

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563



# HURIS SUPREME2019

ระบบป้องกันไวรัส  
สำหรับเครื่องภายใน มศว



**SWU Account**  
ระบบบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานภายใน มศว

**Buasri ID**  
GAFE Office 365

**Moodle @ SWU**



**Helpdesk Online Service**  
บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

29 กรกฎาคม 2564

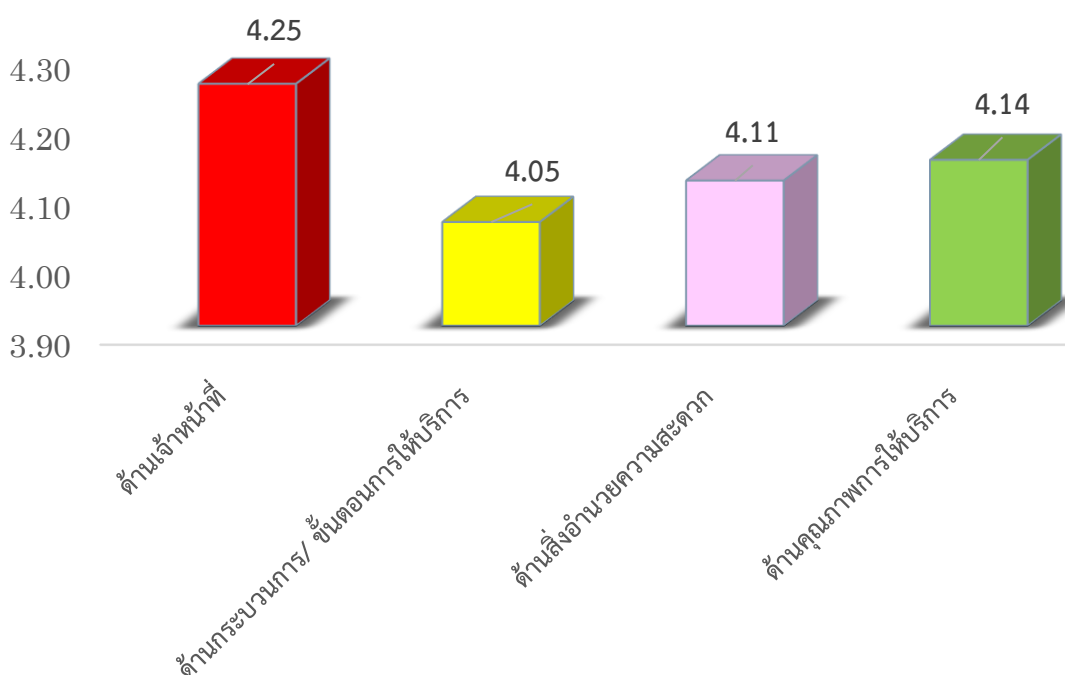
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
Computer Center, Srinakharinwirot University

## บทสรุปผู้บริหาร

สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

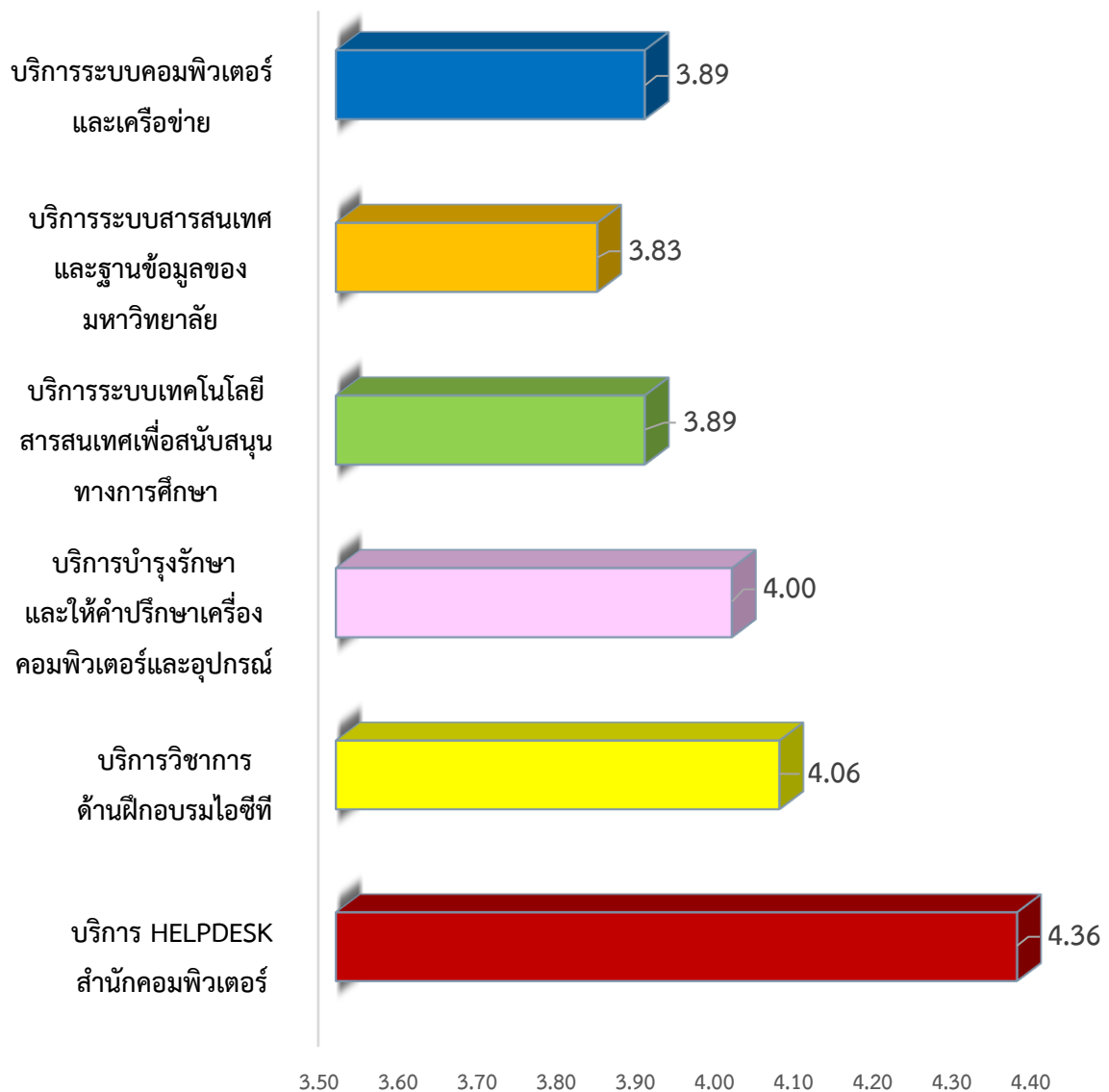
1) ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.73 โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.	ด้านเจ้าหน้าที่	4.25	84.92	พึงพอใจ
2.	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	81.06	พึงพอใจ
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	82.11	พึงพอใจ
4.	ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	82.83	พึงพอใจ
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.14</b>	<b>82.73</b>	<b>พึงพอใจ</b>



โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งเป็น  
บริการ 6 บริการ ได้แก่

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	3.89	77.89	พึงพอใจ
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	3.83	76.65	พึงพอใจ
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	3.89	77.77	พึงพอใจ
บริการบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.00	80.04	พึงพอใจ
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	4.06	81.28	พึงพอใจ
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	4.36	87.13	พึงพอใจ



2) ผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

รายการประเมิน	คำตอบ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. ท่านยินดีที่จะเข้ามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นของสำนักคอมพิวเตอร์หรือไม่	ยินดี	194	98.48
	ไม่ยินดี	3	1.52
2. หากมีการดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากสำนักคอมพิวเตอร์ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือประชาสัมพันธ์ให้	บอก	195	99.49
	ไม่บอก	1	0.51
3. ถ้าท่านพบเห็นว่ามีกรกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับสำนักคอมพิวเตอร์ ท่านจะแจ้งให้สำนักคอมพิวเตอร์ทราบหรือไม่	แจ้ง	195	99.49
	ไม่แจ้ง	1	0.51
รวม / ค่าเฉลี่ยรวม	ผูกพัน	584	99.15
	ไม่ผูกพัน	5	0.85

ท่านยินดีที่จะเข้ามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นของสำนักคอมพิวเตอร์หรือไม่



หากมีการดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากสำนักคอมพิวเตอร์ ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือประชาสัมพันธ์ให้



ถ้าท่านพบเห็นว่ามีกรกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับสำนักคอมพิวเตอร์ ท่านจะแจ้งให้สำนักคอมพิวเตอร์ทราบหรือไม่



0 20 40 60 80 100 120 140 160 180 200

# สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร.....	1
การประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	
สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 .....	5
ชื่อกิจกรรม.....	5
ความเป็นมา .....	5
วัตถุประสงค์.....	5
ระยะเวลาดำเนินการ .....	5
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย .....	5
ผลผลิต .....	5
ผลลัพธ์.....	5
ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย.....	6
สรุปตัวชี้วัดโครงการ.....	6
การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	7
การรวบรวมข้อมูล.....	7
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	10
ภาคผนวก .....	40
แบบการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ	
และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 .....	41

# การประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563

## ชื่อกิจกรรม

การประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563

## ความเป็นมา

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. 2564 มิติที่ 1 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ข้อ 1.2 การให้บริการแก่นิสิตและผู้รับบริการ  
ตัวชี้วัด 1.2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตและผู้ให้บริการ โดยกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด : เพื่อ  
ประเมินระดับความพึงพอใจของการดำเนินงานของส่วนงานเกี่ยวกับการให้บริการนิสิต

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ  
ของสำนักคอมพิวเตอร์ให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ  
และผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการงานให้บริการ รวมถึงนำมาเป็นข้อมูล  
ประกอบการจัดทำนโยบายแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย  
รวมทั้งการจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตามสภาพสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มี  
ส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ  
ของสำนักคอมพิวเตอร์

## ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564

## ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

- ร้อยละของความความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ไม่  
น้อยกว่าร้อยละ 80
- ร้อยละของความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

## ผลผลิต

รายงานผลการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วน  
ได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563

## ผลลัพธ์

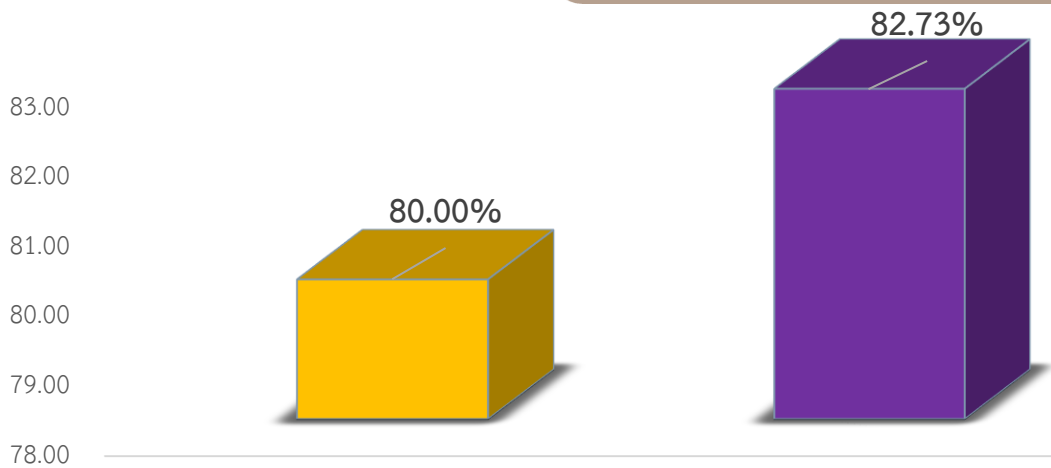
สำนักคอมพิวเตอร์นำผลการสำรวจฯ ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถ  
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียได้มากขึ้น

## ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

### สรุปตัวชี้วัดโครงการ

1. ร้อยละของความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
สำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

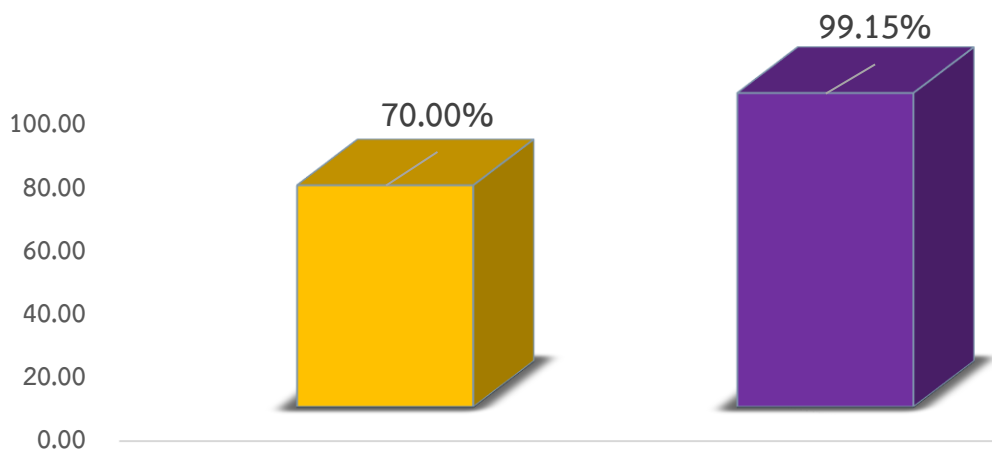
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 82.73



ค่าเป้าหมาย: ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ผลประเมิน: ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

2. ร้อยละของความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
สำนักคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์  
มีความผูกพันร้อยละ 99.15



ค่าเป้าหมาย: ความผูกพัน

ผลประเมิน: ความผูกพัน

## การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### การรวบรวมข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีระยะเวลาการดำเนินการระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ซึ่งมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร่วมตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 200 คน มีข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ และข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด โดยข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งการประเมินแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านเจ้าหน้าที่
- ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แยกตามประเภทบริการ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ และข้อความต้องการหรือข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด โดยข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ออกเป็น 5 บริการ ได้แก่

- บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เป็นต้น
- บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย
- บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา เป็นการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (Atutor, Moodle) และการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Hosting, DNN)
- บริการบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และ บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ติดตั้งระบบ/



โปรแกรมเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บริการบำรุงรักษาตรวจสอบ ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องเพื่อการเรียนการสอน และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน

- บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที เป็นการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีทีให้แก่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์เป็นการให้บริการการให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการใช้งาน งานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มีลักษณะข้อคำถามเบื้องต้นเป็นแบบเลือกตอบ มีลักษณะข้อคำถามประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ และข้อความคิดเห็นการบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่

- สิ่งที่ทำให้ท่านประทับใจ และอยากใช้บริการในครั้งต่อไป
- สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ และอยากให้ปรับปรุงบริการมากที่สุด
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 5 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ และข้อเหตุผลมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

ทั้งนี้ การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์
5	พึงพอใจอย่างมาก
4	พึงพอใจ
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่พึงพอใจ
1	ไม่พึงพอใจอย่างมาก

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ

### ตอนที่ 2 - 4 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ สำหรับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
พึงพอใจอย่างมาก	4.51 - 5.00	90.01 - 100.00
พึงพอใจ	3.51 - 4.50	70.01 - 90.00
ไม่แน่ใจ	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

สำหรับข้อมูลเบื้องต้นของการรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ มีการดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

### ตอนที่ 5 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

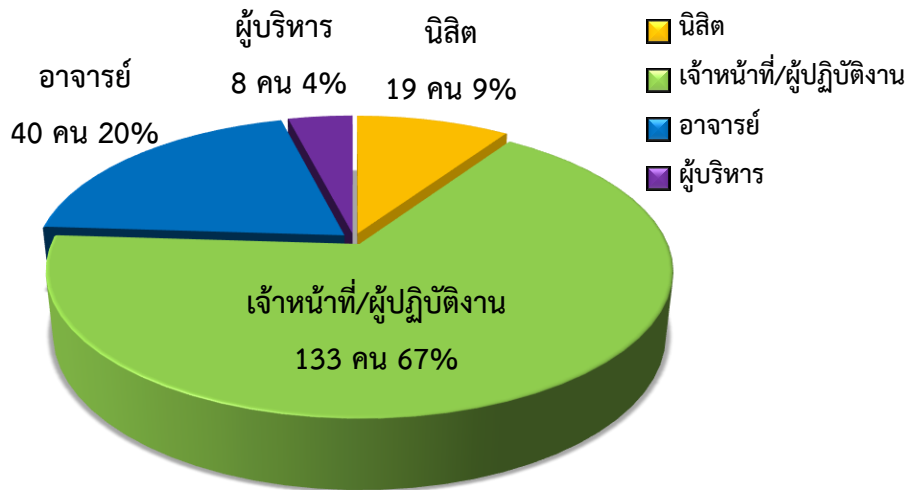
การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

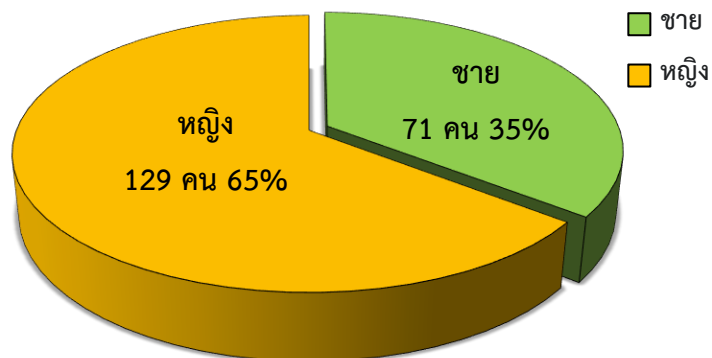
ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
นิสิต	19	9.50%
เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	133	66.50%
อาจารย์	40	20.00%
ผู้บริหาร	8	4.00%



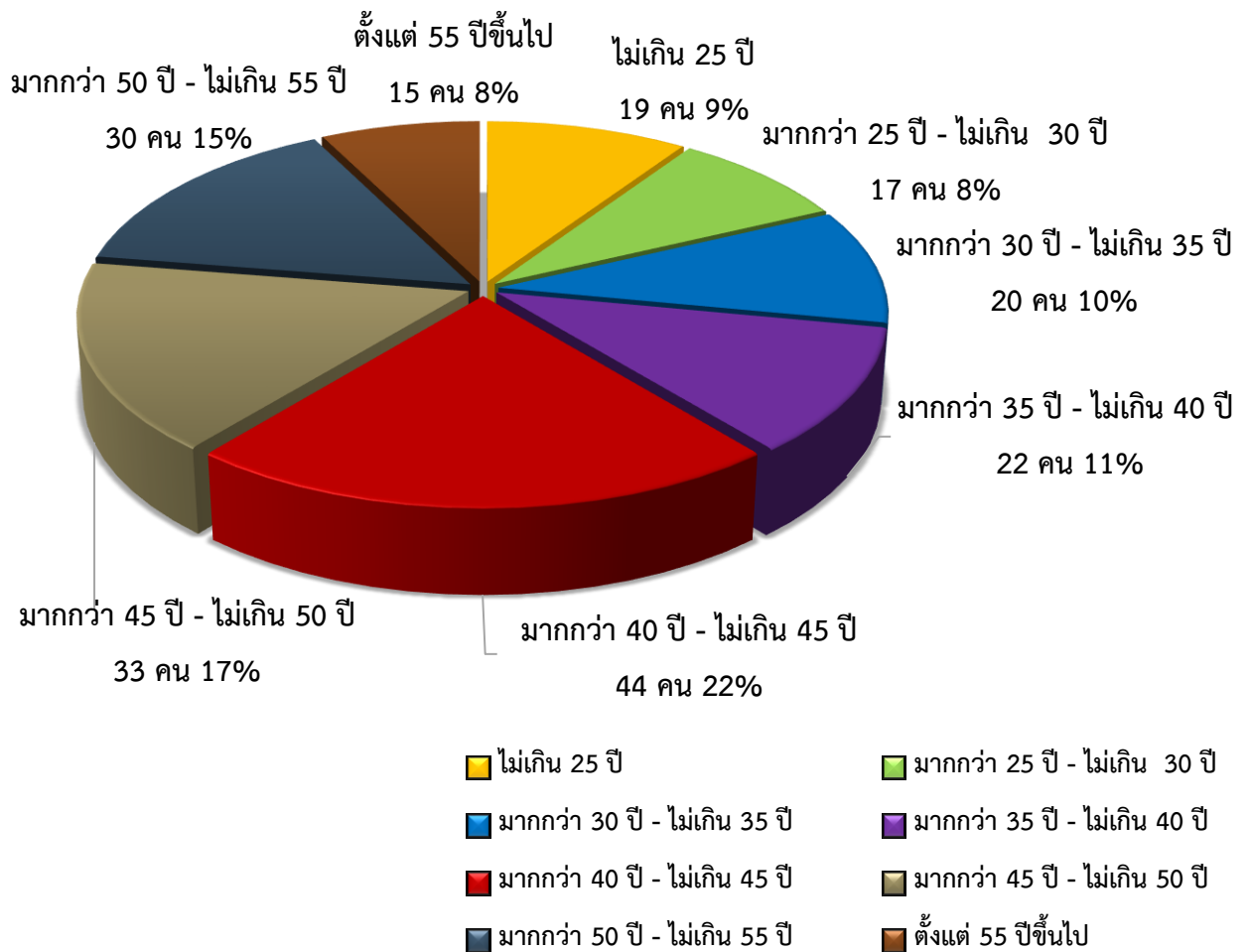
ตารางที่ 2 แสดงเพศของผู้ตอบ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	71	35.50%
หญิง	129	64.50%



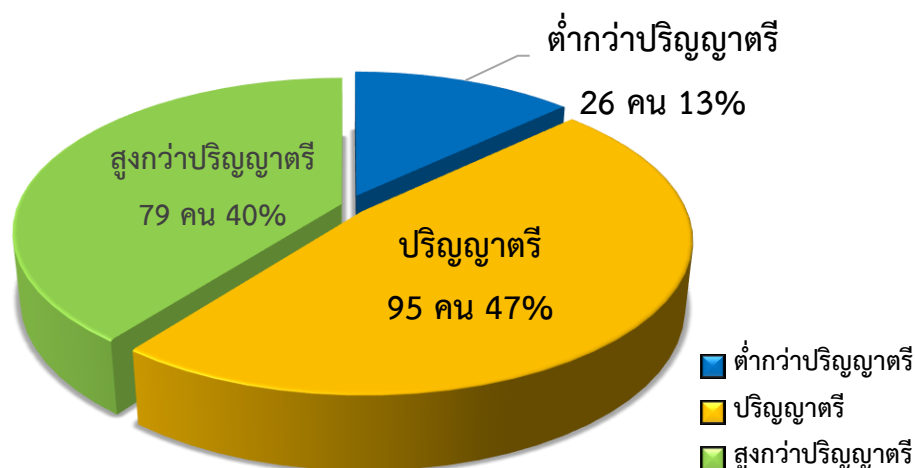
ตารางที่ 3 แสดงอายุของผู้ตอบ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 25 ปี	19	9.50%
มากกว่า 25 ปี - ไม่เกิน 30 ปี	17	8.50%
มากกว่า 30 ปี - ไม่เกิน 35 ปี	20	10.00%
มากกว่า 35 ปี - ไม่เกิน 40 ปี	22	11.00%
มากกว่า 40 ปี - ไม่เกิน 45 ปี	44	22.00%
มากกว่า 45 ปี - ไม่เกิน 50 ปี	33	16.50%
มากกว่า 50 ปี - ไม่เกิน 55 ปี	30	15.00%
ตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป	15	7.50%



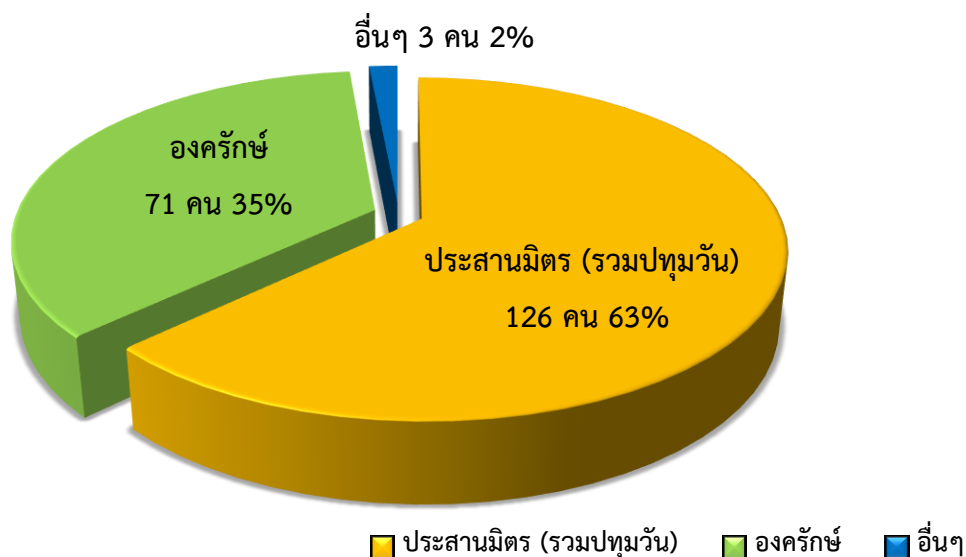
ตารางที่ 4 แสดงการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ

การศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	13.00%
ปริญญาตรี	95	47.50%
สูงกว่าปริญญาตรี	79	39.50%



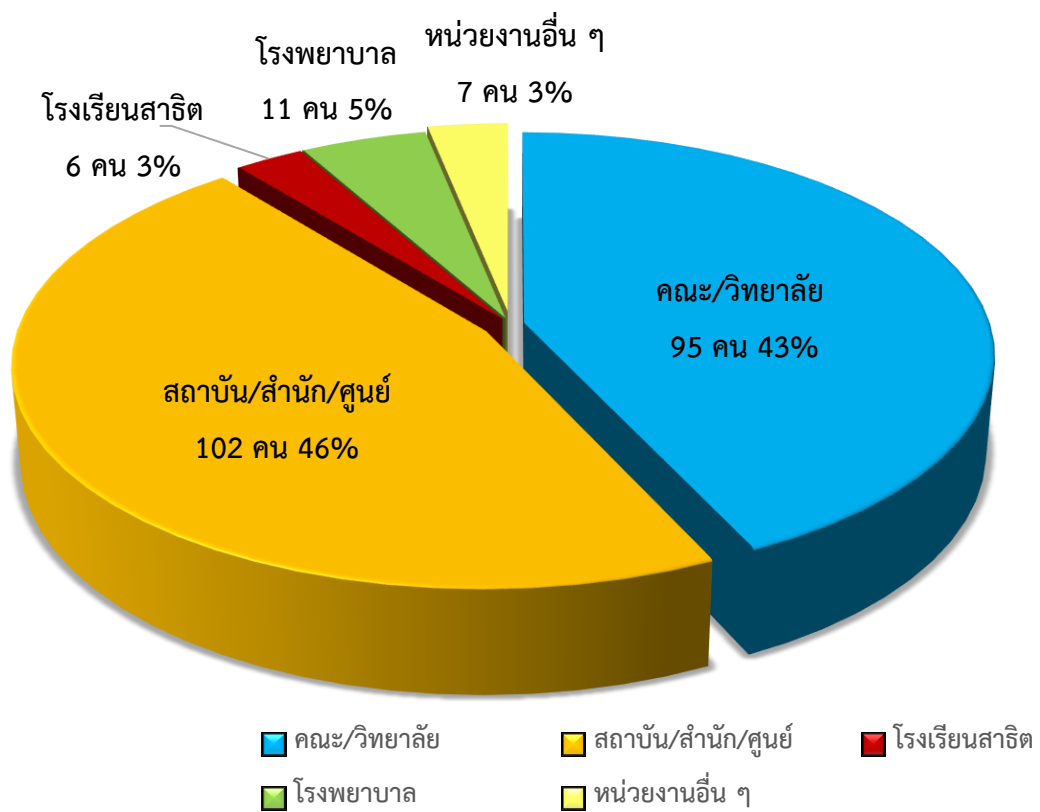
ตารางที่ 5 แสดงสถานที่ตั้ง/เรียนของผู้ตอบ

สถานที่ตั้ง/เรียน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ประสานมิตร (รวมปทุมวัน)	126	63.00%
องครักษ์	71	35.50%
อื่นๆ	3	1.50%



ตารางที่ 6 แสดงสังกัดของผู้ตอบ

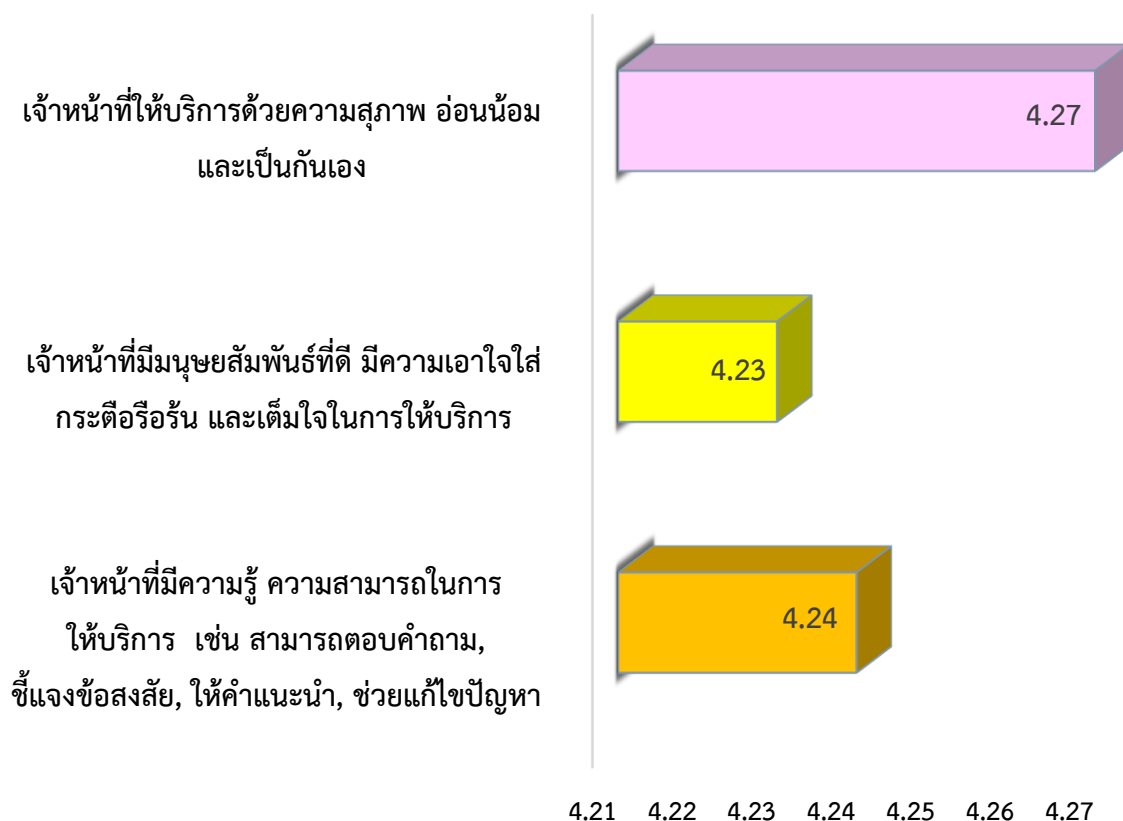
สังกัด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
คณะ/วิทยาลัย	95	42.99%
สถาบัน/สำนัก/ศูนย์	102	46.15%
โรงเรียนสาธิต	6	2.71%
โรงพยาบาล	11	4.98%
หน่วยงานอื่น ๆ	7	3.17%



ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ในภาพรวม  
ของสำนักคอมพิวเตอร์

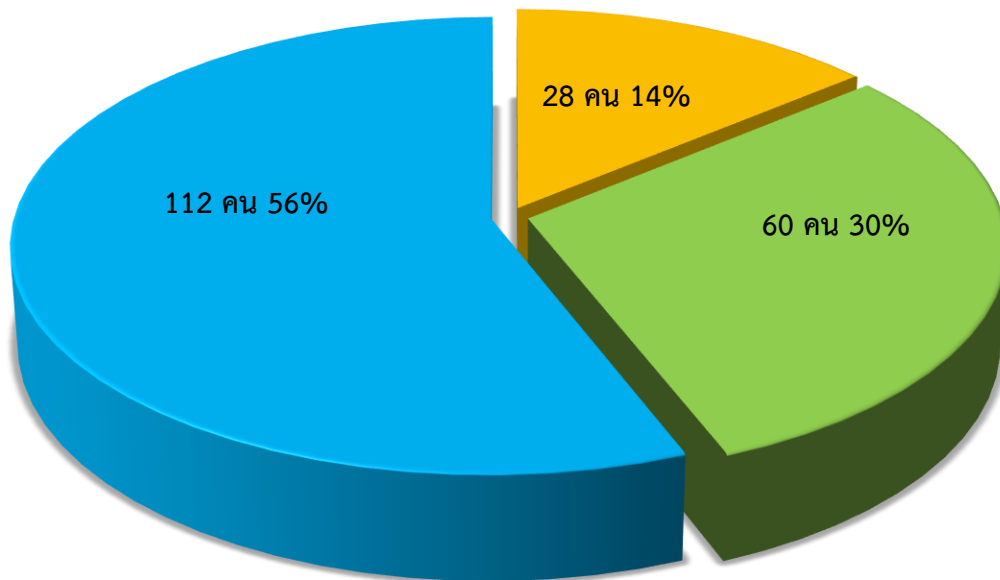
ตารางที่ 7 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ด้านเจ้าหน้าที่

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	4.27	85.35%	พึงพอใจ
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	4.23	84.65%	พึงพอใจ
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา	4.24	84.75%	พึงพอใจ
รวม	4.25	84.92%	พึงพอใจ



ตารางที่ 8 แสดงประเด็นด้านเจ้าหน้าที่ที่ผู้ตอบให้ความสำคัญมากที่สุด

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	28	14.00%
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจใน การให้บริการ	60	30.00%
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา	112	56.00%

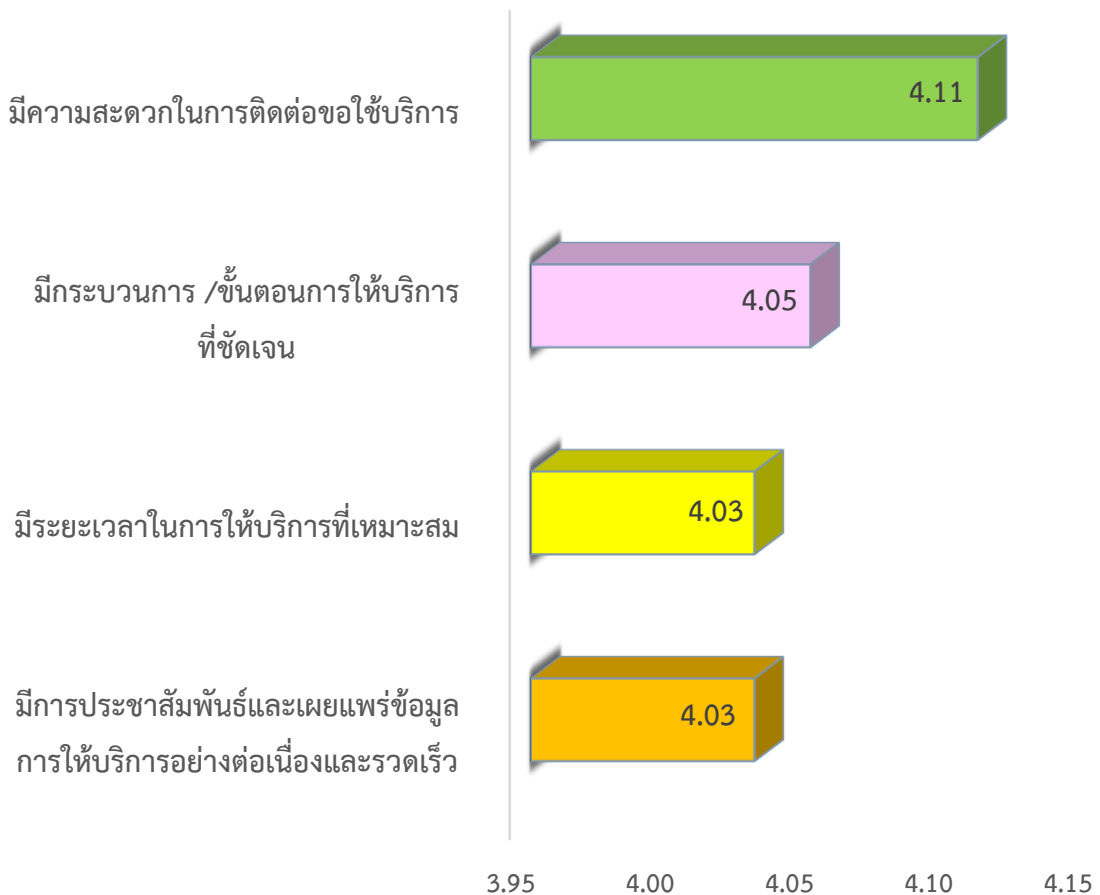


- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา



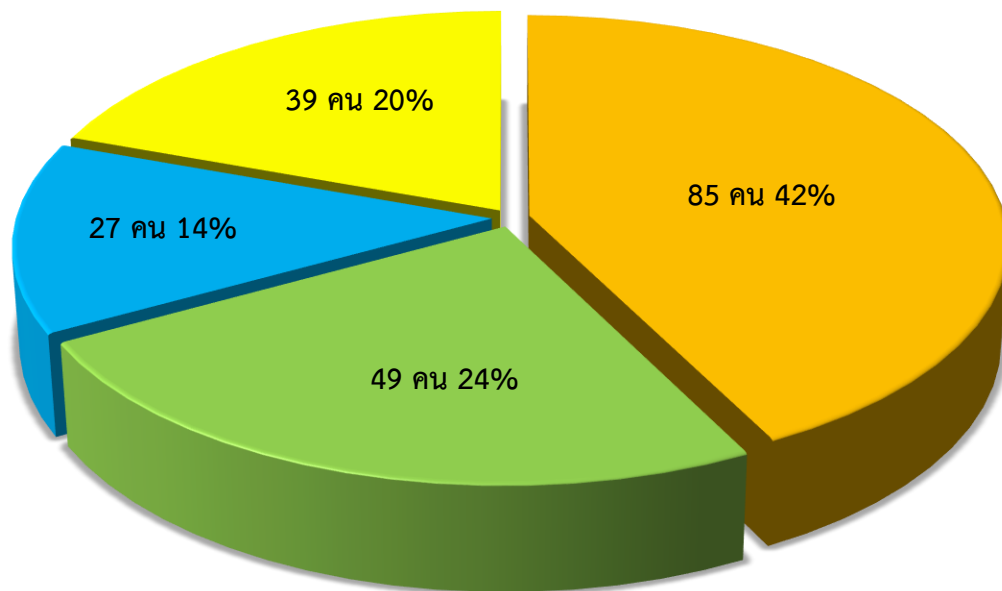
ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย  
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้ บริการ	4.11	82.11%	พึงพอใจ
2. มีกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน	4.05	81.01%	พึงพอใจ
3. มีระยะเวลาในการให้บริการที่ เหมาะสม	4.03	80.50%	พึงพอใจ
4. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ข้อมูลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว	4.03	80.60%	พึงพอใจ
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>81.06%</b>	<b>พึงพอใจ</b>



ตารางที่ 10 แสดงประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่ผู้ตอบให้ความสำคัญมากที่สุด

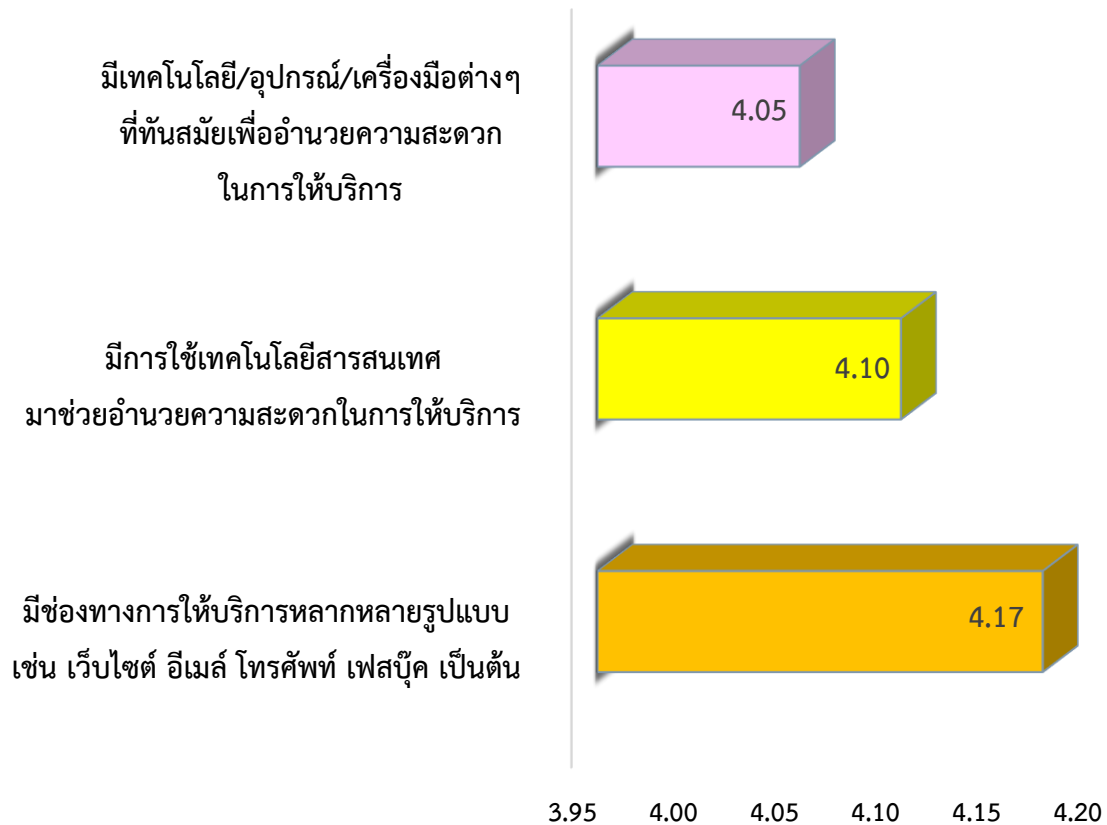
ประเภท	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
1. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	85	42.50%
2. มีกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน	49	24.50%
3. มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	27	13.50%
4. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว	39	19.50%



- มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ
- มีกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน
- มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม
- มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

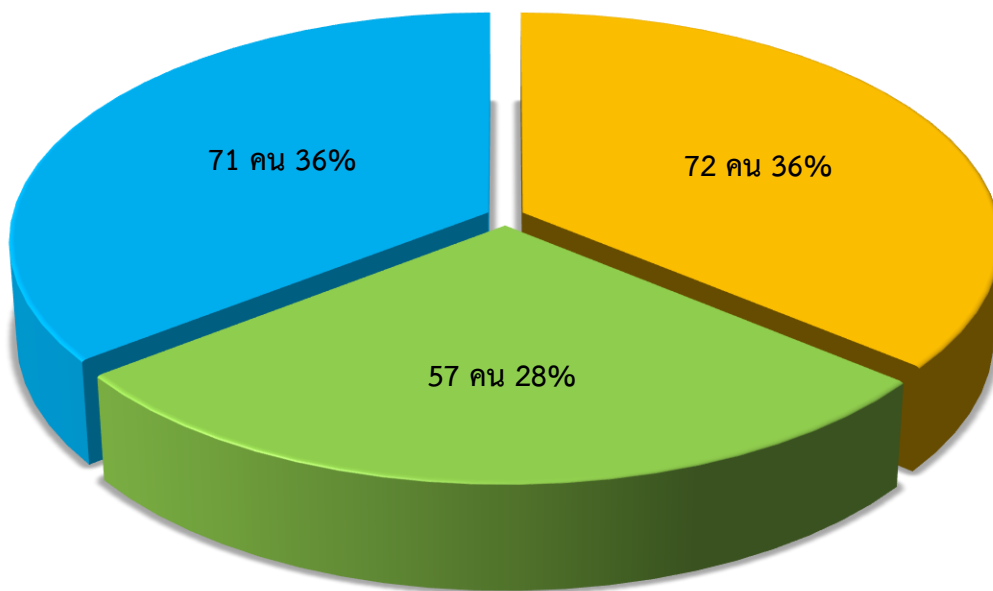
ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. มีเทคโนโลยี/อุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.05	80.90%	พึงพอใจ
2. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.10	82.02%	พึงพอใจ
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	4.17	83.40%	พึงพอใจ
รวม	4.11	82.11%	พึงพอใจ



ตารางที่ 12 แสดงประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบให้ความสำคัญมากที่สุด

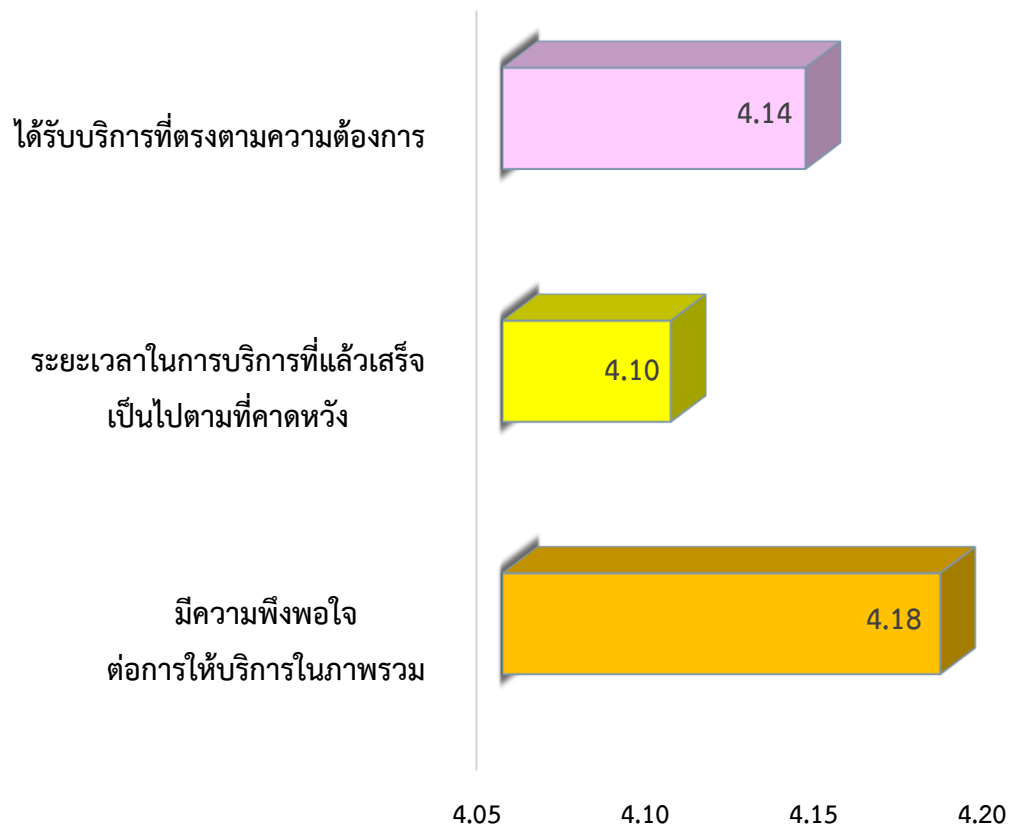
รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
1. มีเทคโนโลยี/อุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกใน การให้บริการ	72	36.00%
2. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	57	28.50%
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย รูปแบบ เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	71	35.50%



- มีเทคโนโลยี/อุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- มีช่องทางการให้บริการหลากหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น

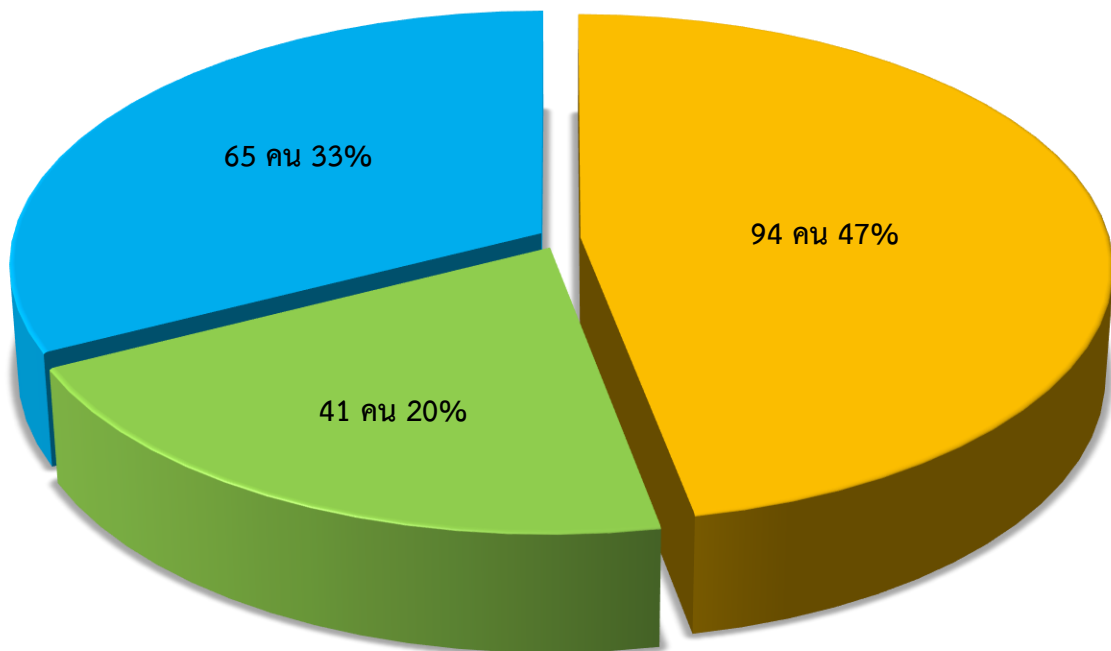
ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.14	82.83%	พึงพอใจ
2. ระยะเวลาในการบริการที่แล้วเสร็จ เป็นไปตามที่คาดหวัง	4.10	82.02%	พึงพอใจ
3. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม	4.18	83.64%	พึงพอใจ
รวม	4.14	82.83%	พึงพอใจ



ตารางที่ 14 แสดงประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบให้ความสำคัญมากที่สุด

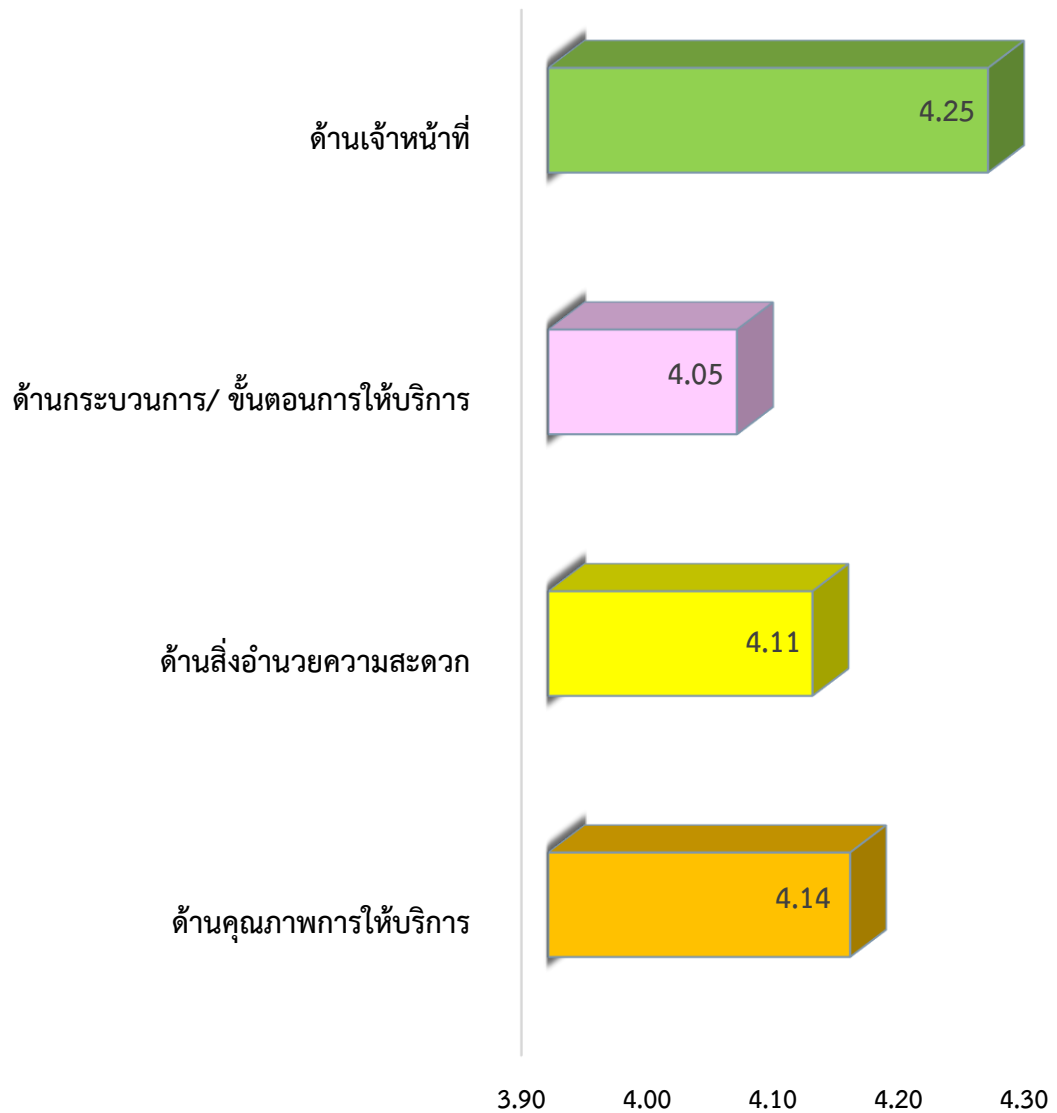
รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	94	47.00%
2. ระยะเวลาในการบริการที่แล้วเสร็จ เป็นไปตามที่คาดหวัง	41	20.50%
3. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการใน ภาพรวม	65	32.50%



- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
- ระยะเวลาในการบริการที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ 15 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในภาพรวม

ด้านการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่	4.25	84.92%	พึงพอใจ
2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.05	81.06%	พึงพอใจ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	82.11%	พึงพอใจ
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.14	82.83%	พึงพอใจ
รวม	4.14	82.73%	พึงพอใจ



### ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น

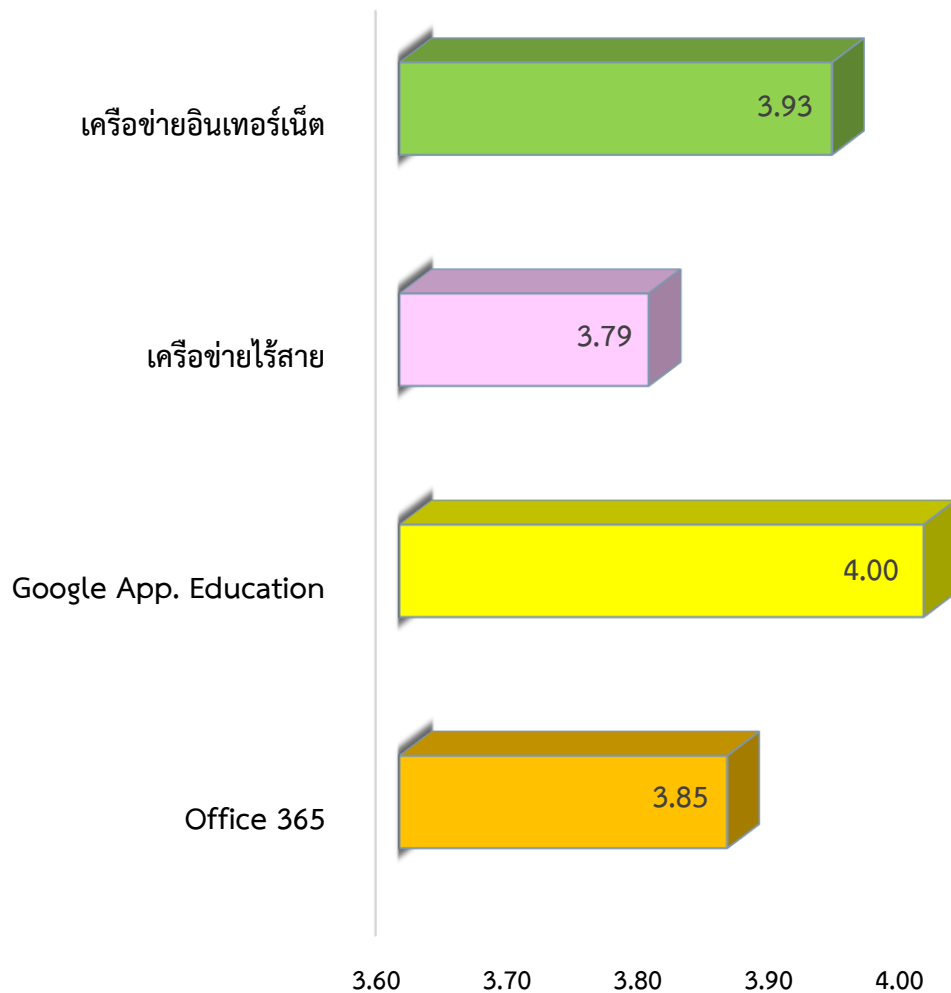
- สำนักคอมมพิวเตอร์ ณ ปัจจุบันดีมากค่ะ มีการ ปชส ทั่วถึง ดูมีระบบมากขึ้นด้วย บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และให้บริการดีค่ะ
- ต้องการวารสารทางวิชาการเพื่อสืบค้นเทียบเท่ามหาวิทยาลัย เช่น จุฬา มหิดล เพื่อให้งานสอนงานวิจัยมีคุณภาพ ต้องการความเสถียรของระบบเครือข่าย ไม่ใช่ web ล่มบ่อยๆ ต้องการให้สามารถ update program ที่บ้านได้ด้วย อาจมีช่องทาง password ไม่ใช่ให้ update program ได้แค่ที่คณะ เนื่องจาก covid สองครั้งต้องทำงานอยู่บ้าน
- อยากให้ตรวจสอบความเร็วของอินเทอร์เน็ตให้สม่ำเสมอ
- ปัญหาบางอย่าง ใช้เวลา 1 เดือน ไม่มีคำตอบให้
- ขอชื่นชมการทำงานและการให้บริการในทุกๆด้านค่ะ
- บริหารงานเชิงรุก สร้างสรรค์เนื้อหา นำบริการใหม่ที่ได้ใช้สู่บุคลากรมหาวิทยาลัย อัปเดตพีเจอาร์ใหม่และการบริการใหม่ด้วยการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแก่ประชาคม
- กรณีที่บุคลากรบางท่านไม่อยู่ ขอให้ท่านอื่นกรุณาช่วยรับโทรศัพท์แทนด้วย เพื่อจะได้รับเรื่องไว้สำหรับการติดต่อกลับ
- ควรปรับปรุงระบบ Moodle และมี Zoom account สำหรับบุคลากรทุกคน
- เจ้าหน้าที่สำนักคอมที่ องค์กรฯ ให้บริการดีมาก สะดวก และ แก้ไขปัญหาหรือแนะนำได้อย่างดี
- ซอฟแวร์ของสำนักคอมฯ ไม่ครอบคลุมการทำงานสมัยใหม่ เช่น ไม่มีโปรแกรม Adobe ซึ่งนิสิตใช้หลายคณะ, การแนะนำโปรแกรมใหม่ๆ เช่น Unity ที่กำลังเป็นที่ต้องการสูง
- คุณช่วยพัฒนบริการเร็วและเอาใจใส่ แต่การติดต่อ จนท ทาง messenger ไม่ค่อยได้รับการตอบสนอง
- บริการดีมากค่ะ
- ไม่ทราบข่าวการอบรมใดๆ เลย แม้จะติดตาม Facebook จะทราบว่ามีอบรมต่อเมื่ออบรมเสร็จแล้ว และมาโพส
- การดำเนินการแต่ละอย่างของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและไร้ประสิทธิภาพเป็นอย่างมากในการที่นิสิตจะเข้าถึงบริการแต่ละอย่าง เช่น การลงทะเบียนเรียนซึ่งปีที่ผ่านๆมาก็แสดงให้เห็นแล้วว่าสำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องที่เป็นการให้บริการนิสิตเลย เพราะพอถึงเวลาลงทะเบียนเรียนที่ไร่มทุกที? นี่คือนิสิตเสียเงินค่าเทอมควรได้รับหรือครับ?
- ควรจะตามเทคโนโลยีมากกว่าที่เราจะตามเทคโนโลยีและไปในที่และไปในทิศทางเดียวกัน
- ควรมีโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติที่ทันสมัยและมีมาตรฐาน
- ที่อาคาร 14 อยู่ระหว่างรอ Core Switch 10 Gbps และสายนำสัญญาณ Fiber Optic ใหม่ที่สปีด 10 Gbps 2. อยากให้ทาง สนค. เป็นเจ้าภาพวาง Distribution Switch PoE 1/10Gbps ทุกชั้นของอาคาร 14 และ 3. ขอให้ทาง สนค. เป็นเจ้าภาพติดตั้ง AP WiFi6 ตามห้องเรียนที่ส่วนกายภาพปรับปรุงเพิ่มเติมทุกห้องด้วย (ชั้น 3 และชั้น 5 อาคาร 14)



ตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
แยกตามประเภทบริการ

ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.93	78.69%	พึงพอใจ
2. เครือข่ายไร้สาย	3.79	75.88%	พึงพอใจ
3. Google App. Education	4.00	80.00%	พึงพอใจ
4. Office 365	3.85	77.05%	พึงพอใจ
รวม	3.89	77.89%	พึงพอใจ

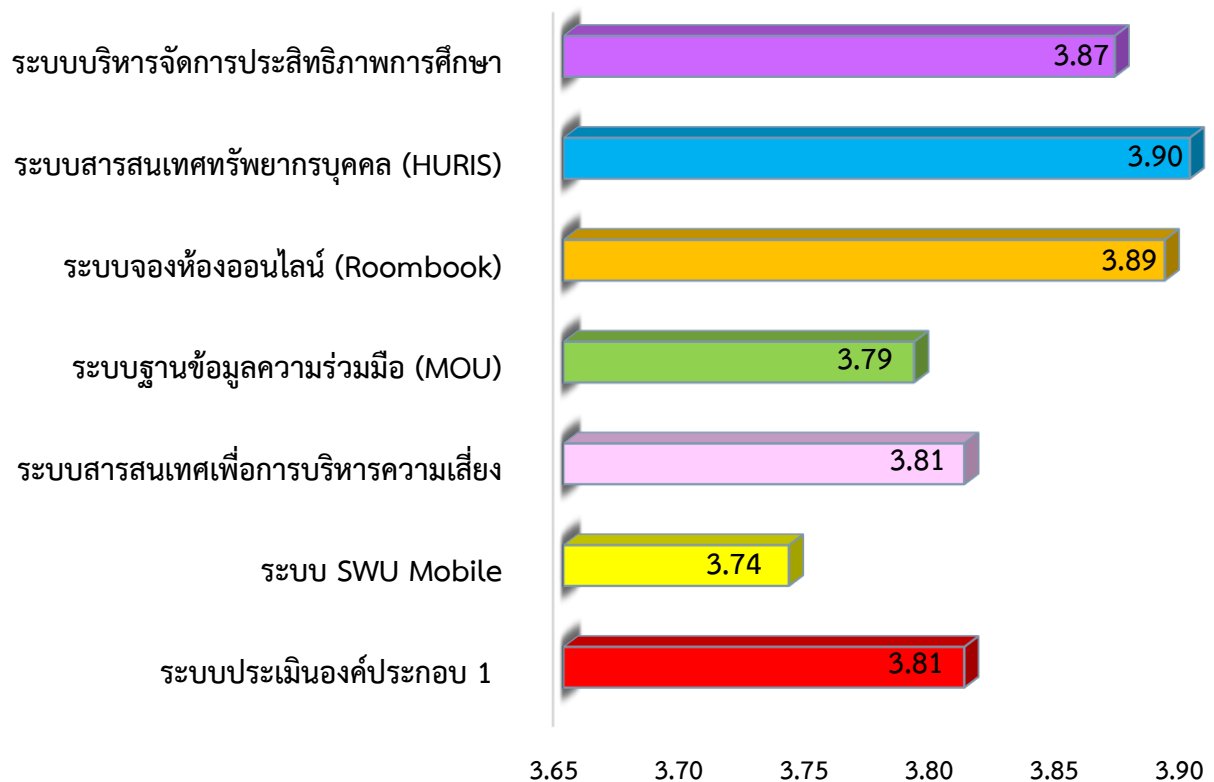


### ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ

- ควรแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ตในพื้นที่มหาวิทยาลัย
- เครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังช้าไม่ค่อยเสถียรเท่าไร
- อยากให้มีโปรแกรม adobe creative cloud ให้บริการเพิ่มเติมค่ะ
- ขอใช้บริการ platform เดิมที่เคยใช้ ไม่เปลี่ยนไปบ่อยๆ เช่น เพิ่งจะใช้ google app แต่ก็มาให้ใช้ MS team อีก สงสัยว่าใช้ๆ MS team ได้ ปี สองปี ก็ย้าย platform อีก นุ่มนวล
- ความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตไม่ดี บางครั้งใช้ได้ บางครั้งใช้ไม่ได้ และความเร็วของอินเทอร์เน็ตช้าในบางครั้ง รวมถึงระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมทุกจุดในมหาวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัยสมควรสำรวจความต้องการใช้ Google drive ต่อ มีอาจารย์ใช้เยอะกว่า One drive แน่นนอน
- อยากให้มีบริการโปรแกรม Zoom
- อยากให้พื้นที่การใช้งาน google drive ไม่ลดลง จะเป็นปัญหาอย่างยิ่ง และไม่เคยทราบว่ามี office 365 ให้ใช้ และเข้าถึงอย่างไร
- ระบบserver ของหน่วยงาน
- ควรพิจารณาซื้อบริการ Google Education แบบ pro จะได้ใช้งาน Meet แบบเต็มได้ และได้พื้นที่จัดเก็บ การทำงานทุกอย่างผูกพันอยู่กับ Google เช่น ฟอรัมนี้ก็ยังทำบน Google Platform แต่สำนักคอมบอกแต่จะให้ย้ายที่เก็บ แทนที่จะพิจารณาจัดซื้อให้เหมาะสม
- อยากให้เป็นเชิงระบบที่เหมือนเหมือนกันทั้งสามศูนย์
- Wifi หลุดบ่อย
- เสนอให้ใช้การเชื่อมต่อระหว่าง Core Switch กับ Distribution Switch ด้วยสายนำสัญญาณ Fiber Optic เพื่อให้ได้สปีดสูงสุดตามทฤษฎี (อุปกรณ์ที่ซื้อมามีพอร์ต SFP แล้ว แต่เรามักไม่ได้ต่อใช้งานมัน)

ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME2019)	3.87	77.31%	พึงพอใจ
2. ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)	3.90	78.08%	พึงพอใจ
3. ระบบจองห้องออนไลน์ (Roombook)	3.89	77.81%	พึงพอใจ
4. ระบบฐานข้อมูลความร่วมมือ (MOU)	3.79	75.88%	พึงพอใจ
5. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน (RMIS)	3.81	76.24%	พึงพอใจ
6. ระบบ SWU Mobile	3.74	74.75%	พึงพอใจ
7. ระบบประเมินองค์ประกอบ 1 การบริหารจัดการหลักสูตร ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	3.81	76.24%	พึงพอใจ
รวม	3.83	76.65%	พึงพอใจ

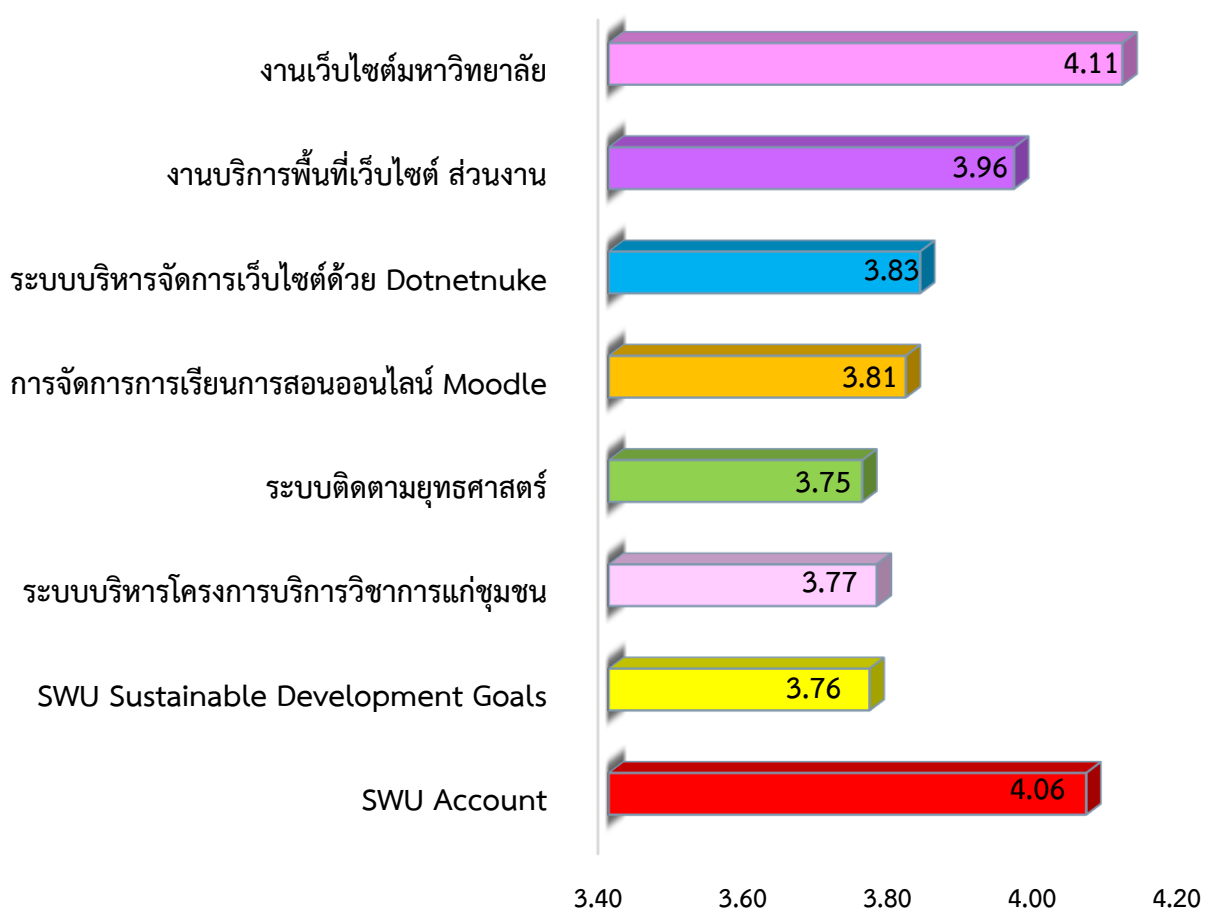


### ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ

- ระบบ HURIS ยังพบว่ามีการประมวลผลวันลาไม่ถูกต้อง เช่น ลา 0.5 วัน แต่ระบบประมวลผลเป็น 1 วัน
- ต้องการให้ปรับปรุงระบบ supreme ได้แก่
  - 1) หากมีเรื่องให้ อ.ที่ปรึกษา อนุมัติ ควรมี notification ไปที่อีเมล
  - 2) มคอ.5 ผิดพลาดบ่อยครั้งในการดึงข้อมูล เช่น ผลการเรียนนิสิต แก้ไขแล้วบันทึกแล้ว พอกลับมาแก้ไขใหม่ ข้อมูลไม่เก็บ
  - 3) ปค.003 004 ที่ดึงออกจากเป็น pdf ไม่มีชื่อ-รหัสวิชา ชื่ออ.ผู้สอน บนไฟล์ ทำให้สับสน หากสอนหลายวิชา
  - 4) ระบบ huris น่าจะสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลเพื่ออัปเดตได้ด้วยตนเอง
- HURIS มีปัญหาบ่อยมาก และใช้ได้กับ some browser แต่พออีกรางงาน ไม่แน่ใจว่า สุพริมหรืออะไร ก็ต้องใช้อีก browser. ตอนทำงานสับสนมาก ควรให้งานทุกอย่างของมหาวิทยาลัย ใช้ผ่านได้ทุก browser แล้วยังการเข้าใช้ บางครั้งต้อง m.swu/g.swu ถ้าทำระบบให้เป็นอีเมลเดียวกันได้ จะดีมากค่ะ
- Huris การแก้ไขข้อมูลยากมาก ทาที่แก้ไขไม่เจอ, Supreme ควรให้มีการ save อัตโนมัติ หรือใช้งานระหว่างพิมพ์ได้นานขึ้น พบบ่อยๆว่าพิมพ์เสร็จพักนึง กด save ไม่ save แล้ว ข้อมูลหายหมด เสียเวลาที่ที่สุด และใช้งานไม่สะดวกตรงที่ไม่รองรับภาษาต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น
- ระบบประเมินองค์ประกอบที่ 1 ควรเพิ่มความสามารถในการ track citation ผ่าน scopus
- Supreme หลายฟังก์ชันใช้งานไม่ได้ ไม่แก้ไขสักที เช่น ฟังก์ชันเตือนเมื่อมีเด็กขออนุมัติ, Encoding ภาษาไทยของรายชื่อนิสิตโบราณ อ่านไม่ได้, ข้อมูลรายชื่อนิสิตที่สอน ไม่อัปเดต เป็นต้น, huris โบราณมาก
- Supreme2019 เป็นระบบพื้นฐานที่นิสิตต้องใช้งานในการที่จะศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแต่ระบบกลับ “ห่วยแตก” ก็อย่างที่กล่าวไปข้างต้นว่าด้วยเรื่อง “การลงทะเบียนเรียน” ซึ่งการลงทะเบียนเรียนต้องลงทะเบียนผ่านระบบ Supreme ซึ่งในแต่ละปีนั้นก็เกิดปัญหาเหมือนกันคือ “ระบบล่ม” สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เคยคิดจะแก้ไขในจุดนี้บ้างไหม?
- ระบบการลงทะเบียนแย่มากค่ะ อยากให้ลองปรับเป็นลือควันเวลาในแต่ละชั้นปีแยกกันตอนลงทะเบียนเรียนเพื่อลดปัญหาระบบล่มค่ะ
- อยากให้เป็นเชิงระบบที่เหมือนเหมือนกันทั้งสามศูนย์
- ระบบHURIS ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลใดๆได้เลย
- ปรับปรุง GUI ให้สวยงามน่าใช้งานมากยิ่งขึ้นไป เช่น Huris และให้ซัพพอร์ตกับ Browser ที่หลากหลายขึ้นไปอีก

ตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	4.11	82.24%	พึงพอใจ
2. งานบริการพื้นที่เว็บไซต์ ส่วนงาน (Web Hosting)	3.96	79.10%	พึงพอใจ
3. ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย Dotnetnuke	3.83	76.63%	พึงพอใจ
4. การจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ Moodle	3.81	76.28%	พึงพอใจ
5. ระบบติดตามยุทธศาสตร์	3.75	75.06%	พึงพอใจ
6. ระบบบริหารโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน	3.77	75.41%	พึงพอใจ
7. SWU Sustainable Development Goals	3.76	75.21%	พึงพอใจ
8. SWU Account	4.06	81.15%	พึงพอใจ
รวม	3.89	77.77%	พึงพอใจ

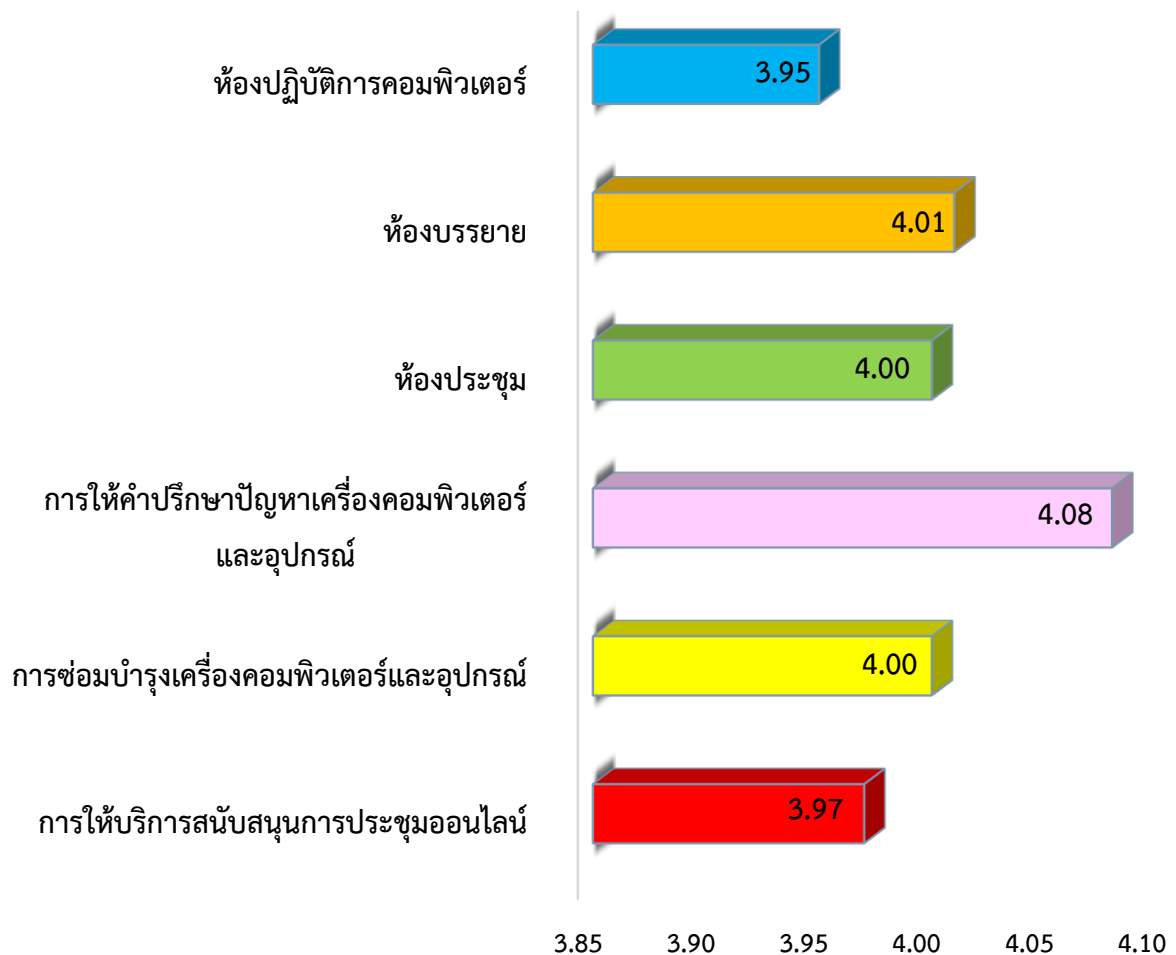


### ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ

- อยากให้เพิ่มเวลาเข้าใช้เว็บหรือใช้เน็ต เป็น 3.5 ชม. กว้าง 4 ชม./ ครั้ง ตามเวลาปฏิบัติงาน เพราะต้องการข้อมูล และใช้ระบบที่ต้องใช้เน็ตตลอดค่ะ
- เจ้าหน้าที่ในส่วนให้บริการ แนะนำเว็บไซต์หน่วยงาน ด้วย ระบบ DNN มีความเชี่ยวชาญและตอบข้อซักถามพร้อมให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
- ปรับปรุง SWU Moodle ให้มีประสิทธิภาพ
- Moodle มีอบรมให้ด้วย ดีมากค่ะ แต่หากมีอบรมว่าจะใช้อะไร ตรงไหนใน moodle จะดีมากเลยคะ
- ควรเพิ่มขนาด server ของ Moodle, มีช่องทางให้เสนอ plugin, SWU account ควรให้ reset password ได้เอง
- เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยนั้นไม่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างมากและเป็นเว็บไซต์ที่ใช้งานยากมาก ข้อมูลก็ไม่เพียงพอที่นิสิตจะเข้าไปหาข้อมูลและอีกทั้งยังไม่มีความโปร่งใสมากในการใช้งบประมาณแต่ละอย่างในมหาวิทยาลัย “นิสิตควรตรวจสอบการใช้งบประมาณที่คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ใช้ไปได้”
- อยากให้เป็นเชิงระบบที่เหมือนเหมือนกันทั้งสามศูนย์
- Website มหาวิทยาลัยควรมีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ดูง่ายและชัดเจนมากกว่าเดิม ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ
- การอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ มศว อยากให้มีความรวดเร็วและถูกต้อง (เช่น การปรับปรุงข้อมูลผู้บริหารระดับสภามหาวิทยาลัย คณบดี ผู้อำนวยการ เป็นต้น)

ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	3.95	79.01%	พึงพอใจ
2. ห้องบรรยาย	4.01	80.11%	พึงพอใจ
3. ห้องประชุม	4.00	80.00%	พึงพอใจ
4. การให้คำปรึกษาปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.08	81.60%	พึงพอใจ
5. การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	4.00	80.00%	พึงพอใจ
6. การให้บริการสนับสนุนการประชุมออนไลน์	3.97	79.46%	พึงพอใจ
รวม	4.00	80.04%	พึงพอใจ

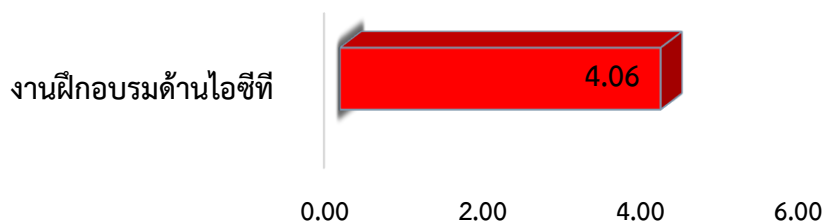


### ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ

- ควรใช้ Zoom เพราะใช้ง่ายสะดวกกว่า Office team
- อยากให้มีบุคลากรที่เพียงพอ ที่สามารถลงสถานที่ แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ ณ ห้องทำงาน
- ปัญหาอยู่ที่การตอบสนองต่อการติดต่อซ้ำ ส่วนมาก ต้องติดต่อโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง ซึ่งอาจจะเกิดจากภาระงานที่มากเกินไปของสำนักคอมพิวเตอร์?
- บริการดีมากค่ะ
- การลงโปรแกรมจำเป็นบางอย่างควรมีให้ทั่วถึง ไม่ใช่ขอ case by case
- มหาวิทยาลัยไม่มีบริการสนับสนุนการประชุมออนไลน์เลย ควรจัดซื้อโปรแกรมที่ดี เหมาะสม เช่น Zoom หรือสื่อสารให้ชัดเจนไปเลย ว่าต้องการให้ใช้ Teams
- อยากให้เป็นเชิงระบบที่เหมือนเหมือนกันทั้งสามศูนย์
- ควรเพิ่มห้องคอมพิวเตอร์

### ตารางที่ 20 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการฝึกอบรม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานฝึกอบรมด้านไอซีที	4.06	81.28%	พึงพอใจ



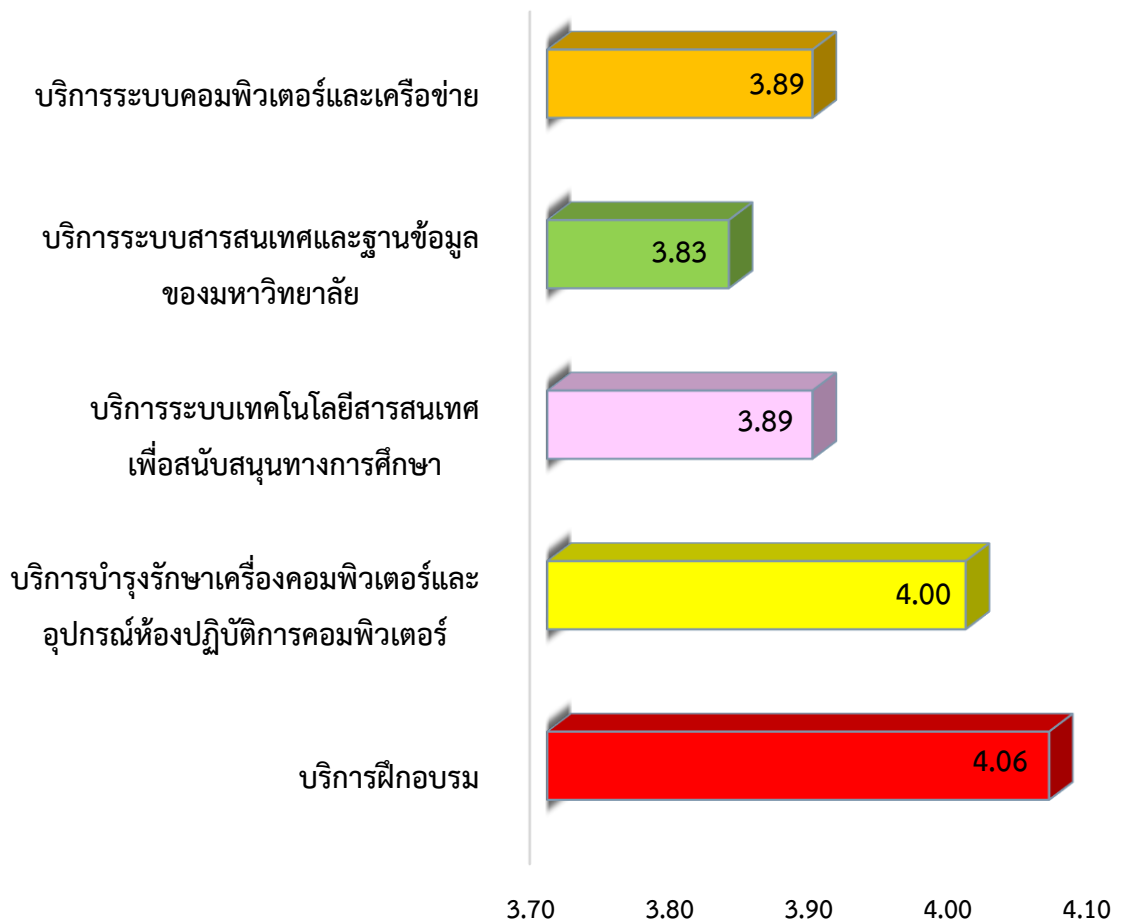
### ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ

- เท่าที่เคยเรียนเมื่อ 2 ปีก่อน วิทยากรยังสอนไม่ค่อยเข้าใจ
- อยากให้เพิ่มหัวข้อเกี่ยวกับ Microsoft Team ให้มากขึ้นค่ะ เพราะใช้ค่อนข้างยาก เพราะต่อไป น่าจะต้องหันมาใช้ MS แทน Google
- ไม่เคยทราบข่าวการฝึกอบรมล่วงหน้า
- อยากให้มีการส่งผู้เชี่ยวชาญจัดอบรมเฉพาะเรื่อง ตามหน่วยงานย่อย โดยไม่ต้องรออบรมรวม
- อยากให้เป็นเชิงระบบที่เหมือนเหมือนกันทั้งสามศูนย์
- ชื่นชมการจัดการด้านการอบรมออนไลน์ช่วงโควิดมากๆ ครับ (เสนอให้เด็ดขาดกับการใช้บัญชีอีเมลให้ถูกต้องตามที่ สนค. แจ้งให้ผู้เข้าร่วมอบรมใช้/เตรียมตัวตั้งแต่ก่อนเข้าอบรม)



ตารางที่ 21 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
แยกตามประเภทบริการ

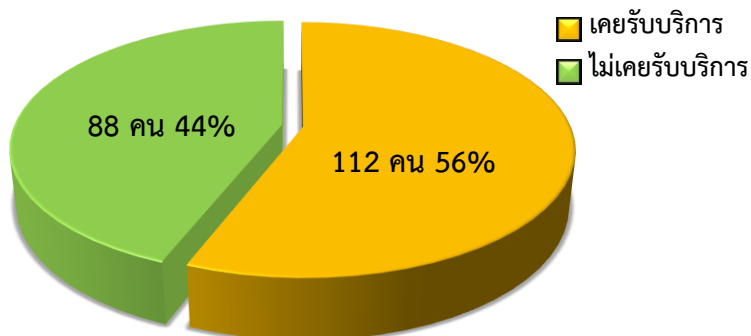
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการระบบคอมพิวเตอร์และ เครือข่าย	3.89	77.89%	พึงพอใจ
2. บริการระบบสารสนเทศและ ฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	3.83	76.65%	พึงพอใจ
3. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	3.89	77.77%	พึงพอใจ
4. บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	4.00	80.04%	พึงพอใจ
5. บริการฝึกอบรม	4.06	81.28%	พึงพอใจ



ตอนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

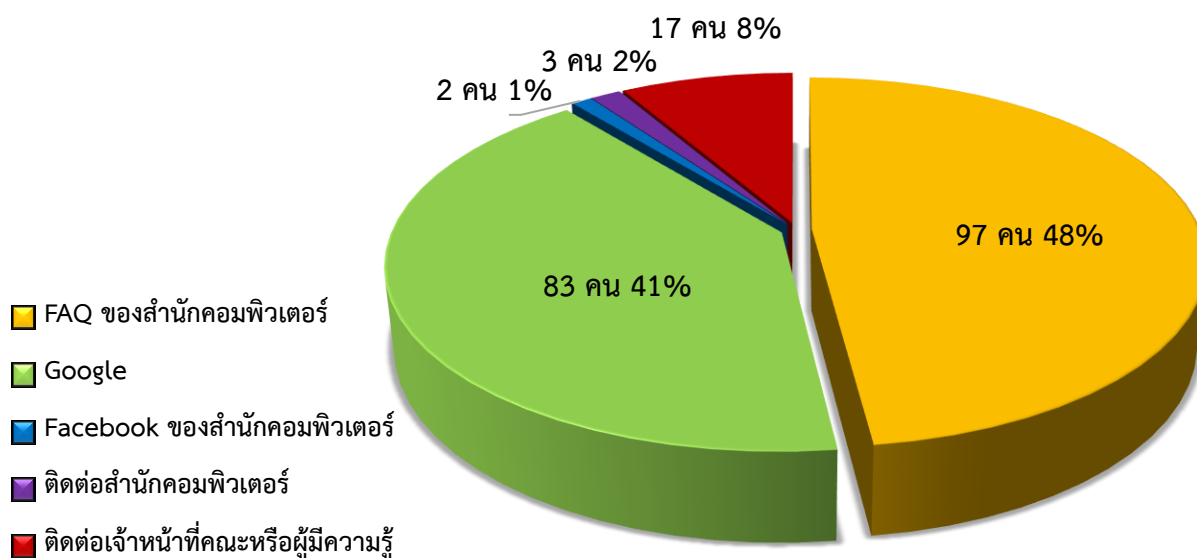
ตารางที่ 22 แสดงประสบการณ์การรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ประสบการณ์การรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
เคยรับบริการ	112	56.00%
ไม่เคยรับบริการ	88	44.00%



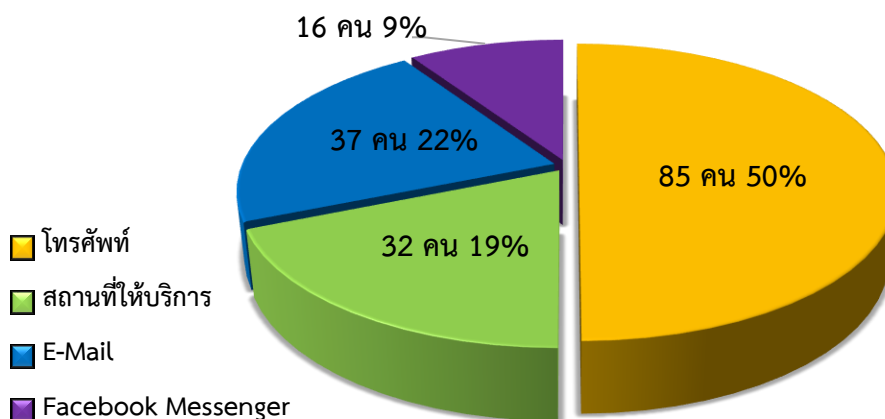
ตารางที่ 23 แสดงการค้นหาแหล่งข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น

แหล่งข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
FAQ ของสำนักคอมพิวเตอร์ ( <a href="https://km.cc.swu.ac.th">https://km.cc.swu.ac.th</a> )	97	48.02%
Google	83	41.09%
Facebook และ Website สำนักคอมพิวเตอร์	2	0.99%
ติดต่อสำนักคอมพิวเตอร์ (โทรศัพท์, ติดต่อด้วยตนเอง)	3	1.49%
ติดต่อเจ้าหน้าที่คณะหรือผู้มีความรู้	17	8.42%



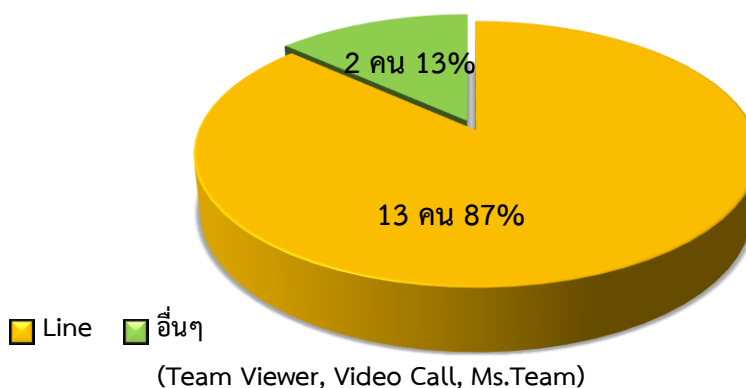
ตารางที่ 24 แสดงช่องทางการขอรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์  
(เฉพาะผู้เคยขอรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์)

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
โทรศัพท์ (ภายในเบอร์ 15045 มศว ประสานมิตร และ 21125 มศว องครักษ์)	85	50.00%
สถานที่ให้บริการ (ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี มศว ประสานมิตร หรือ ชั้น 3 อาคารเรียนรวม มศว องครักษ์)	32	18.82%
E-Mail (helpdesk@swu.ac.th)	37	21.76%
Facebook Messenger ( <a href="https://www.facebook.com/SWUComputerCenter">https://www.facebook.com/SWUComputerCenter</a> )	16	9.41%



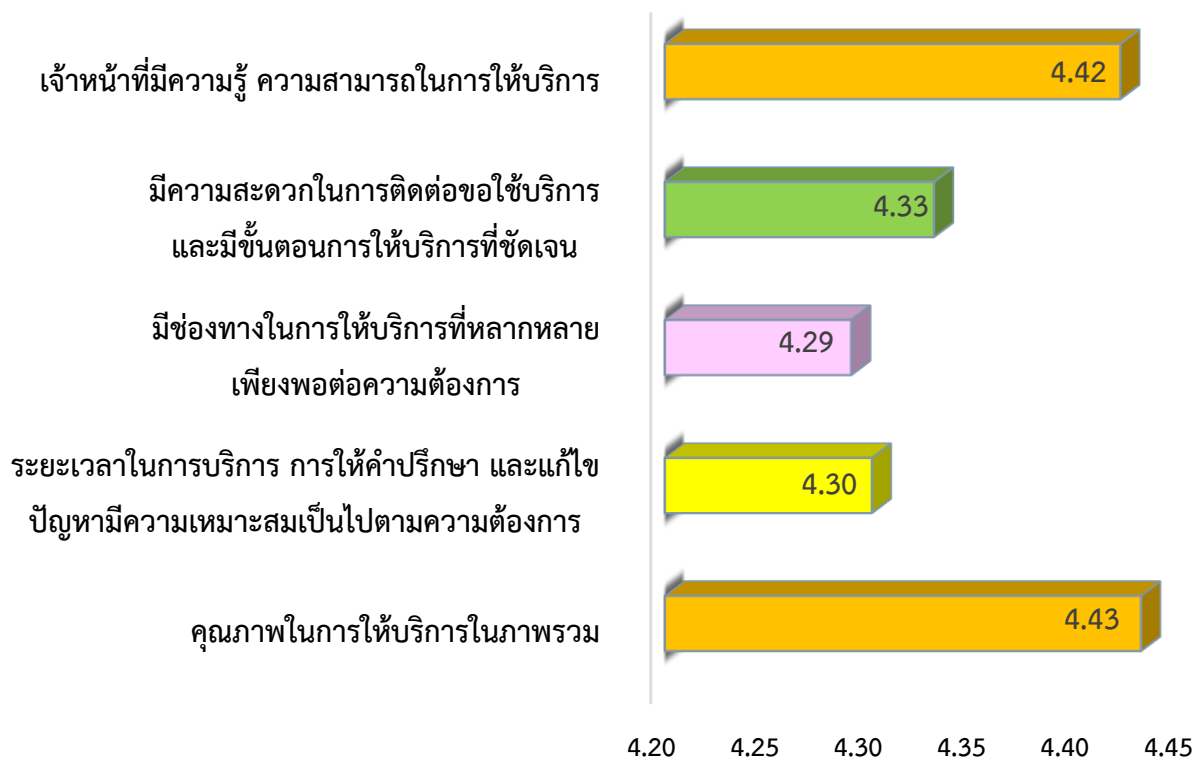
ตารางที่ 25 แสดงช่องทางเพิ่มเติมที่ต้องการขอรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ช่องทางเพิ่มเติม	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
Line	13	86.67%
อื่นๆ (Team Viewer, Video Call, Ms.Team)	2	13.33%



ตารางที่ 26 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
จากการให้บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์  
(เฉพาะผู้เคยขอรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม,ชี้แจงข้อสงสัย,ให้คำแนะนำ,ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์	4.42	88.47%	พึงพอใจ
2. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.33	86.61%	พึงพอใจ
3. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	4.29	85.89%	พึงพอใจ
4. ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ	4.30	86.07%	พึงพอใจ
5. คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	4.43	88.65%	พึงพอใจ
รวม	4.36	87.13%	พึงพอใจ



## ความคิดเห็นการบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

1. สิ่งที่ทำให้ท่านประทับใจ และอยากใช้บริการในครั้งต่อไป
  - บริการดี กระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ
  - การดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการ
  - ความพร้อมในการให้บริการ
  - การให้บริการของเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ที่พร้อมในบริการทันทีเช่น ให้คำแนะนำการแก้ไขทางโทรศัพท์ ทางไลน์ ทาง Teamviewer หากผู้รับบริการไม่สามารถทำได้ผู้ให้บริการจะนัดหมายในการมาให้บริการ ณ สำนักงาน
  - รวดเร็ว
  - เจ้าหน้าที่บริการดี
  - หลักสูตรการอบรม
  - ติดตาม/สอบถาม
  - การให้คำปรึกษา
  - บุคลากรมีความรู้ความสามารถ
  - การให้บริการของบุคลากรของเจ้าหน้าที่ดีมาก
  - บริการทุกครั้งได้รับบริการเป็นอย่างดี
  - แก้ปัญหาได้เร็วค่ะ
  - เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ
  - ให้ข้อมูล ได้ชัดเจน
  - เจ้าหน้าที่เป็นมิตรดีค่ะ
  - เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการตอบคำถาม และให้คำตอบได้อย่างดีในเวลาอันรวดเร็ว
2. สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ และอยากให้ปรับปรุงบริการมากที่สุด
  - ความพร้อมด้านเครือข่ายให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
  - การเข้าถึงระบบบางครั้งระบบล่ม
  - ระยะเวลาในการมาให้บริการนาน
  - อยากให้มีความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น
  - ใช้เวลานานและไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา
  - ควรปรับปรุงการประมวลผลของระบบ HURIS เช่น การลา
  - เวลาในการให้บริการอยากให้มาเร็วขึ้น
  - ติดต่อคนที่รู้เรื่องเฉพาะทางยากมากกก
  - ไม่ค่อยมีความรู้เรื่องเครื่อง mac
  - จำนวนเจ้าหน้าที่มาดูหน้างานน้อยไป

- การติดต่อและประชาสัมพันธ์ หากมีปัญหาหรือวิธีแก้ปัญหาด้าน IT
- คนน้อยไป
- ระบบการลงทะเบียนเรียน
- มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีโทรศัพท์ติดต่อมาในช่วงเวลาทำการทันที ไม่ต้องไปส่ง e-mail แจ้งอีกครั้ง
- อยากให้เป็นเชิงระบบที่เหมือนเหมือนกันทั้งสามศูนย์
- ประสิทธิภาพในหน้าที่นั้นๆ/ความรวดเร็ว และข้อแนะนำที่เป็นข้อความรู้ที่สามารถแก้ไขได้จริง
- ช่องทางการติดต่อตอบกลับขอคิวรับบริการ โดยใช้รหัสชนิด/บัตรชนิดแทนบัตรประชาชนใส่ลงในอีเมลเพื่อขอคิวรับบริการ
- บางครั้งรหัสผ่านที่ได้รับจะงงระหว่างเลขศูนย์กับตัวอักษรโอในภาษาอังกฤษ ทำให้ต้องติดต่อกลับไปมาหลายรอบ ดังนั้นควรระบุว่าเป็นวงเล็บถึงรหัสผ่านว่าตัวอักษรใด

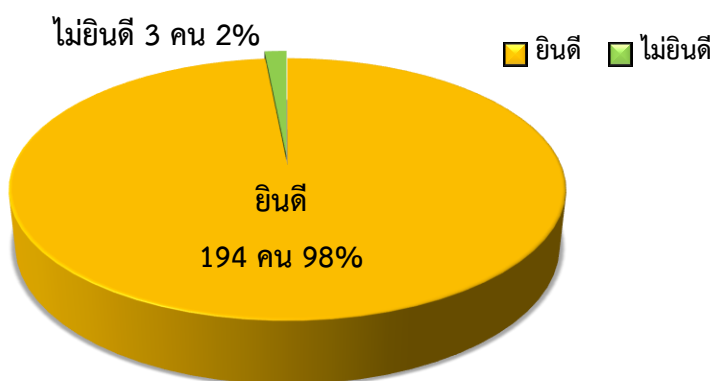
### 3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- การจัดอบรมโครงการด้านไอทีควรมีอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี
- ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการตอบอีเมลและแก้ไขปัญหา อาจเป็นแบบ instant chat ทางไลน์อะไรประมาณนี้ และเพิ่มจำนวนบุคลากร helpdesk เป็นแบบ one stop service ก็น่าจะเร็วขึ้นค่ะ
- อยากให้เก็บข้อมูลปัญหา วิธีแก้ปัญหาที่คนโทรเข้ามาแล้วนำมาประชาสัมพันธ์หากเกิดปัญหาเดียวกันจะได้มีวิธี ไม่ต้องโทรไปรบกวนบ่อยๆ
- ระบบการลงทะเบียนเรียนไม่ควรล่มอีกแล้ว
- อยากให้เป็นเชิงระบบที่เหมือนเหมือนกันทั้งสามศูนย์
- แบบสอบถามบางข้อไม่เข้าใจ /ไม่ได้ใช้บริการ สมควรมีคำอธิบายเพิ่มเติม

ตอนที่ 5 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

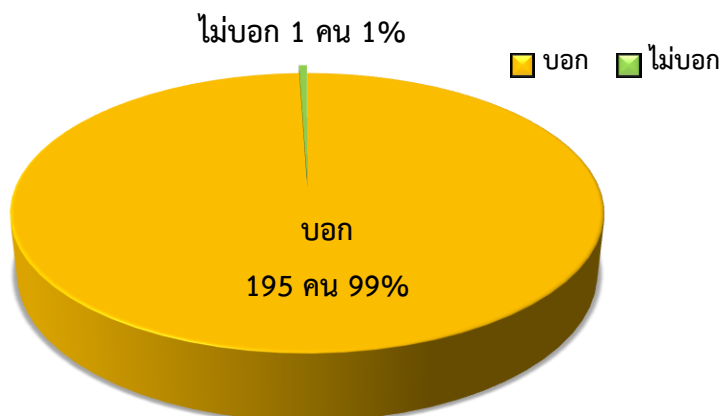
ตารางที่ 27 แสดงยินดีที่จะเข้ามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นของสำนักคอมพิวเตอร์

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ท่านยินดีที่จะเข้ามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นของสำนักคอมพิวเตอร์หรือไม่		
ยินดี	194	98.48%
ไม่ยินดี	3	1.52%



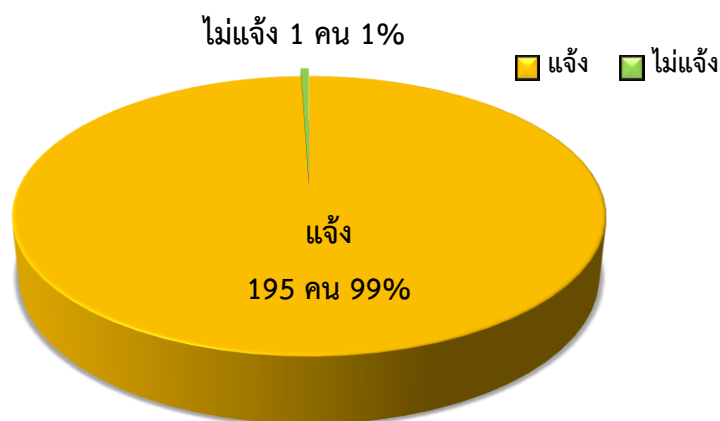
ตารางที่ 28 แสดงการช่วยบอกกล่าวหรือประชาสัมพันธ์ให้การดำเนินกิจกรรม หรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากสำนักคอมพิวเตอร์

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
หากมีการดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์ จากสำนักคอมพิวเตอร์ท่านจะช่วยบอกกล่าวหรือประชาสัมพันธ์ให้		
บอก	195	99.49%
ไม่บอก	1	0.51%



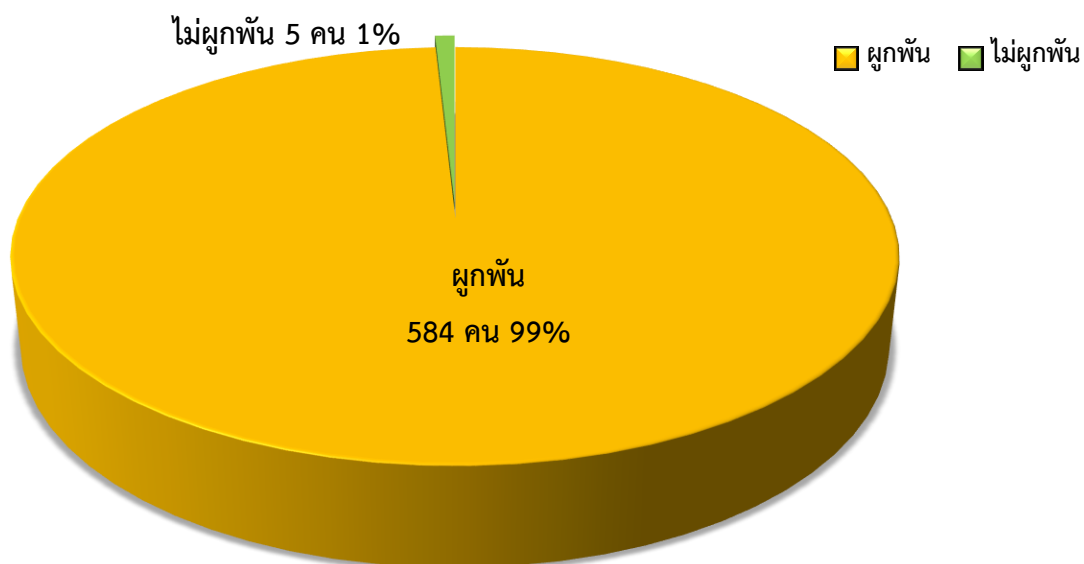
ตารางที่ 29 แสดงการแจ้งเมื่อพบเห็นว่ามีกรกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับสำนักคอมพิวเตอร์

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ถ้าท่านพบเห็นว่ามีกรกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับสำนักคอมพิวเตอร์ ท่านจะแจ้งให้สำนักคอมพิวเตอร์ทราบหรือไม่		
แจ้ง	195	99.49%
ไม่แจ้ง	1	0.51%



ตารางที่ 30 แสดงความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม


รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ผูกพัน	584	99.15%
ไม่ผูกพัน	5	0.85%





## ภาคผนวก

แบบการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563



**แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และ  
ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้  
เสีย ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ**

คำชี้แจง : สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแบบประเมินชุดนี้ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมิน  
ผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่ได้รับ  
บริการงานด้านต่างๆของสำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวไปวิเคราะห์ นำ  
มาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยสำนัก  
คอมพิวเตอร์มีบริการหลักจำนวน 6 บริการ ได้แก่

1. บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบ  
คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์  
ผ่านเครือข่าย เป็นต้น
2. บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เป็นการให้บริการระบบ  
สารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการบริหารและการจัดการ  
ศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย
3. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา เป็นการให้บริการระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย  
(Atutor,Moodle) และการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Hosting,DNN)

4. บริการบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ และ บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ติดตั้งระบบ/โปรแกรมเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บริการบำรุงรักษา ตรวจสอบ ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยายห้องเพื่อการเรียนการสอน และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน

5. บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที เป็นการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีทีให้แก่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย

6. บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นการให้บริการการให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการใช้งาน งานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ (<https://cc.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=93>)

โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ในภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แยกตามประเภทบริการ

ตอนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 5 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ถัดไป

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University รายงานการละเมิด

Google ฟอรัม

**Helpdesk Online Service**  
บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ระบบป้องกันไวรัส  
สำหรับเครื่องภายใน มคอ

cisco  
SecureX

Wise

eduroam

WiFi  
true move

AIS  
SUPER  
WiFi

**Moodle @ SWU**

HURIS  
HUman Resource Information System  
Srinakharinwirot University

**SUPREME2019**

## แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ

\*จำเป็น

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมายหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลตามความเป็นจริงของท่าน

#### 1. ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย \*

- นิสิต
- เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน
- อาจารย์
- ผู้บริหาร

#### 2. เพศ \*

- หญิง
- ชาย



3.อายุ \*

- ไม่เกิน 25 ปี
- มากกว่า 25 ปี - ไม่เกิน 30 ปี
- มากกว่า 30 ปี - ไม่เกิน 35 ปี
- มากกว่า 35 ปี - ไม่เกิน 40 ปี
- มากกว่า 40 ปี - ไม่เกิน 45 ปี
- มากกว่า 45 ปี - ไม่เกิน 50 ปี
- มากกว่า 50 ปี - ไม่เกิน 55 ปี
- มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด \*

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

5. สังกัด

คณะ/วิทยาลัย

เลือก



**สถาบัน/สำนัก/ศูนย์**

เลือก ▼

**โรงเรียนสาธิต**

เลือก ▼

**โรงพยาบาล**

เลือก ▼

**หน่วยงานอื่นๆ**

เลือก ▼

**6. สถานที่ตั้ง \***

ประสานมิตร (รวมปทุมวัน)

องครักษ์

อื่นๆ: \_\_\_\_\_

**กลับ**   **ถัดไป**

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University [รายงานการละเมิด](#)

Google ฟอรัม

Helpdesk Online Service บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ระบบป้องกันไวรัส สำหรับเครื่องภายใน เครือข่าย Cisco SecureX

eduroam WiFi true move AIS SUPER WiFi Moodle @ SWU

HURIS HUmAn Resource Information System Srinakharinwirot University SUPREME2019

## แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ

\*จำเป็น

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ในภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์

กรุณาทำเครื่องหมายลงในช่องตามระดับความคิดเห็นของท่าน

### 1. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ \*

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม,ชี้แจงข้อสงสัย,ให้คำแนะนำ,ช่วยแก้ไขปัญหา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ) \*

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม,ชี้แจงข้อสงสัย,ให้คำแนะนำ,ช่วยแก้ไขปัญหา

2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ \*

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
มีความสะดวก ในการติดต่อขอ ใช้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีกระบวนการ / ขั้นตอนการให้ บริการ ที่ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีระยะเวลาใน การให้บริการที่ เหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการ ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ ข้อมูลการให้ บริการอย่างต่อ เนื่องและรวดเร็ว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ) \*

- มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ
- มีกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน
- มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม
- มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว



3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก \*

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่พอใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
มีเทคโนโลยี/ อุปกรณ์/เครื่อง มือต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อ อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีการใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศมา ช่วยอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องทางการ ให้บริการหลากหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ) \*

- มีเทคโนโลยี/อุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- มีช่องทางการให้บริการหลากหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ \*

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่พอใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
ได้รับบริการ ที่ตรงตาม ความ ต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาใน การบริการที่ แล้วเสร็จเป็น ไปตามที่คาด หวัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความพึง พอใจต่อการ ให้บริการใน ภาพรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ) \*

- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
- ระยะเวลาในการบริการที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

กลับ

ถัดไป

พินิจพิจารณารายงานนี้ในนามของ Srinakharinwirot University รายงานการละเมิด

Google ฟอรัม



4. ด้านคุณภาพการให้บริการ \*

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่พอใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
ได้รับบริการ ที่ตรงตาม ความ ต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาใน การบริการที่ แล้วเสร็จเป็น ไปตามที่คาด หวัง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความพึง พอใจต่อการ ให้บริการใน ภาพรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านให้ความสำคัญกับประเด็นใดมากที่สุด (เลือกได้เพียง 1 ข้อ) \*

- ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
- ระยะเวลาในการบริการที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง
- มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

กลับ

ถัดไป

พินิจพิจารณารายงานฉบับนี้

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นภายใน Srinakharinwirot University รายงานการละเมิด

Google ฟอรัม





**Helpdesk Online Service**  
บริการเรื่องบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ

ระบบป้องกันไวรัส  
สำหรับเครื่องภายใน มคอ




SecureX



eduroam




WiFi  
true move



AIS  
SUPER  
WiFi

**Moodle @ SWU**



**HURIS**  
HUman Resource Information System  
Srinakharinwirot University

**SUPREME2019**

**แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และ  
ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย  
ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ**

\*จำเป็น

**ตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แยกตามประเภทบริการ**


กรุณาทำเครื่องหมายลงในช่องตามระดับความคิดเห็นของท่าน

**1. บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย \***

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่พอใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เครือข่ายไร้สาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google App. Education	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Office 365	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ท่านมีความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ**

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_





2. บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย \*

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
ระบบบริหารจัดการ ประสิทธิภาพการ ศึกษา (SUPREME2019)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบสารสนเทศ ทรัพยากร บุคคล(HURIS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบจองห้อง ออนไลน์(Roombook)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบฐานข้อมูลความ ร่วมมือ (MOU)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบสารสนเทศเพื่อ การบริหารความ เสี่ยง และการควบคุมภายใน (RMIS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบ SWU Mobile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบประเมินองค์ ประกอบ 1 การบริหาร จัดการหลักสูตรตาม เกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านมีความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

3. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา \*

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
งานเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
งานบริการพื้นที่ เว็บไซต์ ส่วน งาน (Web Hosting)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบบริหาร จัดการเว็บไซต์ ด้วย Dotnetnuke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การจัดการการ เรียนการสอน ออนไลน์ Moodle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบติดตาม ยุทธศาสตร์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบบริหาร โครงการบริการ วิชาการแก่ ชุมชน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SWU Sustainable Development Goals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SWU Account	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านมีความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

#### 4. บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ \*

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ห้องบรรยาย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ห้องประชุม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้คำ ปรึกษาวินิจฉัย เครื่อง คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การซ่อมบำรุง เครื่อง คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การให้บริการ สนับสนุนการ ประชุม ออนไลน์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านมีความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

#### 5. ฝึกอบรม \*


	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่ประเมิน (N/A)
งานฝึกอบรม ด้านไอซีที	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ท่านมีความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_


กลับ





ถัดไป




**Helpdesk Online Service**  
บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ระบบป้องกันไวรัส  
สำหรับเครื่องภายใน มศว





**Moodle @ SWU**



**HURIS**  
HUman Resource Information System  
Srinakharinwirot University

**SUPREME2019**

**แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และ  
ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย  
ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ**

\*จำเป็น

**ตอนที่ 4 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการ  
HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์**

คำชี้แจง การให้บริการ helpdesk คือ ศูนย์ช่วยเหลือให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาการใช้งาน งานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์  
<https://cc.swu.ac.th/Default.aspx?tabid=93>

1. ท่านเคยรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ หรือไม่ \*

เคย

ไม่เคย


2. ท่านรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ ทางช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ช่อง  
ทาง)

โทรศัพท์ (ภายในเบอร์ 15045 มศว ประสานมิตร และ 21125 มศว องครักษ์)

สถานที่ให้บริการ (ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี มศว ประสานมิตร หรือ ชั้น 3 อาคาร  
เรียนรวม มศว องครักษ์)

E-Mail ([helpdesk@g.swu.ac.th](mailto:helpdesk@g.swu.ac.th))

Facebook Messenger (<https://www.facebook.com/SWUComputerCenter>)





**3. ท่านต้องการเพิ่มเติมช่องทางในการติดต่อทางใด**

คำตอบของคุณ \_\_\_\_\_

**4. หากเกิดปัญหาการใช้งานด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัย ท่านสามารถค้นหาข้อมูลจากแหล่งใดเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น \***

- FAQ ของสำนักคอมพิวเตอร์ (<https://km.cc.swu.ac.th>)
- Google
- อื่นๆ: \_\_\_\_\_



5. ประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

	พึงพอใจ อย่างมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่พอใจ (3)	ไม่พึงพอใจ (2)	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก (1)	ไม่เคยใช้ บริการ (N/A)
เจ้าหน้าที่มี ความรู้ ความ สามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม,ชี้แจงข้อ สงสัย,ให้คำ แนะนำ,ช่วย แก้ไขปัญหา และมี มนุษยสัมพันธ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีความสะดวก ในการติดต่อขอ ใช้บริการ และมี ขั้นตอนการให้ บริการที่ชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
มีช่องทางใน การให้บริการที่ หลากหลาย เพียงพอต่อ ความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาในการ บริการ การให้คำ ปรึกษา และ แก้ไขปัญหา มีความเหมาะสม เป็นไปตาม ความต้องการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
คุณภาพในการ ให้บริการใน ภาพรวม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. ความคิดเห็นการบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์**  
กรุณากรอกแสดงความคิดเห็นลงในช่องตามความคิดเห็นของท่าน

**สิ่งที่ทำให้ท่านประทับใจ และอยากใช้บริการในครั้งต่อไป**

คำตอบของคุณ

**สิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ และอยากให้ปรับปรุงบริการมากที่สุด**

คำตอบของคุณ

**ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University รายงานการละเมิด

Google ฟอร์ม



Helpdesk Online Service  
บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ระบบป้องกันไวรัส  
สำหรับเครื่องภายใน องค์กร

SecureX

eduroam

WiFi true move

AIS SUPER WiFi

Moodle @ SWU

HURIS  
HUman Resource Information System  
Srinakharinwirot University

SUPREME2019

## แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ

### ตอนที่ 5 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

กรุณาทำเครื่องหมายลงหน้าข้อความตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม หรือดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาใน  
ทางที่ดีขึ้นของสำนักคอมพิวเตอร์หรือไม่

- ยินดี
- ไม่ยินดี

หากไม่ยินดี โปรดระบุเหตุผล

คำตอบของคุณ

2. หากมีการดำเนินกิจกรรมหรือมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากสำนักคอมพิวเตอร์ท่านจะช่วย  
บอกกล่าวหรือประชาสัมพันธ์ให้

- บอก
- ไม่บอก



หากไม่บอก โปรดระบุเหตุผล

คำตอบของคุณ

3. ถ้าท่านพบเห็นว่ามีกรกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายกับสำนักคอมพิวเตอร์ ท่านจะแจ้งให้สำนักคอมพิวเตอร์ทราบหรือไม่

- แจ้ง
- ไม่แจ้ง

หากไม่แจ้ง โปรดระบุเหตุผล

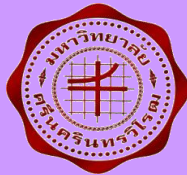
คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Srinakharinwirot University รายงานการละเมิด

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>