



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพัน
ของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2561

Buasri ID

BUASRINETWORK
Srinakharinwirot University



ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Information Systems and Applications

Application Development

Web Hosting



19 พฤษภาคม 2562

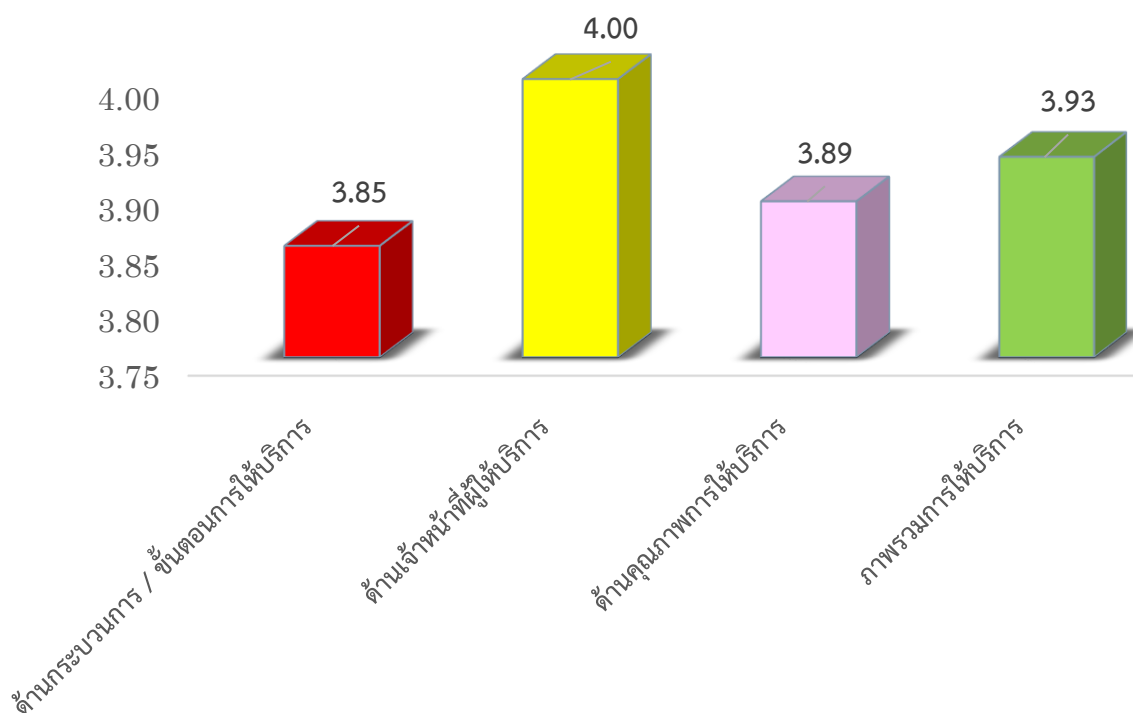
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Computer Center, Srinakharinwirot University

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ และความผูกพันของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 236 คน โดยผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

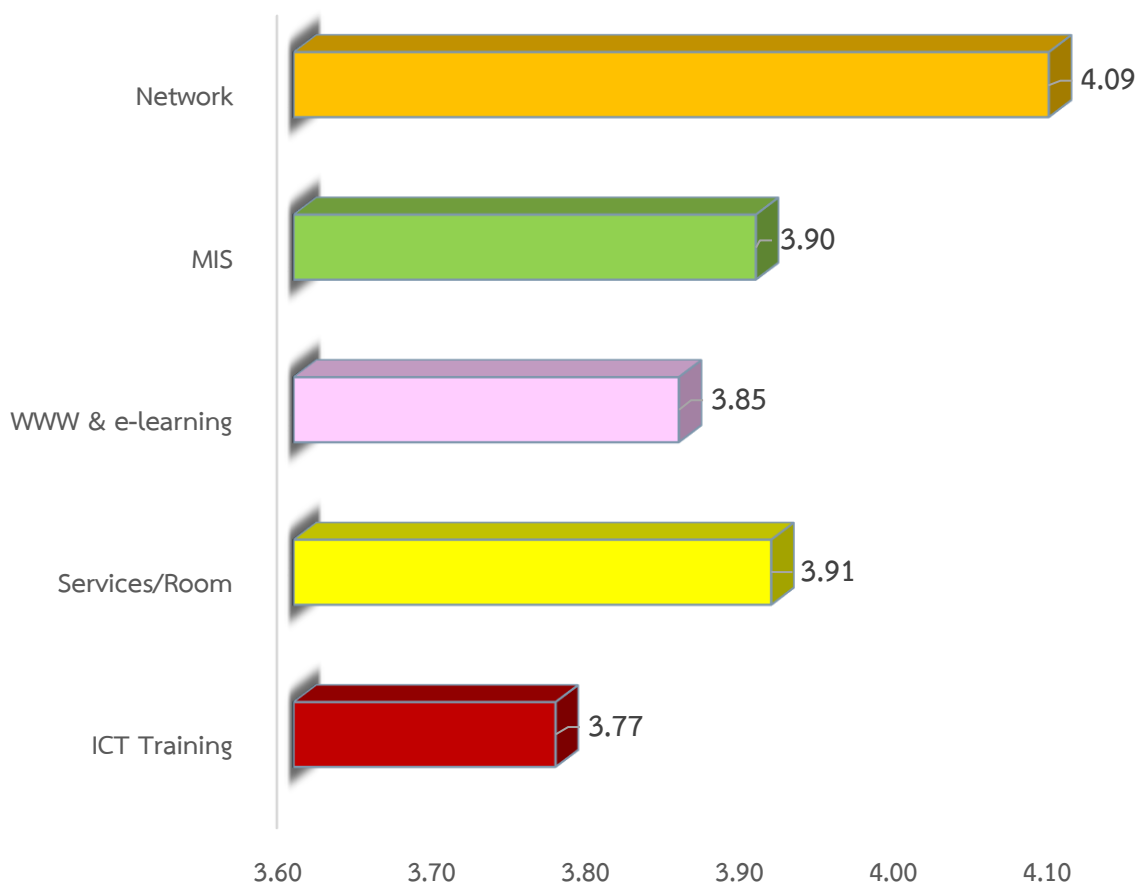
1) ผลการประเมินความความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นร้อยละ 78.32 และมีผลการประเมินความความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	76.94	พึงพอใจ
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	79.91	พึงพอใจ
3.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.89	77.88	พึงพอใจ
4.	ภาพรวมการให้บริการ	3.93	78.55	พึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.92	78.32	พึงพอใจ



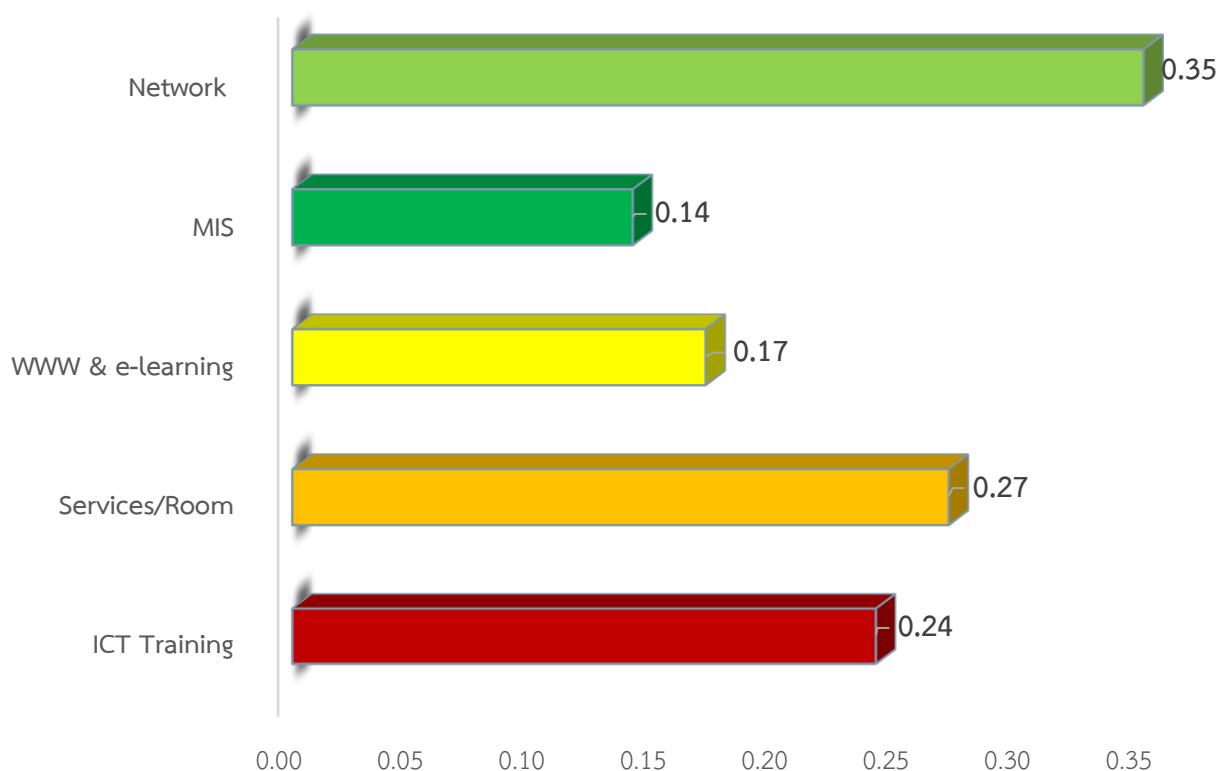
โดยผลการประเมินความความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งเป็น
บริการ 5 บริการ ได้แก่

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
Network : บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	4.09	81.82	พึงพอใจ
MIS : บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	3.90	78.09	พึงพอใจ
WWW & e-learning : บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	3.85	77.08	พึงพอใจ
Services/Room : บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.91	78.24	พึงพอใจ
ICT Training : บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	3.77	75.42	พึงพอใจ
<u>ค่าเฉลี่ยรวม</u>	3.92	78.32	พึงพอใจ



2) ผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับกลับมาใช้บริการอีก มีค่าเฉลี่ย 0.24 คิดเป็นร้อยละ 62.13 โดยแบ่งเป็นบริการ 5 บริการ ดังนี้

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
Network : บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย	0.35	67.74	กลับมาใช้บริการอีก และ แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ
MIS : บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของ มหาวิทยาลัย	0.14	57.10	กลับมาใช้บริการอีก
WWW & e-learning : บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน ทางการศึกษา	0.17	58.63	กลับมาใช้บริการอีก
Services/Room : บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	0.27	63.71	กลับมาใช้บริการอีก
ICT Training : บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	0.24	61.78	กลับมาใช้บริการอีก
ค่าเฉลี่ยรวม	0.24	62.13	กลับมาใช้บริการอีก



3) ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่น่าสนใจเห็นควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและการทำงานของสำนักคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สรุปได้ดังนี้

1. จุดเด่น / สิ่งที่ท่านประทับใจ

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

บุคลากร/เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ให้บริการดี เต็มใจให้บริการ พุดจาดี สุภาพ ตอบคำถามดี ให้ข้อมูลชัดเจน ให้ความใส่ใจมาก พยายามช่วยเหลือ แก้ปัญหาได้รวดเร็ว

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- อินเทอร์เน็ตเร็วมาก ความเร็วเครือข่ายดีเยี่ยม จุดบริการอินเทอร์เน็ตครอบคลุมการใช้งานในจุดสำคัญ มีความพร้อมและบริการอย่างเต็มที่ มีการแก้ไขปัญหาการใช้ Internet อย่างรวดเร็ว

- สถานที่บริการสะดวกสบายเงียบสงบ แอร์เย็นสบาย มีที่นั่งทำงาน เก้าอี้สบาย มีปลั๊กไฟ

- เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัยพร้อมใช้งาน มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการเรียน

2. จุดด้อย / สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

- เจ้าหน้าที่บางท่านรับเรื่องพุดจาไม่ค่อยดี บางครั้งขี้ลืม ลืมติดต่อกลับ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย และไม่มีเจ้าหน้าที่

ให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์

- การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับ WiFi ไม่ค่อยตอบรับ ไม่รายงานปัญหา ไม่อธิบายอย่างชัดเจน

- การแจ้งปัญหาซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบได้รับการติดต่อกลับล่าช้า/ไม่รับ

โทรศัพท์ ติดต่อผู้ดูแลระบบยาก

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ความเร็วอินเทอร์เน็ตช้า WiFi ช้าและหลุดบ่อย ไม่เสถียร อินเทอร์เน็ตไม่เข้าถึงในบางอาคารและอาคารเรียนชั้นสูง ๆ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล้มบ่อยครั้ง มีปัญหาบ่อย

- ระบบโทรศัพท์ภายในผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาสัญญาณขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง

- เครื่องคอมพิวเตอร์น้อยไม่พอชั้นเรียนใหญ่ เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า/ชำรุด ใช้งานไม่ได้ เยอะมาก เครื่องช้า เครื่องค้าง เครื่องดับ บางครั้งมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมาก แต่ยังคงให้นิสิตที่มารับบริการออกจากห้องเนื่องจากการเรียนการสอน

- สถานที่ห้องบรรยาย/ปฏิบัติการ/ห้องประชุมไม่เก็บเสียง จำนวนที่นั่งน้อย และปิด

บริการเร็ว

- บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ได้รับบริการค่อนข้างล่าช้า

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

- ควรปรับปรุง/การพุดจาของเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง

- ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรช่างเครื่องคอมพิวเตอร์และมีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการ/

มีหน่วยรับปัญหาเหมือนจุดคัดกรองปัญหาก่อนส่งต่อให้ผู้ดูแล

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ควรมีแผนเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ก่อนเครื่องมีปัญหา เช่น อุปกรณ์สำคัญมีแผนเปลี่ยนทุก ๆ

3 - 5 ปี

- ควรขยายผลระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายต่อไปให้ครบ 100%

- ควรขยายสัญญาณ WiFi ให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกห้องเรียนของมหาวิทยาลัย และครอบคลุมที่พักของบุคลากรและนิสิตองค์กรฯ

- ควรปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานระบบเครือข่ายและขยายความเร็วอินเทอร์เน็ต

- ควรปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้ทันสมัยมีความเหมาะสม

- ควรให้ระบบและบุคลากรของ ERP อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของสำนักคอมพิวเตอร์

- ควรมีประกาศเกี่ยวกับปัญหา/ความขัดข้องจากการบริการมากกว่านี้

- ควรแยกห้องบริการและห้องที่มีการเรียนการสอน เพื่อให้นิสิตสามารถที่มานั่งทำงานได้

- ควรให้มี ID Line ผู้ประสานงาน

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	1
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์	
ประจำปีการศึกษา 2561.....	1
ชื่อกิจกรรม	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ระยะเวลาดำเนินการ	1
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย.....	1
ผลผลิต	2
ผลลัพธ์	2
ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	3
สรุปตัวชี้วัดโครงการ	3
การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4
การรวบรวมข้อมูล	4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	7
ภาคผนวก	25
แบบการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์	
ประจำปีการศึกษา 2561.....	26

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2561

ชื่อกิจกรรม

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์
ประจำปีการศึกษา 2561

ความเป็นมา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ (AS - EdPEX) ในหมวด 3
ลูกค้า (Customer) ข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer) (ข.) การประเมินความพึงพอใจและ
ความผูกพันของลูกค้า (Determination of CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT) องค์กรมีวิธีการ
อย่างไรในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า โดยวิธีการประเมินเหล่านี้มีความแตกต่างกัน
อย่างไรระหว่างกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด การวัดผลดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้
เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า และสร้างความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาวได้อย่างไร

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ
ของสำนักคอมพิวเตอร์ให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและสร้างความผูกพันกับลูกค้าในระยะยาว
และเป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการให้บริการ รวมถึงนำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำนโยบาย
แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดทำ
งบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตามสภาพสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ และ
ความผูกพันของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุง
ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2562

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- ร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ร้อยละของความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 70

ผลผลิต

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2561

ผลลัพธ์

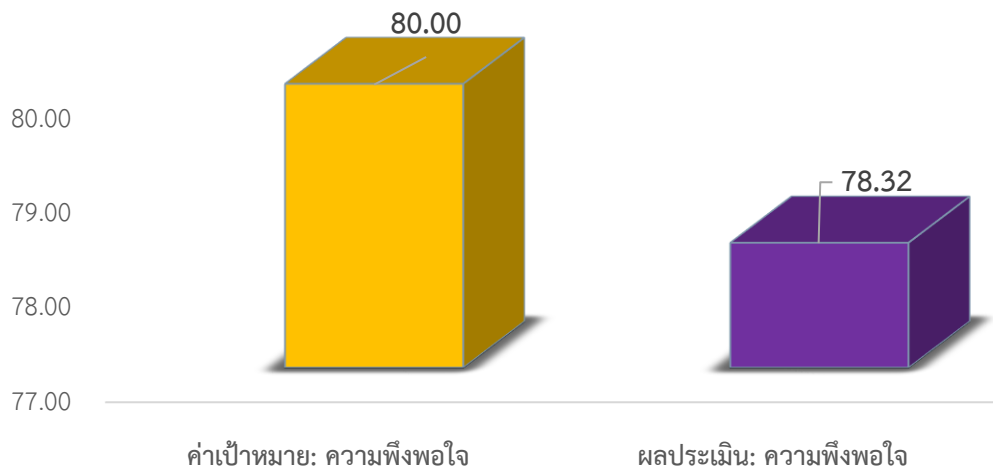
สำนักคอมพิวเตอร์นำผลการสำรวจฯ ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียได้มากขึ้น

ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

สรุปตัวชี้วัดโครงการ

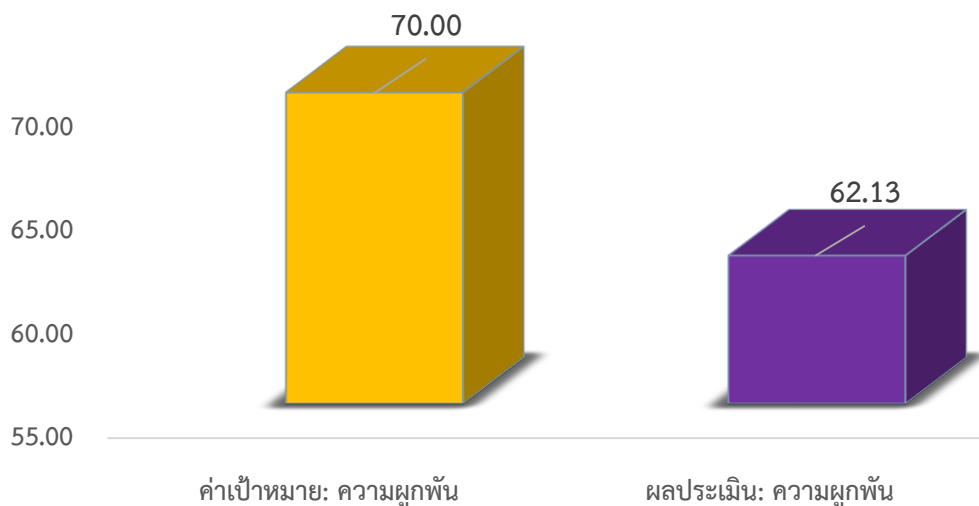
1. ร้อยละของความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 80

ผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 78.32



2. ร้อยละของความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 70

ผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีความผูกพัน ร้อยละ 62.13



การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีระยะเวลาการสำรวจระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2562 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2562 โดยมีผู้รับบริการร่วมตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 236 คน ซึ่งมีการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการรับบริการและความพึงพอใจ/ความผูกพันของผู้รับบริการ ในส่วนของประสิทธิภาพในการรับบริการมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

สำหรับส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ออกเป็น 5 บริการ ได้แก่

- บริการ Network : บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Telephony) และบริการเครือข่ายได้แก่ Mail Gmail VPN รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย ภายในมหาวิทยาลัยและส่วนต่อขยายของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย และอินเทอร์เน็ต

- บริการ MIS : บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

- บริการ WWW & e-learning : บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา เป็นการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (Atutor,Moodle) และการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Hosting,DNN)

- บริการ Services/Room : บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ติดตั้งระบบ/โปรแกรมเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยายห้องเพื่อการเรียนการสอน และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน

- บริการ ICT Training : บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที เป็นการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีทีให้แก่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย

ส่วนด้านการประเมินแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ภาพรวมการให้บริการ
- ความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์

ซึ่งความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ทั้ง 5 ด้าน มีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์
5	พึงพอใจอย่างมาก
4	พึงพอใจ
3	ไม่แน่ใจ / เฉยๆ
2	ไม่พึงพอใจ
1	ไม่พึงพอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีลักษณะเป็นข้อความแบบปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

- จุดเด่น / สิ่งที่ท่านประทับใจ
- จุดด้อย / สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2561 ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการรับบริการและความพึงพอใจ/ความผูกพันของผู้รับบริการ

ประสิทธิภาพในการรับบริการมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
พึงพอใจอย่างมาก	4.51 – 5.00	90.01 – 100.00
พึงพอใจ	3.51 – 4.50	70.01 – 90.00
ไม่แน่ใจ / เฉยๆ	2.51 – 3.50	50.01 – 70.00
ไม่พึงพอใจ	1.51 – 2.50	30.01 – 50.00
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	1.00 – 1.50	20.00 – 30.00

สำหรับความผูกพันของผู้รับบริการมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 3 ระดับ โดยมีการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

ระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
กลับมาใช้บริการอีก และ แนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ	0.33 - 1.00	66.67 - 100.00
กลับมาใช้บริการอีก	-0.34 - 0.33	33.34 - 66.66
ไม่กลับมาใช้บริการ	- 1.00 - -0.33	0.00 - 33.33

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

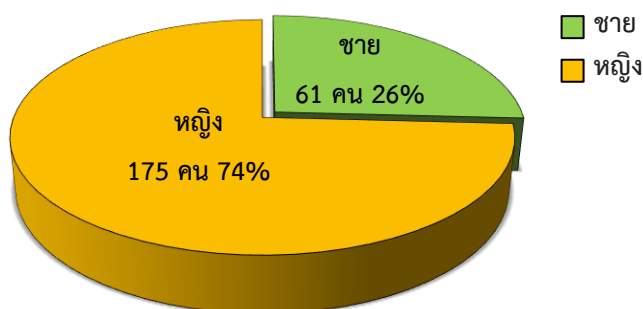
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีการดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

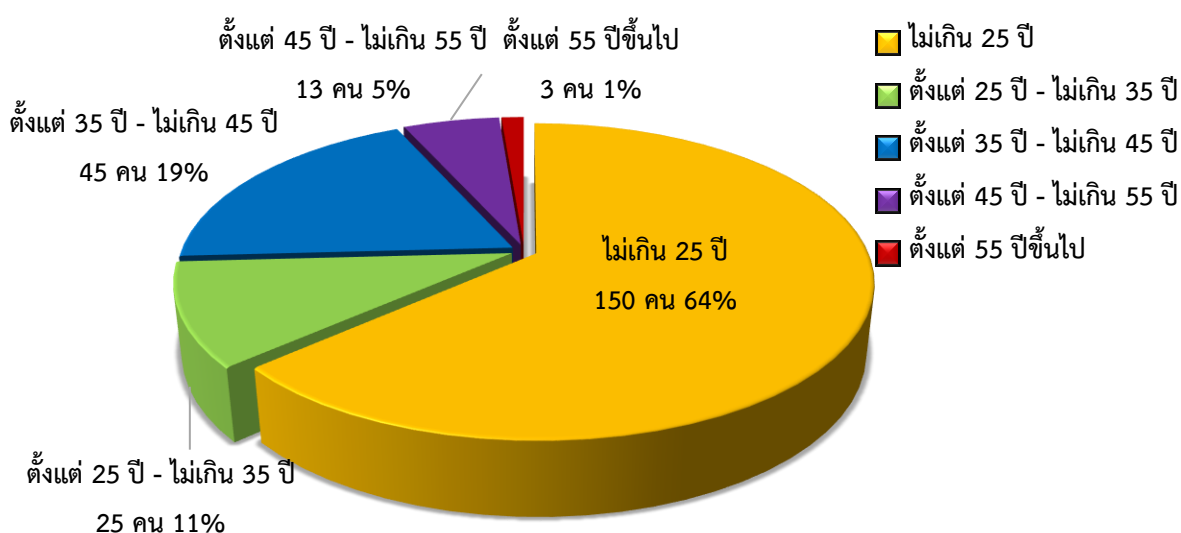
ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	61	25.85
หญิง	175	74.15



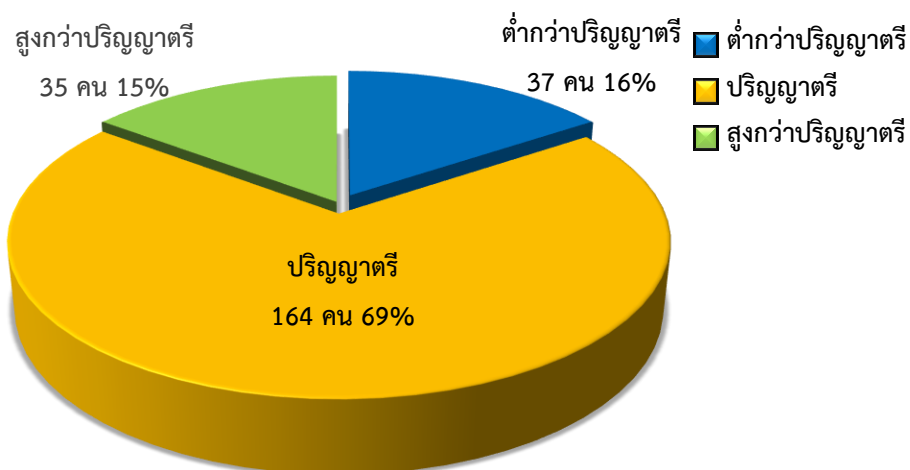
ตารางที่ 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 25 ปี	150	63.56
ตั้งแต่ 25 ปี - ไม่เกิน 35 ปี	25	10.59
ตั้งแต่ 35 ปี - ไม่เกิน 45 ปี	45	19.07
ตั้งแต่ 45 ปี - ไม่เกิน 55 ปี	13	5.51
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	3	1.27



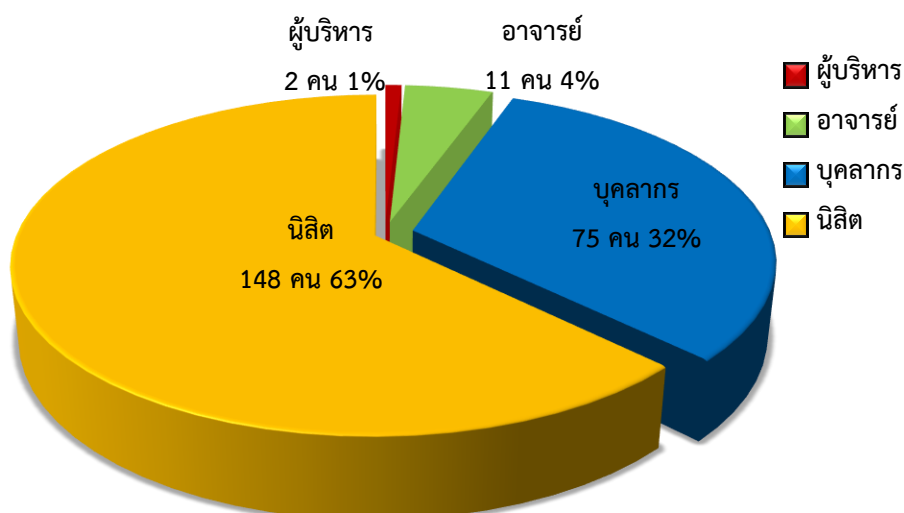
ตารางที่ 3 แสดงการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจ

การศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	15.68
ปริญญาตรี	164	69.49
สูงกว่าปริญญาตรี	35	14.83



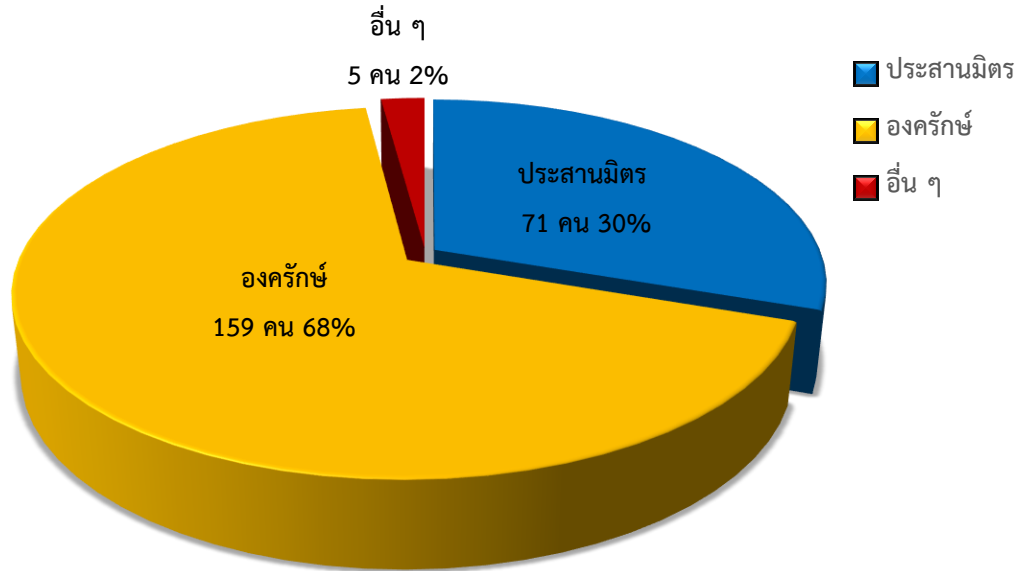
ตารางที่ 4 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ผู้บริหาร	2	0.85
อาจารย์	11	4.66
บุคลากร	75	31.78
นิสิต	148	62.71



ตารางที่ 5 แสดงสถานที่ปฏิบัติงาน/เรียนของผู้ตอบแบบสำรวจ

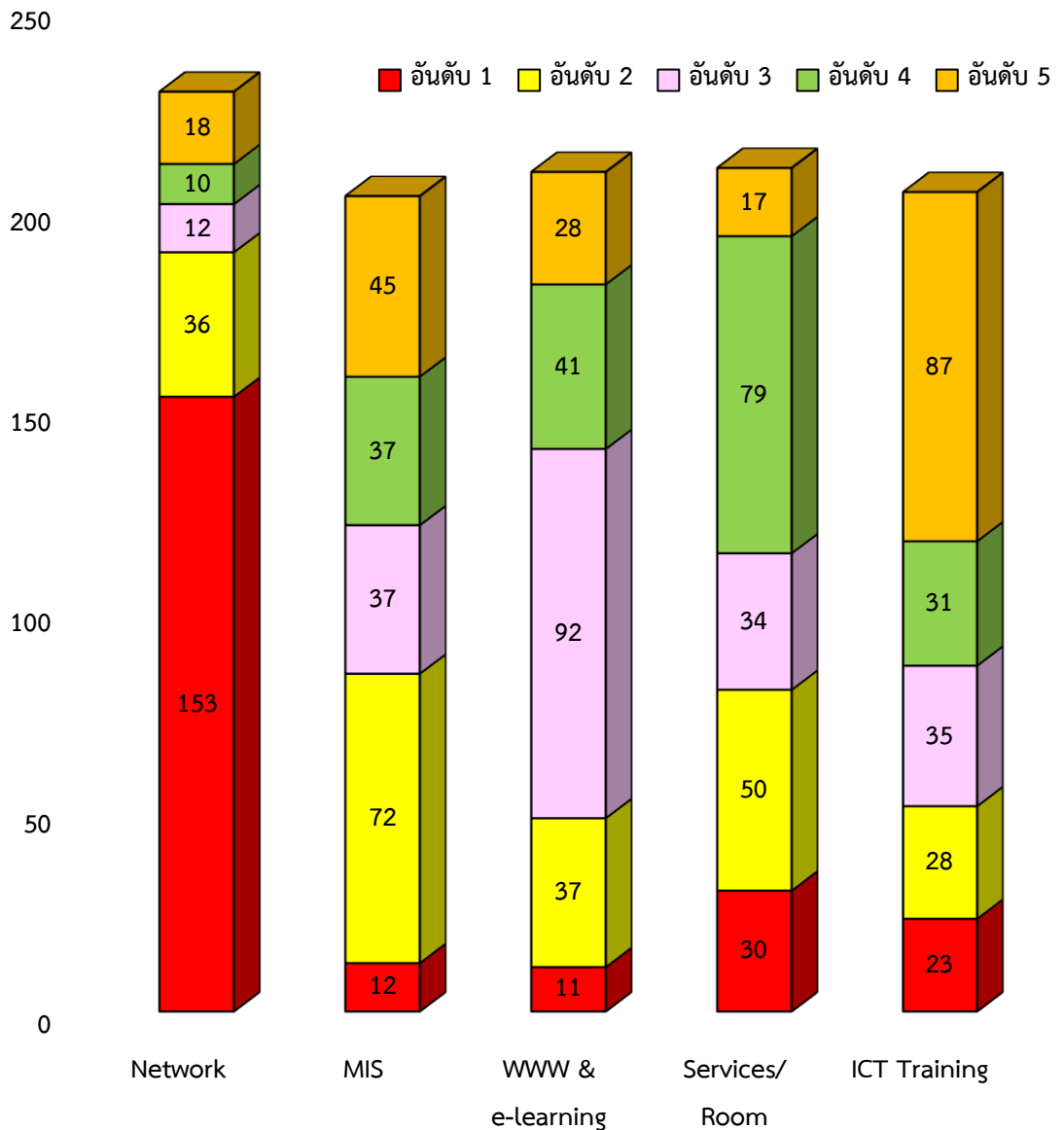
สถานที่	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ประสานมิตร	71	0.85
องครักษ์	159	4.66
อื่น ๆ	5	31.78



ส่วนที่ 2 ประสบการณ์ในการรับบริการและความพึงพอใจ/ความผูกพันของผู้รับบริการ

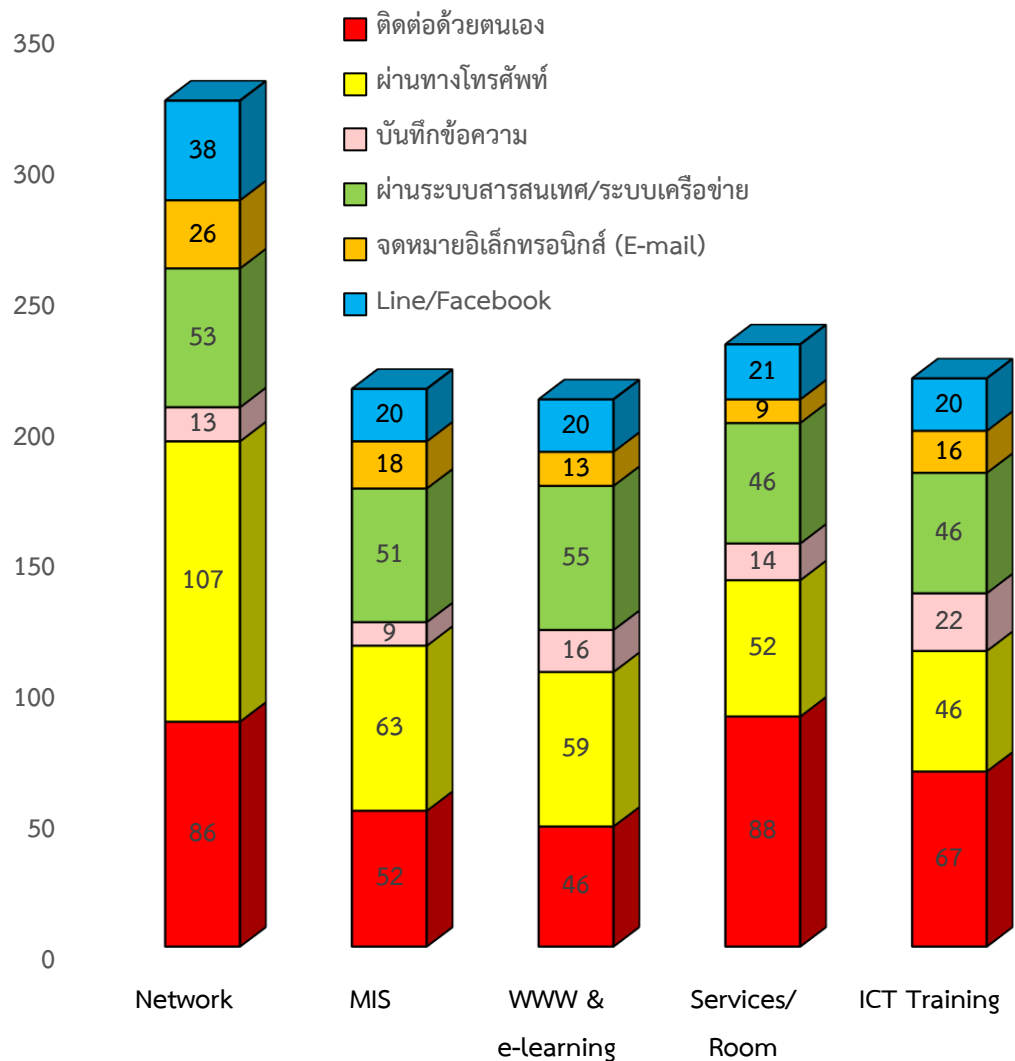
ตารางที่ 6 แสดงบริการที่เคยได้รับบริการของผู้รับบริการ

อันดับ	Network	MIS	WWW & e-learning	Services/ Room	ICT Training
อันดับ 1	153	12	11	30	23
อันดับ 2	36	72	37	50	28
อันดับ 3	12	37	92	34	35
อันดับ 4	10	37	41	79	31
อันดับ 5	18	45	28	17	87
รวม	229	203	209	210	204



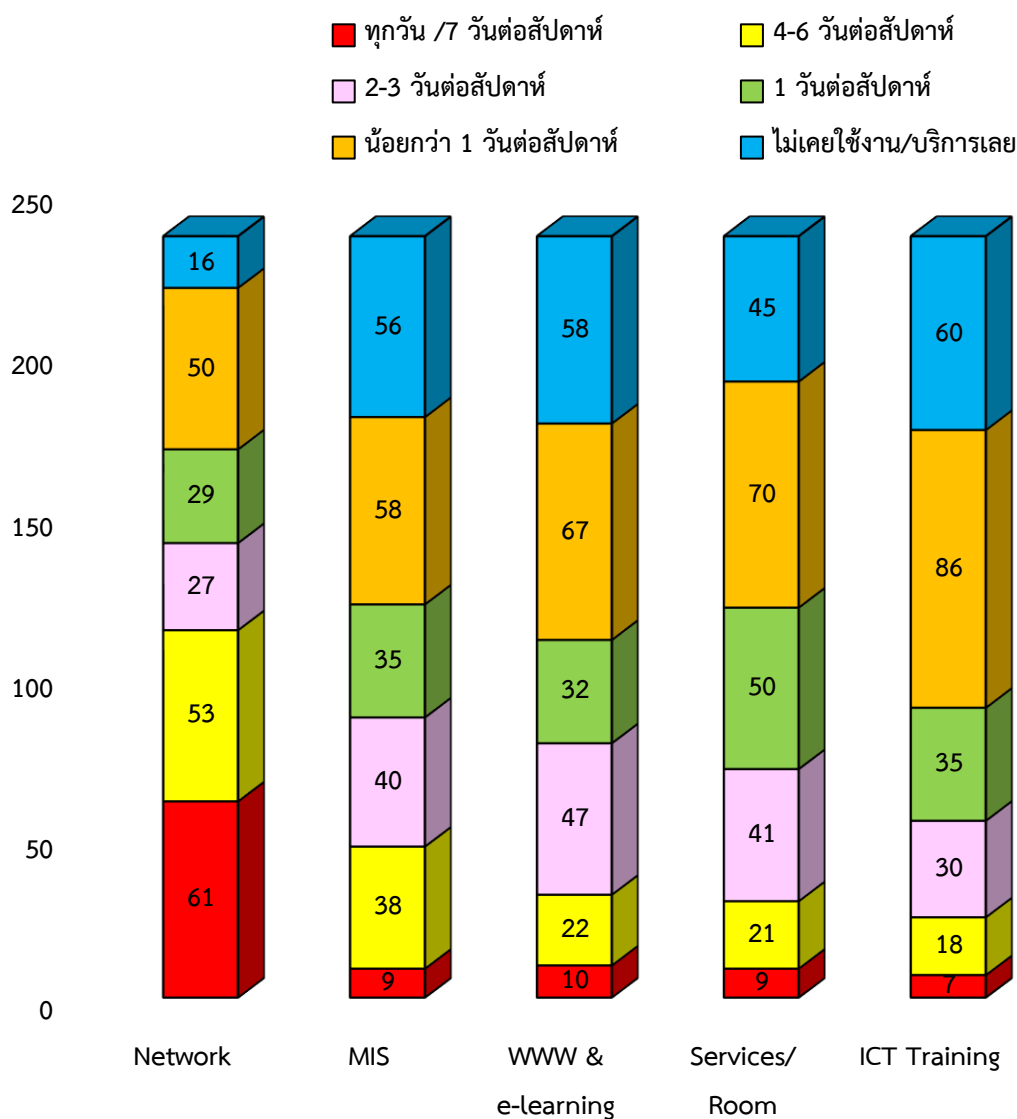
ตารางที่ 7 แสดงช่องทางที่ใช้ในการรับบริการของผู้รับบริการ

ช่องทางที่ใช้ในการรับบริการ	Network	MIS	WWW & e-learning	Services/ Room	ICT Training
ติดต่อด้วยตนเอง	86	52	46	88	67
ผ่านทางโทรศัพท์	107	63	59	52	46
บันทึกข้อความ	13	9	16	14	22
ผ่านระบบสารสนเทศ/ ระบบเครือข่าย	53	51	55	46	46
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	26	18	13	9	16
Line/Facebook	38	20	20	21	20
รวม	323	213	209	230	217



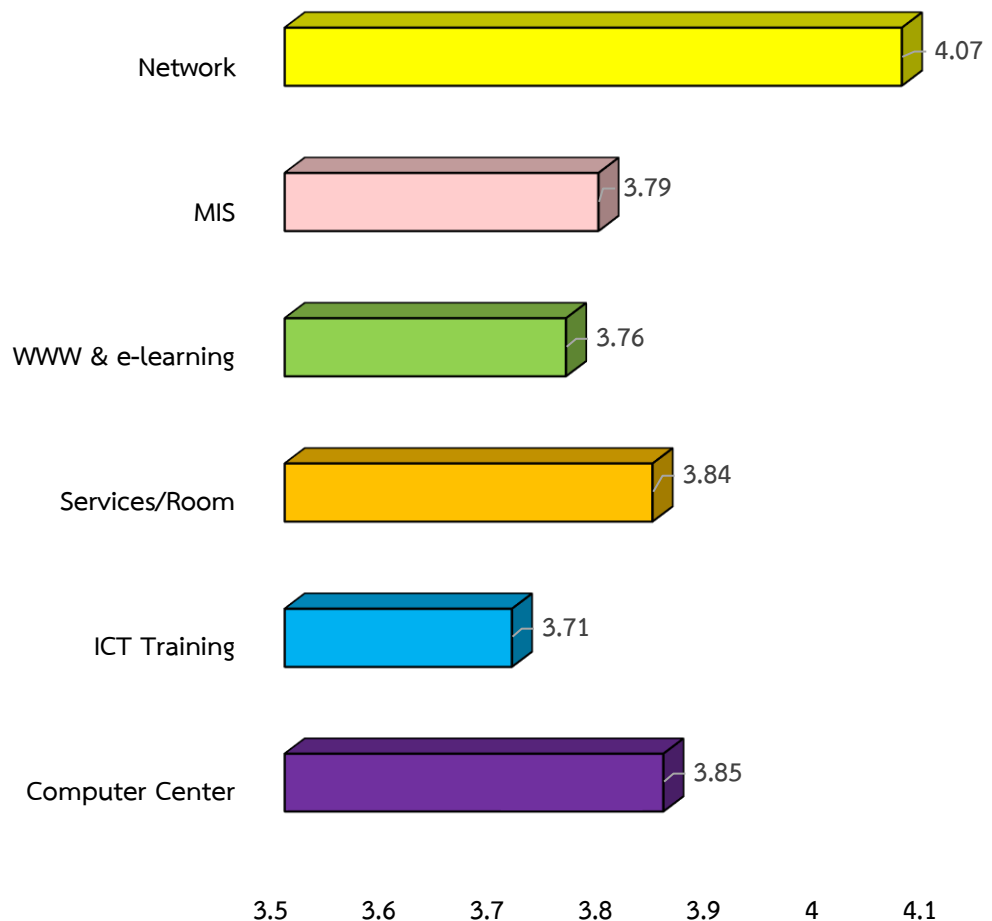
ตารางที่ 8 แสดงความถี่ในการใช้งานหรือรับบริการของผู้รับบริการ

ความถี่ในการใช้งาน หรือรับบริการ	Network	MIS	WWW & e-learning	Services /Room	ICT Training
ทุกวัน/7 วันต่อสัปดาห์	61	9	10	9	7
4 - 6 วันต่อสัปดาห์	53	38	22	21	18
2 - 3 วันต่อสัปดาห์	27	40	47	41	30
1 วันต่อสัปดาห์	29	35	32	50	35
น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์	50	58	67	70	86
ไม่เคยใช้งาน/บริการเลย	16	56	58	45	60
รวม	236	236	236	236	236



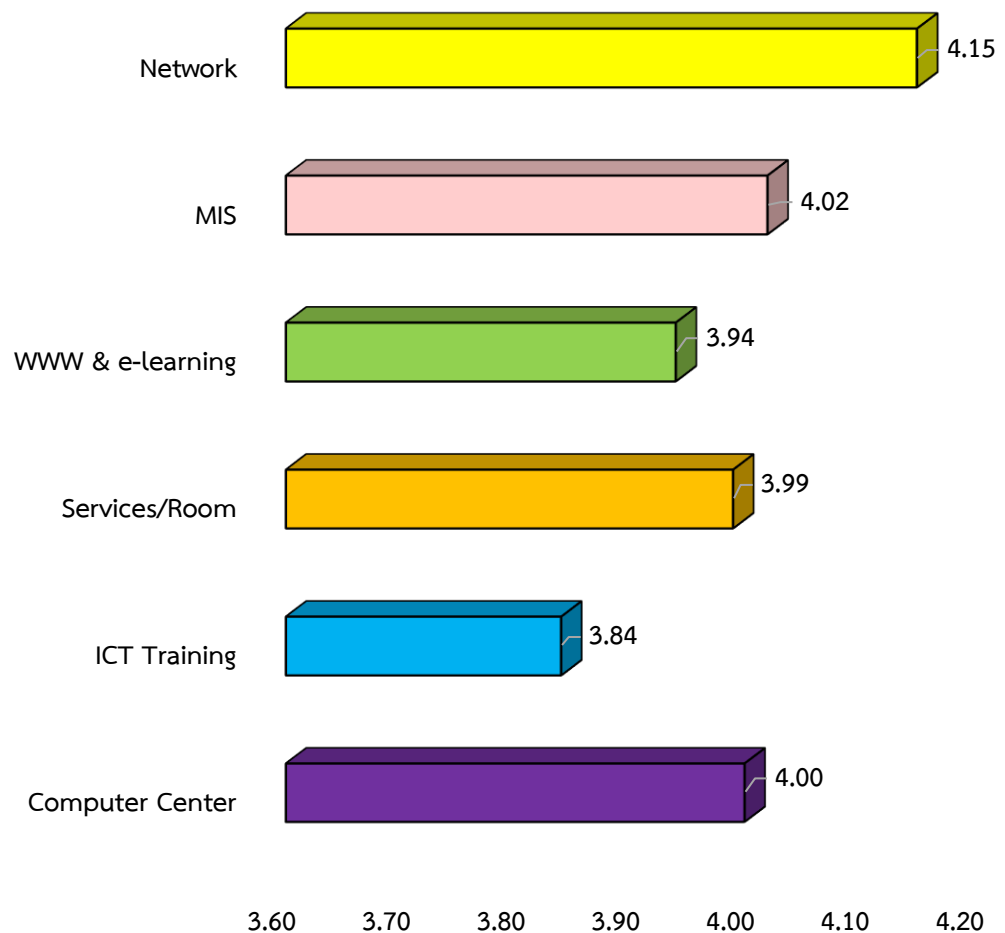
ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานหรือรับบริการของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ/
ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามบริการ

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
สามารถเข้าถึงการใช้งานหรือขอรับบริการได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม เสมอภาคและตรวจสอบได้			
Network	4.07	81.38	พึงพอใจ
MIS	3.79	75.89	พึงพอใจ
WWW & e-learning	3.76	75.17	พึงพอใจ
Services/Room	3.84	76.90	พึงพอใจ
ICT Training	3.71	74.20	พึงพอใจ
รวม	3.85	76.94	พึงพอใจ



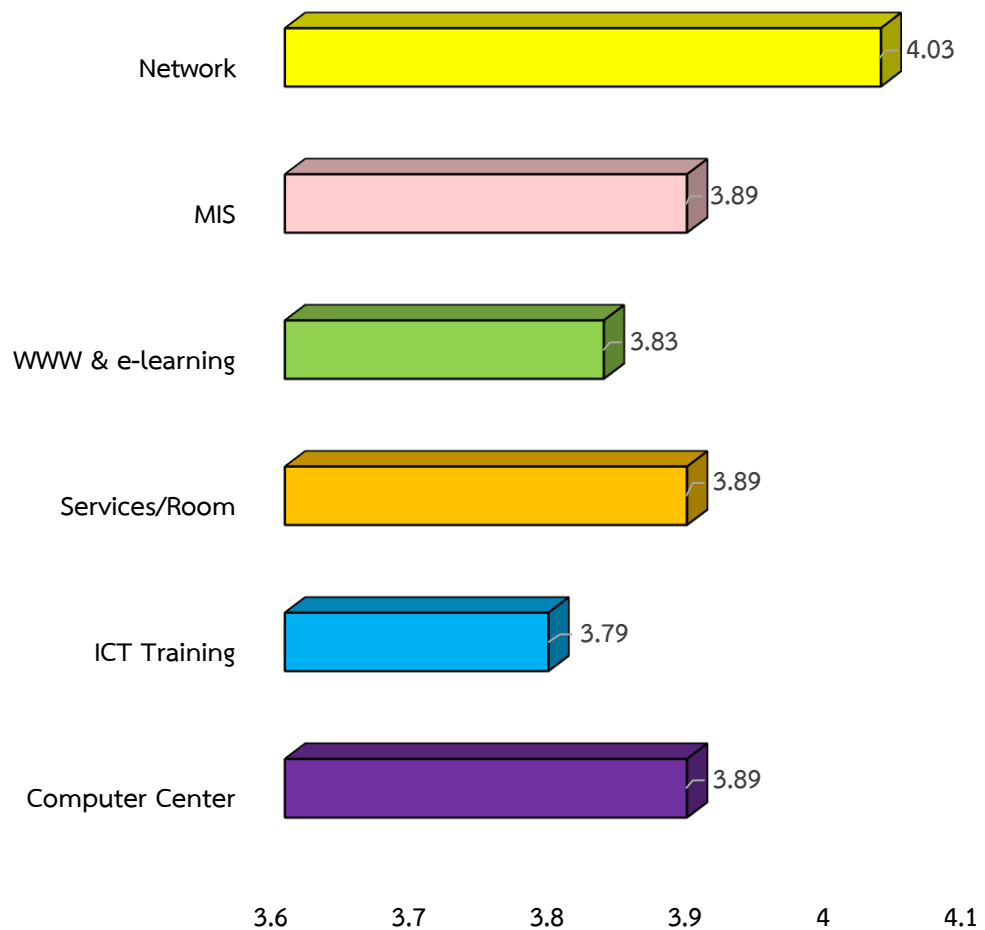
ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานหรือรับบริการของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามบริการ

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมเต็มใจที่จะให้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว			
Network	4.15	82.98	พึงพอใจ
MIS	4.02	80.46	พึงพอใจ
WWW & e-learning	3.94	78.71	พึงพอใจ
Services/Room	3.99	79.89	พึงพอใจ
ICT Training	3.84	76.71	พึงพอใจ
รวม	4.00	79.91	พึงพอใจ



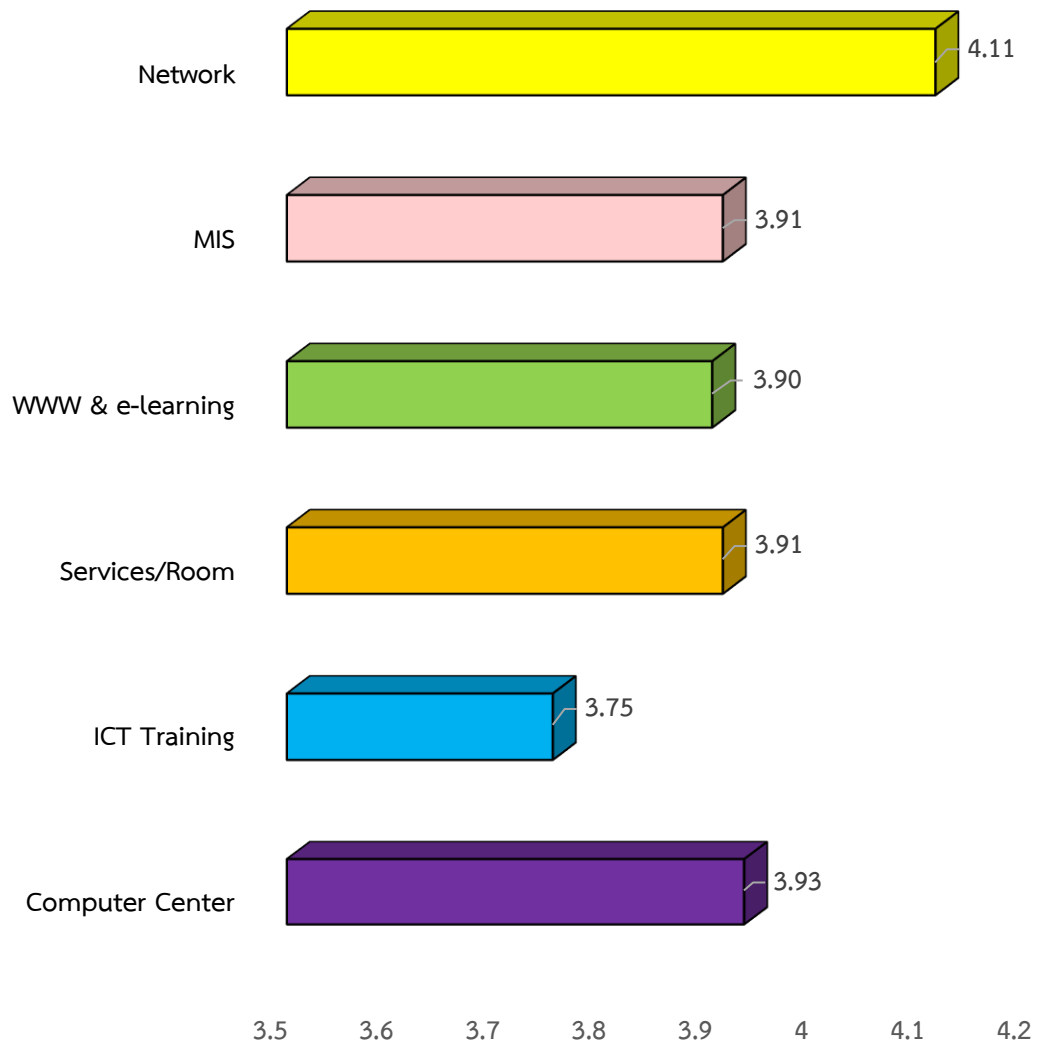
ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานหรือรับบริการของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามบริการ

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
มีการนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และมีการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ			
Network	4.03	80.64	พึงพอใจ
MIS	3.89	77.84	พึงพอใจ
WWW & e-learning	3.83	76.55	พึงพอใจ
Services/Room	3.89	77.86	พึงพอใจ
ICT Training	3.79	75.74	พึงพอใจ
รวม	3.89	77.88	พึงพอใจ



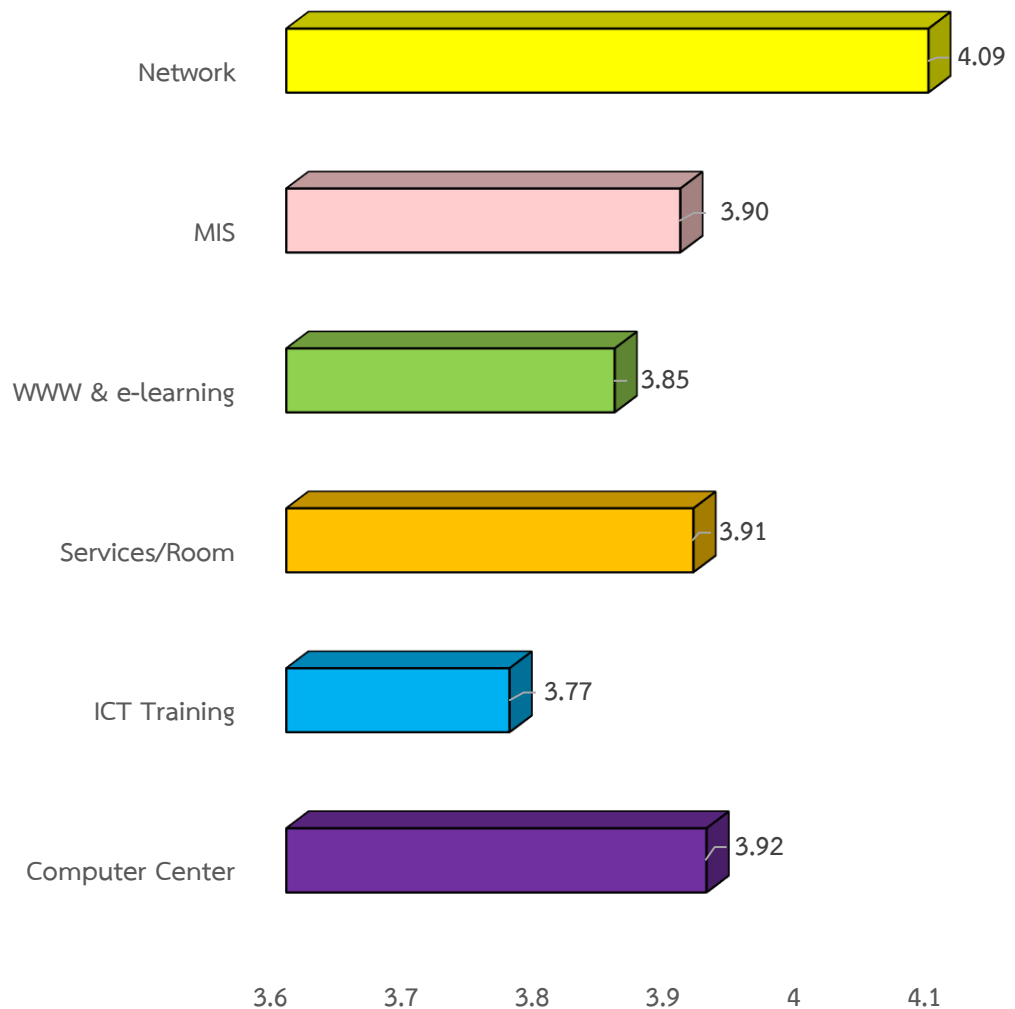
ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานหรือรับบริการของผู้รับบริการ ภาพรวมการให้บริการ จำแนกตามบริการ

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมการให้บริการ			
Network	4.11	82.29	พึงพอใจ
MIS	3.91	78.18	พึงพอใจ
WWW & e-learning	3.90	77.93	พึงพอใจ
Services/Room	3.91	78.29	พึงพอใจ
ICT Training	3.75	75.03	พึงพอใจ
รวม	3.93	78.55	พึงพอใจ



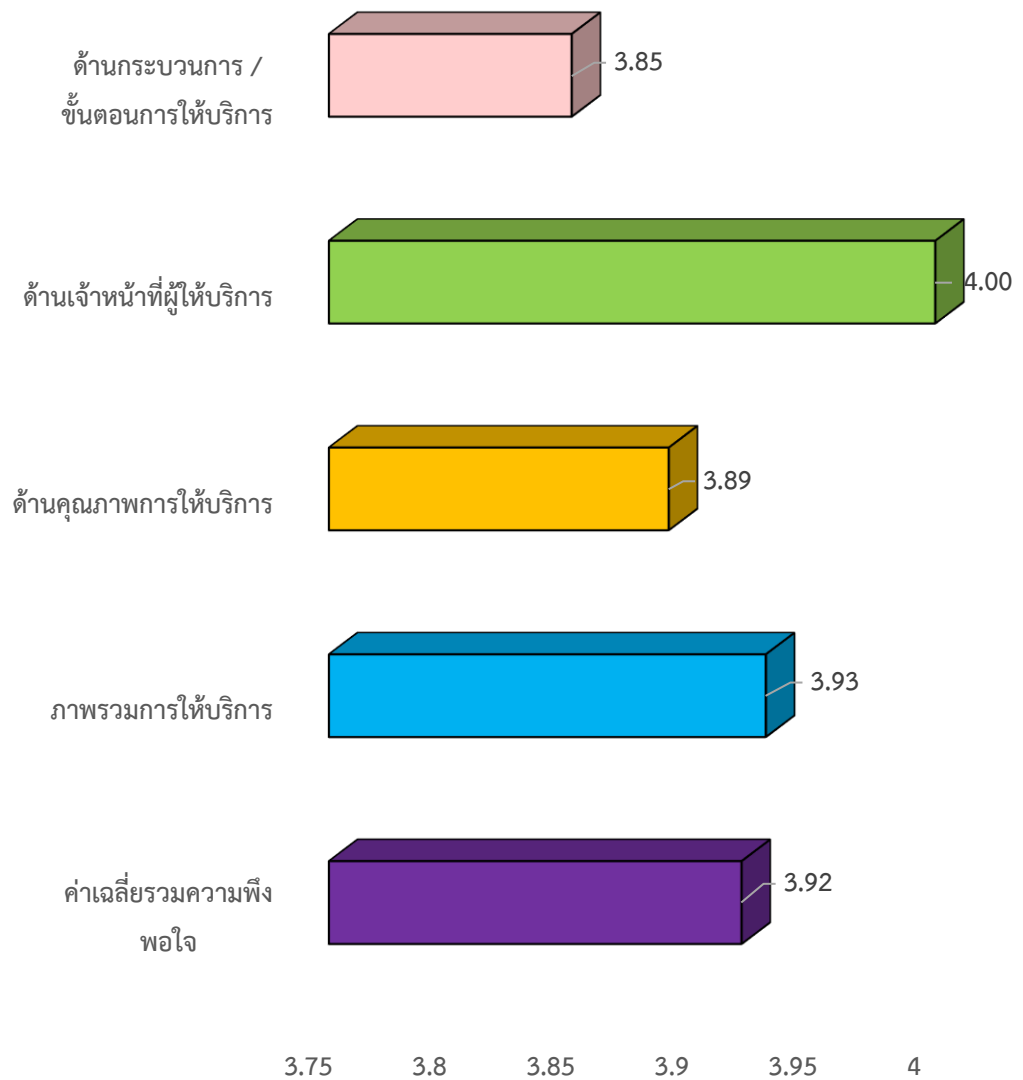
ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานหรือรับบริการของผู้รับบริการ สรุปค่าเฉลี่ยรวม
จำแนกตามบริการ

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
สรุปค่าเฉลี่ยรวม			
Network	4.09	81.82	พึงพอใจ
MIS	3.90	78.09	พึงพอใจ
WWW & e-learning	3.85	77.08	พึงพอใจ
Services/Room	3.91	78.24	พึงพอใจ
ICT Training	3.77	75.42	พึงพอใจ
รวม	3.92	78.32	พึงพอใจ

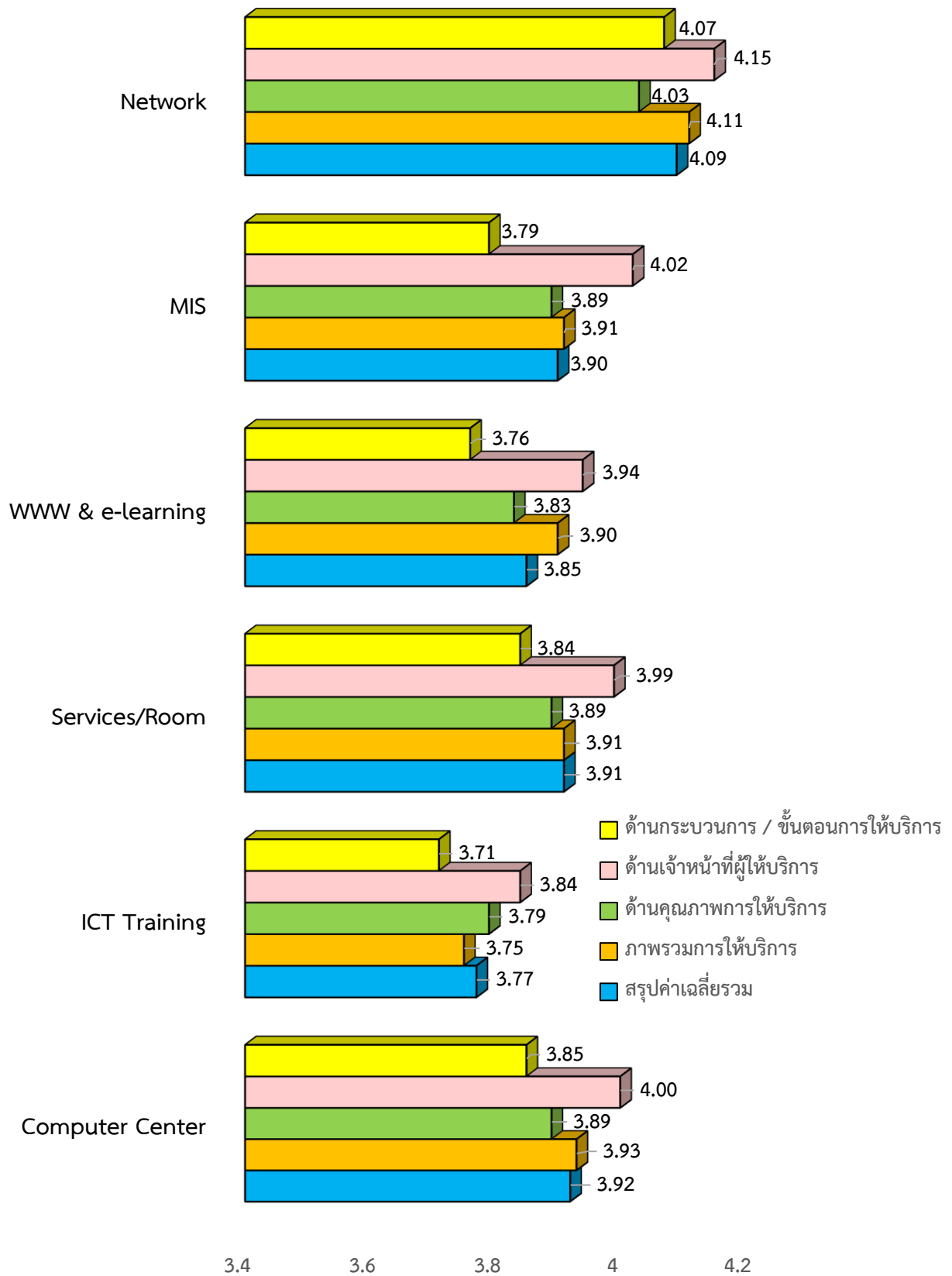


ตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานหรือรับบริการของผู้รับบริการ สรุปค่าเฉลี่ยรวม
จำแนกตามด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
สรุปค่าเฉลี่ยรวม			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	76.94	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.00	79.91	พึงพอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.89	77.88	พึงพอใจ
ภาพรวมการให้บริการ	3.93	78.55	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจ	3.92	78.32	พึงพอใจ

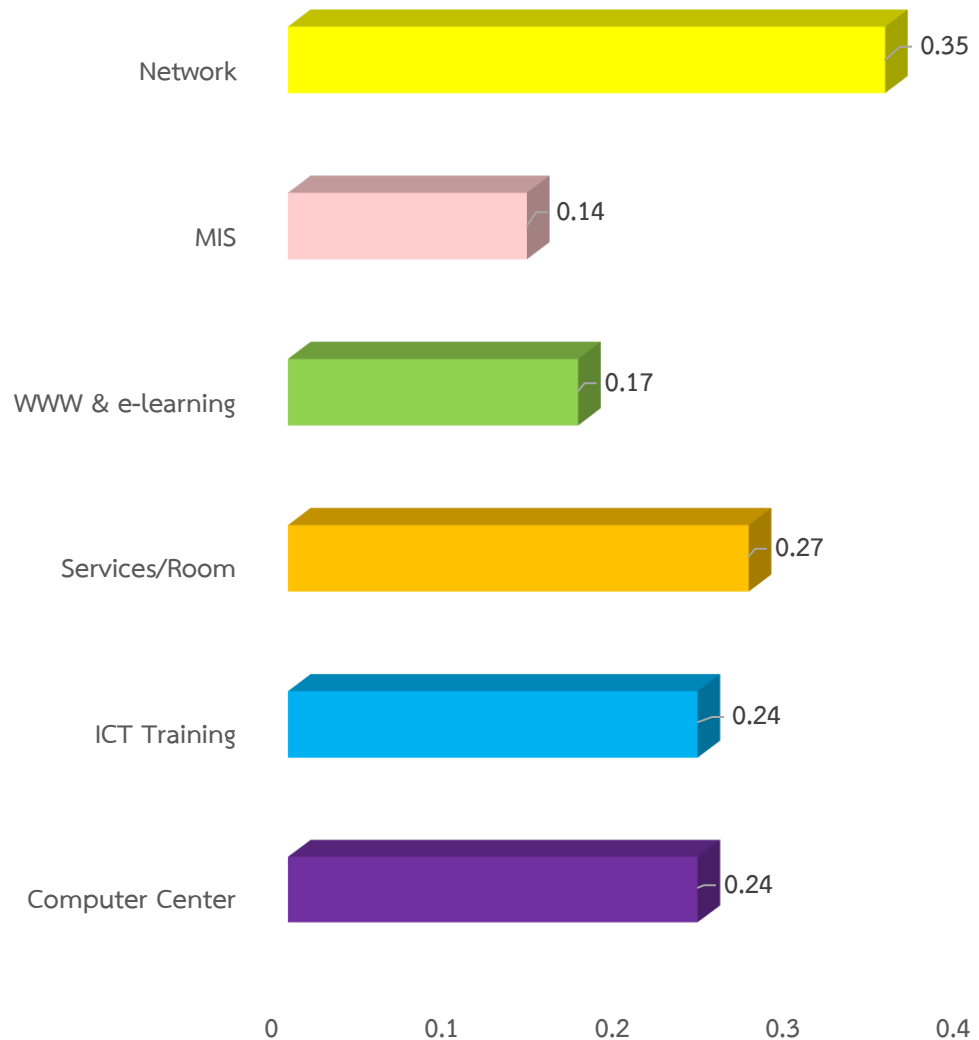


แผนภูมิแสดงภาพรวมความพึงพอใจในการใช้งานหรือรับบริการ
ของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์



ตารางที่ 15 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการ จำแนกตามบริการ

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความผูกพันของผู้รับบริการ			
Network	0.35	67.74	กลับมาใช้บริการอีก และแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ
MIS	0.14	57.10	กลับมาใช้บริการอีก
WWW & e-learning	0.17	58.63	กลับมาใช้บริการอีก
Services/Room	0.27	63.71	กลับมาใช้บริการอีก
ICT Training	0.24	61.78	กลับมาใช้บริการอีก
รวม	0.24	62.13	กลับมาใช้บริการอีก



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2561 มีประเด็นที่เห็นควรเป็นแนวทางในการปรับปรุงที่นำไปสู่การพัฒนาบริการและปรับปรุงการทำงานของสำนักคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. จุดเด่น / สิ่งที่ท่านประทับใจ

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

- ผู้อำนวยการให้คำตอบชัดเจน มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาที่ดีมาก
- บุคลากร/เจ้าหน้าที่บริการดี แก้ปัญหาได้รวดเร็ว
- บุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีอัธยาศัยที่ดี ยินดี/เต็มใจให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ทุกคนมี Service Mind ดีมากกันทุกคน
- ทีมงานแข่งแกร่ง บริการด้วยมิตรไมตรี
- เจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์พูดจาดี สุภาพ บริการดี
- ระบบ huris ตอบคำถามดี เคลียร์ทุกคำตอบ
- เจ้าหน้าที่ทุกท่านทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และสื่อสารรู้เรื่องเข้าใจง่ายทุกท่าน
- เจ้าหน้าที่ชื่อ คุณบอล บริการดี และท่านอื่น ๆ เช่นกัน
- สุภาพ รวดเร็วในการให้บริการ ข้อมูลชัดเจน
- เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำและบริการด้วยความเต็มใจ
- พี่ๆ มีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาและตอบคำถามได้ดี
- เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะบริการทุกครั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือระบบเครือข่ายมีปัญหา
- บุคลากรมีน้ำใจไมตรี ให้ความใส่ใจมาก พยายามช่วยเหลือ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการแนะนำดี โปรแกรมลงให้พร้อม
- เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลให้ข้อมูล

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- เครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเร็วมาก เน็ตแรง 1000mb ความเร็วเครือข่ายดีเยี่ยม
- คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ดี บริการดี
- สะดวกสบาย คนน้อยเงียบสงบ แอร์เย็นสบาย มีที่นั่งทำงาน มีคอมให้ใช้ เป็นสถานที่ทำงานกับเพื่อนได้
- จุดบริการอินเทอร์เน็ต ฮอตสปอตครอบคลุมในจุดสำคัญ
- มีการแก้ไขปัญหาการใช้ Internet อย่างรวดเร็ว
- อุปกรณ์/บริการที่พร้อมใช้งาน เมื่ออุปกรณ์มีปัญหาก็มีคนมาแก้ไขให้ทันที
- สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพร้อมและได้รับบริการอย่างเต็มที่ บริการรวดเร็ว
- มีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการเรียน

- ห้องสวย เงียบสงบ เป็นส่วนตัว อุปกรณ์พร้อม ทำงานสะดวก
- อุปกรณ์ทันสมัย จอคอมใหญ่ดี เก้าอี้นั่งสบาย มีปลั๊กไฟ มีคอมพิวเตอร์มากเพียงพอ แอร์ไม่ร้อนเกินไป มีความเป็นส่วนตัว
- ใช้งานได้เร็วเมื่อผู้ใช้บริการน้อย

ด้านอื่น ๆ

- ระยะเวลาการเปิดให้บริการ
- การร่วมด้วยช่วยกันใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นมาแล้ว (เห็นด้วยกับการใช้ระบบงานเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร)
- ระยะเวลาและหัวข้อการจัดอบรม การสื่อสาร

2. จุดด้อย / สิ่งที่ทำไม่พึงพอใจ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร

- ช่วงนี้รับรู้ได้ว่าผู้บริหารสูงสุดของ สำนักคอมพิวเตอร์ ไม่ค่อยมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละในการทำงาน เพื่อนำองค์กรให้เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควรจะเป็น
- เจ้าหน้าที่ บางท่านรับเรื่องพุดจาไม่ค่อยดี
- เจ้าหน้าที่ซีลิม สัมติดต่อกลับในบางครั้ง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ มีน้อย และไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์
- แจ้งปัญหาเกี่ยวกับ wifi ไม่ค่อยตอบรับ ว่าทราบหรือไม่ ไม่รายงานปัญหา เข้ามาแก้ไขตอนไหนก็ไม่แจ้งให้ทราบ ไม่อธิบายอย่างชัดเจน

- ไม่รับโทรศัพท์/แจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านระบบแล้วได้รับการติดต่อกลับล่าช้า/ติดต่อผู้ดูแลระบบยาก

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- โทรศัพท์ ติดต่อ ค่อยข้างยาก
- ความเร็วอินเทอร์เน็ต ตอนนี้เน็ตไม่เร็วแล้ว เน็ตช้ามาก อินเทอร์เน็ตช้า เน็ตกระจอก
- Network & HW มีการ Down ค่อนข้างบ่อย ซึ่งบางครั้งก็ Down หลายวันด้วย
- Internet มีปัญหาบ่อย
- ระบบ Network ช้าเป็นบางเวลา
- ดึงเรียนบางแห่งและชั้นเรียนสูงๆ อินเทอร์เน็ตไม่เข้าถึง
- อินเทอร์เน็ตไวไฟมีความช้า ไม่เสถียร ล็อคอินเชื่อมต่อได้ยากมาก
- ระบบเครือข่ายและอื่นๆ ที่แจม/ดาวน์ ที่เกิดจากภายใน มศว เอง
- ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยเกินไป และอุปกรณ์หรือโปรแกรมไม่ทันสมัยหรือไม่เอื้อต่อการเรียน เช่น โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ
- ระบบเครือข่ายที่ล่าช้า เครือข่ายไม่ต่อเนื่อง

- ระบบอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยเสถียร เปลี่ยนแปลงบ่อย บางครั้งเกิดความไม่เสถียร
- ไวไฟช้ามากหลุดบ่อยเกินไป
- อยากให้มี wifi ในห้อง
- ระบบโทรศัพท์เบอร์ภายในผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาสัญญาณขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง
- คอมพิวเตอร์ใช้งานไม่ได้เยอะมาก เครื่องช้าสุดๆ อินเทอร์เน็ตมีปัญหาบ่อย
- ได้รับความบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ค่อนข้างล่าช้า
- คอมพิวเตอร์น้อยไม่พอเซคใหญ่
- คอมเก่าไปหน่อยครับ ช่วงหลังเจอปัญหา เครื่องค้าง เครื่องดับ จนสุดท้ายต้องนำคอมมาเอง
- อุปกรณ์เก่า/ชำรุด/ล้าสมัย
- ห้องบรรยาย/ปฏิบัติการ/ห้องประชุมไม่เก็บเสียง
- บางบริการยังบริการได้ไม่เต็มที่
- ถึงแม้ว่าจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์มาก ที่นั่งเหลือเยอะ แต่ไม่เข้าใจว่าทำไมต้องไล่นิสิตที่ไม่ได้เรียน ออกไปจากห้องด้วย ทั้งๆที่ก็นั่งอยู่เงียบๆ ไม่ได้คุยกับใคร ไม่ได้รบกวนการเรียนการสอน บางทีมันก็ดูออกว่าใครนั่งเล่นเกมเสียงดัง ใครนั่งทำงาน
- ควรตั้งรีเซตตั้งแต่ปิดคอมไปเลยนะคะ พอเปิดมาเจอที่คนอื่นฯ โหลดไว้เต็มหน้าจอเลย

ด้านอื่น ๆ

- ปิดเร็ว ปิดเร็วไป
- จำนวนที่นั่งน้อย
- การห้ามนำน้ำหรืออาหารเข้าไป
- บางครั้งวุ่นวายเสียงดังไปหน่อย
- ไม่ค่อยคึกคักเท่าห้องสมุด
- งบประมาณน้อย คอมพิวเตอร์ไม่พอในโรงพยาบาล

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่

- ควรปรับปรุง การพูดจาของเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่อง
- เพิ่มจำนวนบุคลากรช่างเครื่องคอมพิวเตอร์/มีเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการ/มีหน่วยรับปัญหาเหมือนจุดคัดกรองปัญหาก่อนส่งต่อให้ผู้ดูแล ผู้ติดต่อไม่ต้องเสียเวลาโทรไปแล้วไม่มีผู้รับสาย หรือโอนโทรศัพท์กันไปมาหาผู้ดูแลไม่ได้

ด้านคุณภาพการให้บริการ

- ควรมีแผนเปลี่ยน HW แบบไม่ต้องรอให้ระบบ Down เช่น อุปกรณ์สำคัญๆ มีแผนเปลี่ยนทุกๆ 3 - 5 ปี เป็นต้น
- ระบบ VoIP ควรขยายผลต่อไปให้เป็นดิจิทัล 100% ควรยุติระบบแอนะล็อกได้แล้ว

- คอนโด A อยากให้ขยายสัญญาณ wise onk หรือ wise ais ให้มาถึงชั้น 4 เพราะสัญญาณอ่อนมาก และ สัญญาณ ipass ไม่เสถียรเหมือนเคย เมื่อปีที่แล้วยังสามารถต่อเราเตอร์ขยายสัญญาณ วิดีโอคอล ได้ แต่ตอนนี้ ไม่สามารถทำได้ เดิมได้ ห้อง 402 อ.ปรัชญ์ 0895855779 ขอขอบคุณมากครับ

- ควรให้ระบบ Network ทำงานแบบไม่สะดุด

- อยากให้มีตัว AP ของ มศว เอง หรือ True หรือ AIS เข้าถึงในห้องเรียนรวมอาคาร 14 ทุกห้องเรียน (ชั้นสูงๆ ทุกชั้น) ตอนนี้ของ มศว มีแต่พื้นราบชั้น 1 เท่านั้น เพื่อตอบสนองการเรียนแบบ Active Learning หรือ มศว 4.0

- ปรับปรุง HW & SF ให้มีความเหมาะสมทันสมัย, ปรับปรุง/ขยายความเร็วในการส่ง-รับข้อมูล เช่น เปลี่ยนสาย Fiber ใหม่ + Core Network Switch เชื่อมอาคารให้เป็น 10 Gbps เป็นต้น และระบบ SWU ERP ควรอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ สนค. (ทั้งระบบงานและคน)

- จุดไวไฟน้อยมากครับ

- ควรมีการประกาศต่างๆให้มากกว่านี้

- ระบบไวไฟห่อหุ้มมาก และควรมีอินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย

- ควรปรับปรุงไวไฟที่หอที่มหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพที่ดี

- ปรับเน็ตเถอะ เน็ตแบบนี้เป็นมหาลัย 4.0 ไม่ได้หรอกนะ

- ควรแยกห้องใช้บริการกับห้องที่มีการเรียนการสอน ถ้าไม่แยกห้อง แล้วเหลือเครื่องคอมพิวเตอร์จนมี space ระหว่างนิสิตที่เรียน กับนิสิตที่มาทำงาน ทางอาจารย์ก็น่าจะมีวิจารณ์ญาณมากเพียงพอที่จะพิจารณาให้นิสิตใช้คอมพิวเตอร์อยู่เรื่อยๆ

- กลิ่นในห้อง อยากให้หอมๆ สบายๆหน่อย

- อยากให้มีอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบ Huris

- ควรให้ ID line กับผู้ที่ประสานงานกันเป็นประจำ

ด้านอื่น ๆ

- ขอให้ได้งบประมาณพัฒนาเรื่อยๆ นะ จะได้ใช้โปรแกรมถูกลิขสิทธิ์กันทุกคน

- อยากให้พิมพ์ใบรับรองแพทย์จาก hosxp ได้

- คอมพิวเตอร์ในการใช้งานยังไม่มีครบทุกห้อง คัดกรองจิตเวชยังใช้โน้ตบุ๊กอยู่

ภาคผนวก

แบบการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและความผูกพันของผู้รับบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2561

แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์

ช่วง 6 เดือนแรกของปีการศึกษา 2561 (สิงหาคม 2561 - มกราคม 2562)

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจ/ไม่พอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงการทำงานของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการรับบริการ และ ความพอใจ/ความผูกพันของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถามนี้ โดยคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ข้อมูลของท่านจะไม่ถูกเปิดเผยเป็นรายบุคคล การนำเสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นจะนำเสนอในภาพรวม จึงขอให้ท่านกรณาดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบริการและปรับปรุงการทำงานของบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ถัดไป

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)

Google ฟอร์ม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.เพศ

- ชาย
- หญิง

2.อายุ

เลือก

3.วุฒิการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4.สถานภาพ

- ผู้บริหาร
- นิสิต
- อาจารย์
- บุคลากร
- บุคคลภายนอก/ภาคเอกชน



5. สถานที่ปฏิบัติงาน/เรียน (บุคคลภายนอก/ภาคเอกชนไม่ต้องตอบ)

- ประสานมิตร
- องค์กรกิจ
- อื่นๆ:

กลับ กัดไป

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#)

Google ฟอรัม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการรับบริการ และ ความพึงพอใจ/ความผูกพันของผู้รับบริการ

คำอธิบายบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 5 บริการ ได้แก่

บริการ Network : บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP Telephony) และบริการเครือข่ายได้แก่ Mail Gmail VPN รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่าย ภายในมหาวิทยาลัยและส่วนต่อขยายของมหาวิทยาลัยให้ครอบคลุมพื้นที่ของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย และอินเทอร์เน็ต

บริการ MIS : บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

บริการ WWW & e-learning : บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

เป็นการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (Atutor,Moodle) และการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Hosting,DNN)

บริการ Services/Room : บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ติดตั้งระบบ/โปรแกรมเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยายห้องเพื่อการเรียนการสอน และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน

บริการ ICT Training : บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

เป็นการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีทีให้แก่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย

ประสิทธิภาพในการรับบริการ

บริการที่ท่านเคยได้รับบริการ (โดยจัดเรียงอันดับบริการที่ท่านได้รับบริการจากมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ บริการ... มากที่สุด คือ อันดับ 1 และรองลงมาคือ อันดับ 2 ...)

	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 4	อันดับ 5
Network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WWW & e-learning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services/Room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ICT Training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ช่องทางที่ท่านใช้ในการรับบริการ (เลือกได้หลายช่องทาง)

โปรดระบุเฉพาะบริการที่เลือกไว้

	ติดต่อด้วยตนเอง	ผ่านทางโทรศัพท์	บันทึกข้อความ	ผ่านระบบสารสนเทศ/ระบบเครือข่าย	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	Line/Facebook
Network	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MIS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
WWW & e-learning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services/Room	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ICT Training	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ช่องทางอื่นๆโปรดระบุ

คำตอบของคุณ



ความถี่ในการใช้งานหรือรับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์

โปรดระบุเฉพาะบริการที่เลือกไว้

	ทุกวัน / 7 วันต่อสัปดาห์	4-6 วันต่อสัปดาห์	2-3 วันต่อสัปดาห์	1 วันต่อสัปดาห์	น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์	ไม่เคยใช้งาน/รับบริการเลย
Network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WWW & e-learning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services/Room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ICT Training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดระบุเฉพาะบริการที่เลือกไว้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 6 ระดับ ได้แก่

- 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก
- 4 หมายถึง พึงพอใจ
- 3 หมายถึง ไม่น่าใจ / เฉยๆ
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก
- n/a หมายถึง ไม่ประเมิน

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

สามารถเข้าถึงการใช้งานหรือขอรับบริการได้โดยง่าย สะดวกและรวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม เสมอภาคและตรวจสอบได้

	5	4	3	2	1	n/a
Network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WWW & e-learning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services/Room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ICT Training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมเต็มใจที่จะให้บริการ ด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว

	5	4	3	2	1	n/a
Network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WWW & e-learning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services/Room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ICT Training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ด้านคุณภาพการให้บริการ

มีการนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และมีการปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

	5	4	3	2	1	n/a
Network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WWW & e-learning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services/Room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ICT Training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ภาพรวมการให้บริการ

	5	4	3	2	1	n/a
Network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WWW & e-learning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services/Room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ICT Training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ความผูกพันของผู้รับบริการ

โปรดระบุเฉพาะบริการที่เลือกไว้

ความผูกพันของผู้รับบริการ

	กลับมาใช้บริการอีก และ แนะนำผู้อื่นให้มา ใช้บริการ	กลับมาใช้บริการอีก	ไม่กลับมาใช้บริการ	ไม่ประเมิน
Network	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
MIS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WWW & e-learning	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services/Room	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ICT Training	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

กลับ

ถัดไป

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ

Google ฟอรัม



แบบสอบถามความพึงพอใจและความผูกพัน ของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จุดเด่น / สิ่งที่ท่านประทับใจ

ที่ทำให้ท่านต้องการรับบริการหรือใช้ระบบของสำนักคอมพิวเตอร์ต่อไป

คำตอบของคุณ

จุดด้อย / สิ่งที่ท่านไม่พึงพอใจ

ที่ทำให้ท่านไม่ต้องการรับบริการหรือใช้ระบบของสำนักคอมพิวเตอร์ต่อไป

คำตอบของคุณ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ

Google ฟอรัม





สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทรศัพท์ +66 2649 5704 โทรสาร +66 2259 2217

Computer Center, Srinakharinwirot University

114 Sukhumvit 23, Bangkok 10110, Thailand

Tel +66 2649 5704 Fax +66 2259 2217

<http://cc.swu.ac.th>