บริการของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน (e-Learning, MS-Teams, ZOOM, VR, ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น) มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.53

ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินความพึงพอใจในรอบ 6 เดือนหลัง

- อยากให้สัญญาณ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่ในมหาวิทยาลัยมากกว่านี้ สัญญาณหลุดบ่อยเกินไป

การดำเนินการ

ศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษา ได้รับข้อเสนอแนะและนำมาวางแผนการขยายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และ Wifi เพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้น และมีเสถียรภาพมากขึ้น