

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน  
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์  
ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2



# HURIS SUPREME2019

ระบบป้องกันไวรัส  
สำหรับเครื่องภายใน มศว



**SWU Account**  
ระบบบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานภายใน มศว

**Buasri ID**  
**GAFE** Office 365

**Moodle @ SWU**

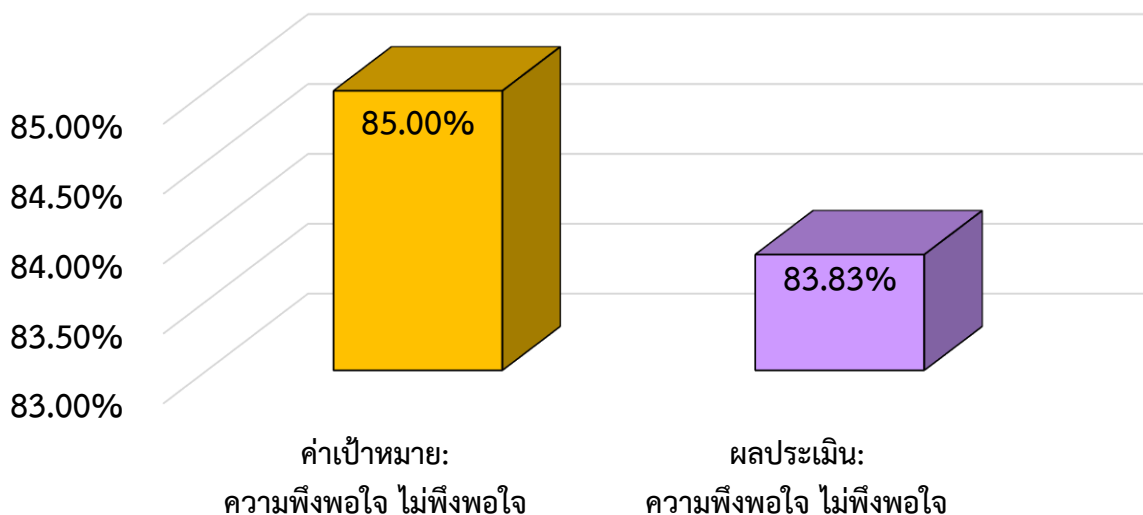


**Helpdesk Online Service**  
บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

## บทสรุปผู้บริหาร

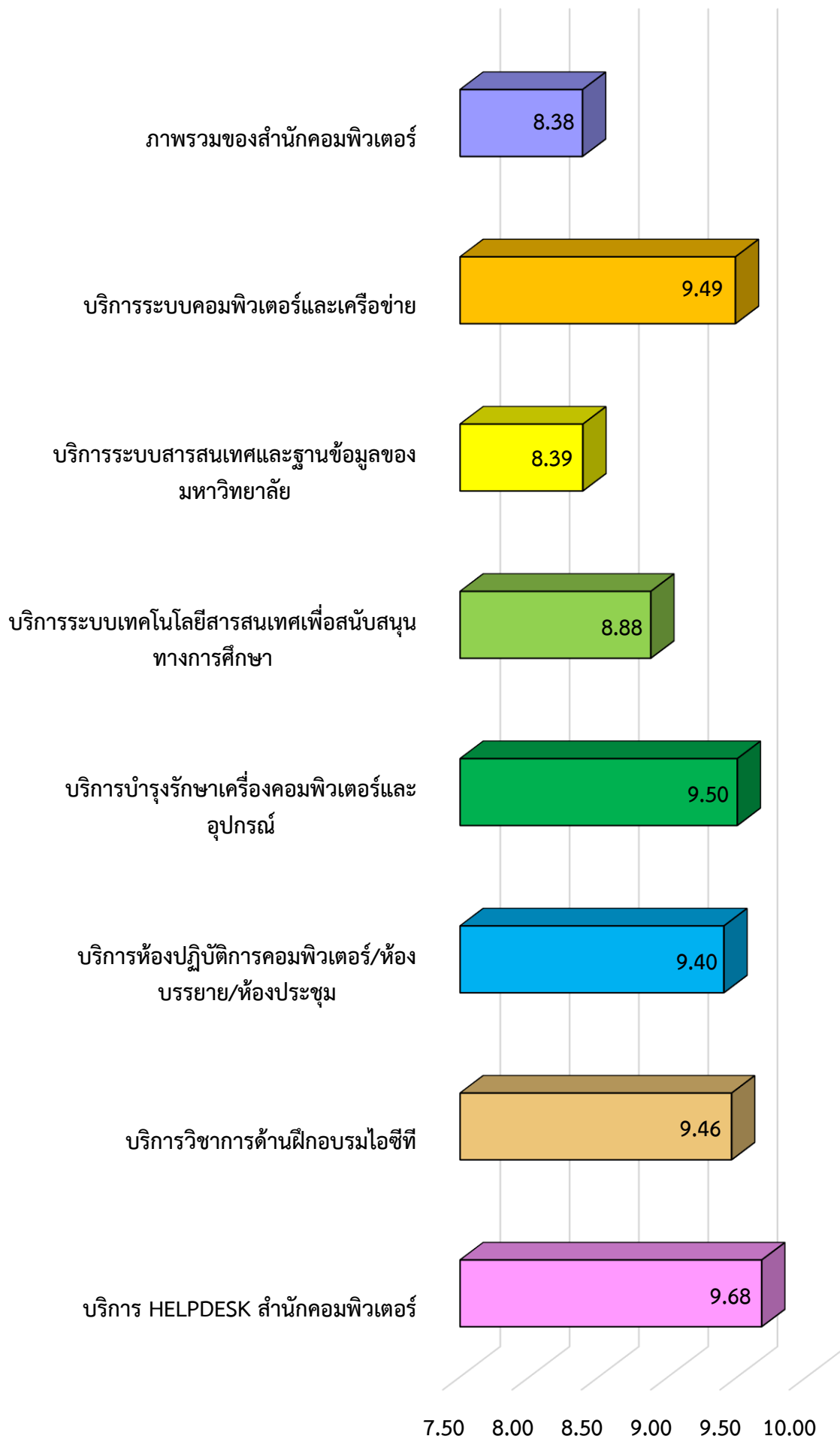
สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 660 คน โดยผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1) ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมของผลการประเมินและค่าเป้าหมาย อยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 8.38 คิดเป็นร้อยละ 83.83 โดยมีค่าร้อยละคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่ำกว่าค่าเป้าหมาย



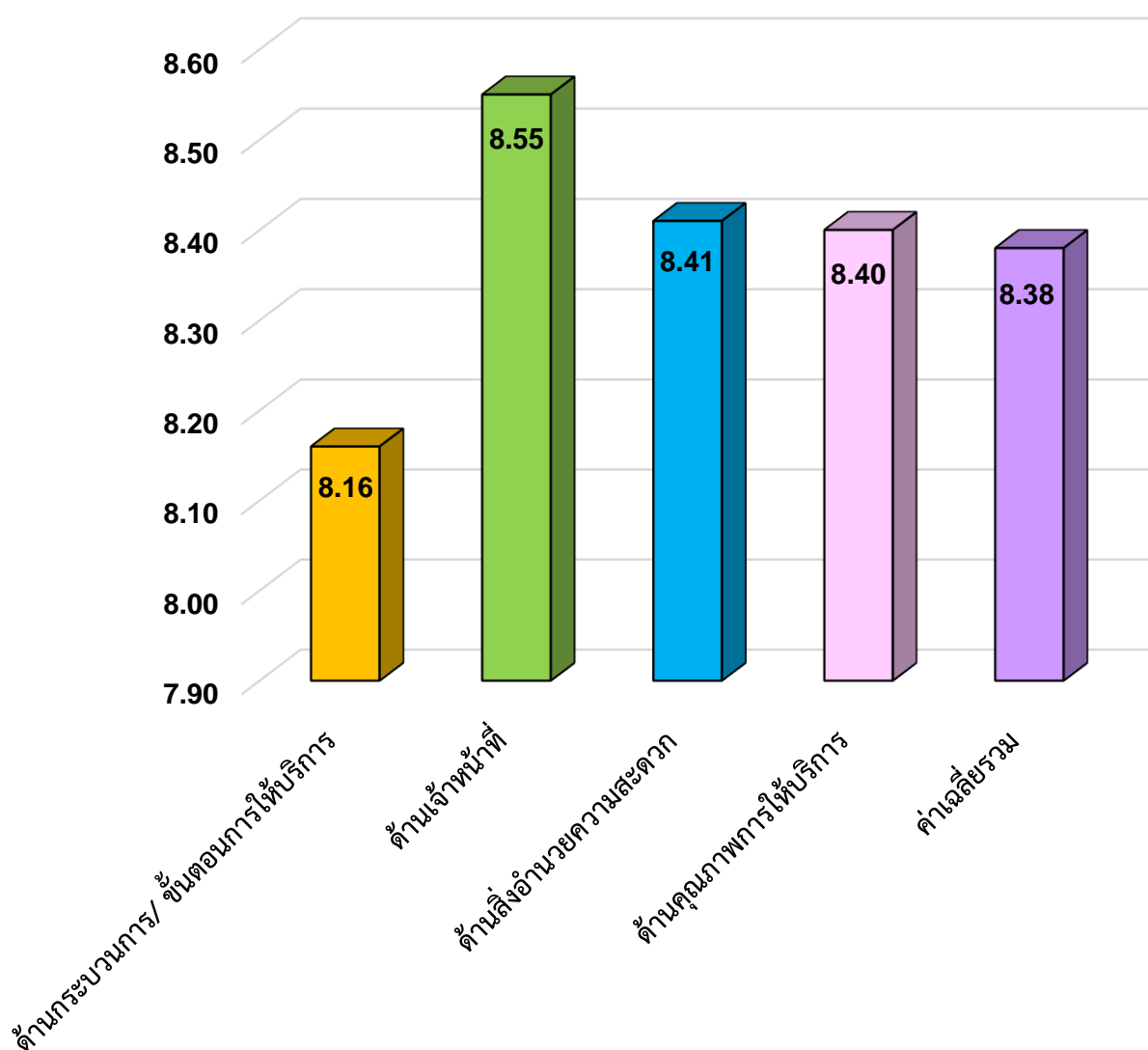
2) ผลการประเมินความความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถแบ่งเป็นบริการ 8 ประเภท มีรายละเอียดดังนี้

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
ภาพรวมสำนักคอมพิวเตอร์	8.38	83.83%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9.49	94.86%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	8.39	83.85%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	8.88	88.76%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	9.50	94.99%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	9.40	94.03%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	9.46	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	9.68	96.75%	พึงพอใจอย่างมาก



โดยผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถจำแนกเป็น 4 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	8.16	81.65%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	8.55	85.55%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.41	84.13%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	8.40	83.99%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>8.38</b>	<b>83.83%</b>	<b>พึงพอใจอย่างมาก</b>

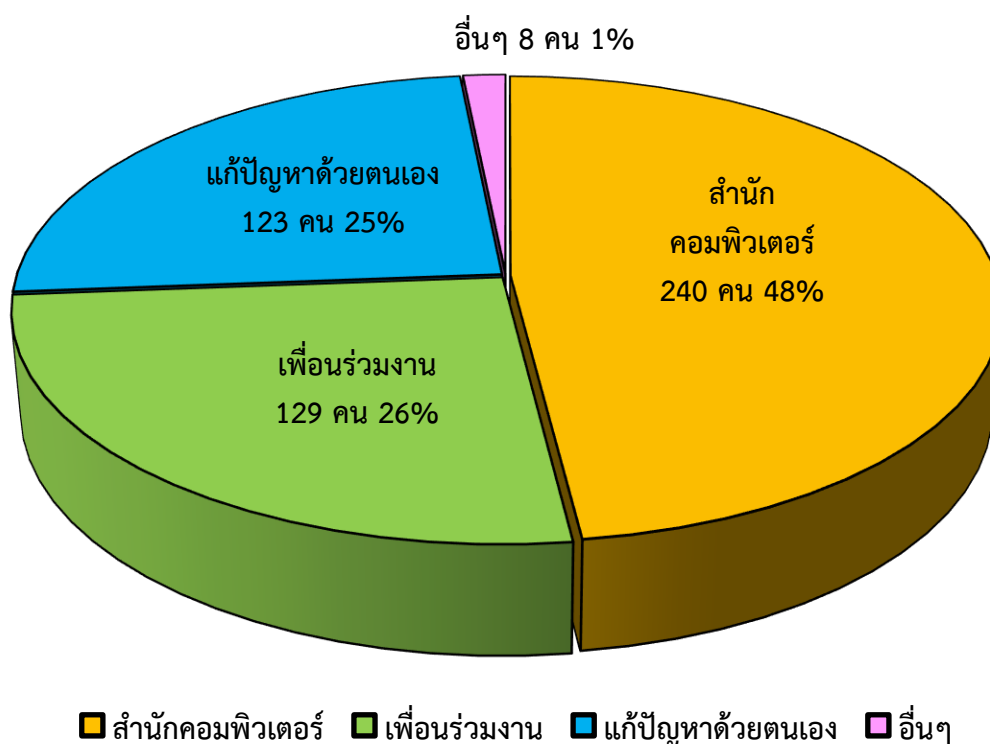


3) ผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์และผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ มีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	ร้อยละ (%)
การแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มารับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์	60.00%
การกลับมาใช้บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์อีกครั้ง ถ้ามีโอกาส	64.00%
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>62.00%</b>

สำหรับผลการประเมินหากเกิดปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัยจะขอความช่วยเหลือจากใคร (เป็นลำดับแรก) มีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
สำนักคอมพิวเตอร์	240 คน	48.00%
เพื่อนร่วมงาน	129 คน	25.80%
แก้ปัญหาด้วยตนเอง	123 คน	24.60%
อื่นๆ	8 คน	1.60%



# สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร .....	1
การประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย	
สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2 .....	6
ชื่อกิจกรรม .....	6
ความเป็นมา .....	6
วัตถุประสงค์ .....	6
ระยะเวลาดำเนินการ .....	6
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย .....	6
ผลผลิต .....	6
ผลลัพธ์ .....	6
ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย .....	7
สรุปตัวชี้วัดโครงการ .....	7
การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	8
การรวบรวมข้อมูล .....	8
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	10
2.1 ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ .....	14
2.2 บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย .....	19
2.3 บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย .....	25
2.4 บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา .....	34
2.5 บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ .....	43
2.6 บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม .....	47
2.7 บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที .....	53
2.8 บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ .....	54
ความต้องการหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ .....	58
ภาคผนวก .....	64
เว็บเพจแบบประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันแยกตามบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ( <a href="https://cc.swu.ac.th/survey">https://cc.swu.ac.th/survey</a> ) .....	65
ผลดำเนินการเอกสารการวิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2564 .....	66
เอกสารการวิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2565 .....	83

## การประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2

### ชื่อกิจกรรม

การประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2

### ความเป็นมา

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

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการงานให้บริการ รวมถึงนำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำนโยบายแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตามสภาพสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

### ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565

### ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของความความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

### ผลผลิต

รายงานผลการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2

### ผลลัพธ์

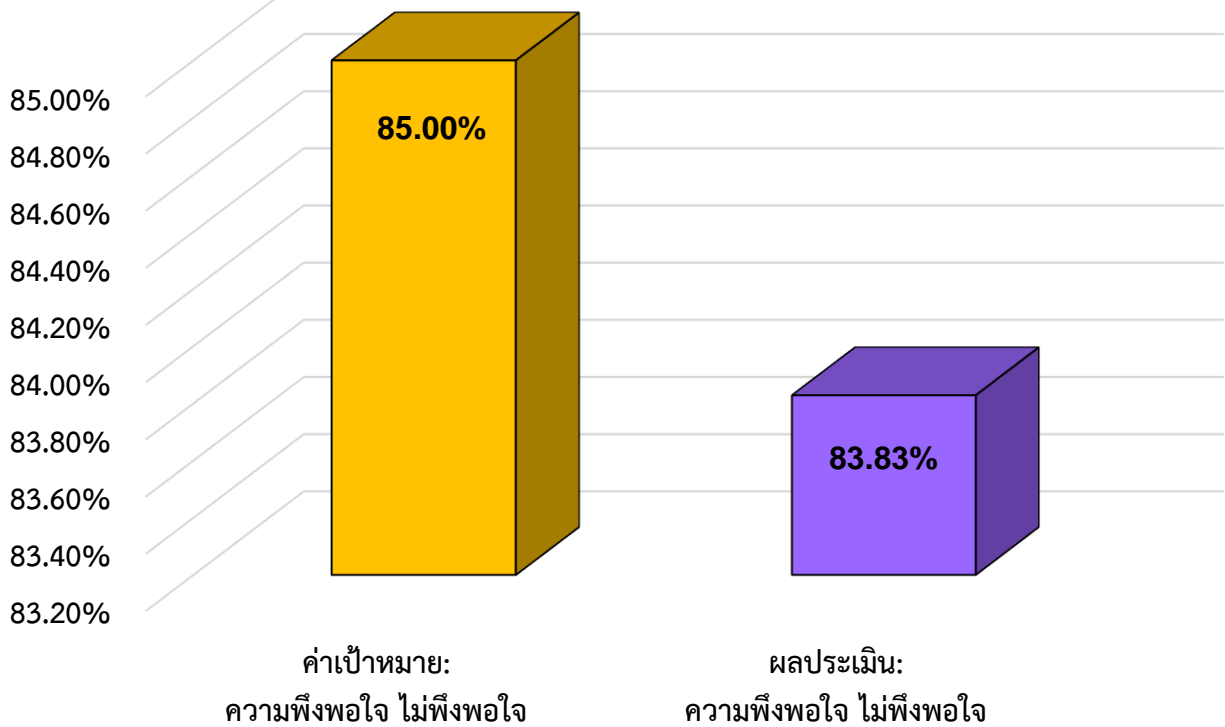
สำนักคอมพิวเตอร์นำผลการสำรวจฯ ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียได้มากขึ้น

## ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

### สรุปตัวชี้วัดโครงการ

1. ร้อยละของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ  
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์  
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์  
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 83.83





## การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### การรวบรวมข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีระยะเวลาการดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 ซึ่งมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร่วมตอบแบบสำรวจทั้งสิ้นจำนวน 660 คน มีข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 11 ระดับ (ตั้งแต่ระดับ 0-10) ซึ่งระดับ 0 คือน้อยที่สุด ถึงระดับ 10 คือมากที่สุด และข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด โดยในภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ แบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

นอกจากการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์แล้ว ยังมีการแบ่งประเภทบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ออกเป็น 7 บริการ ได้แก่

- บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เป็นต้น
- บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย
- บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา เป็นการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (Atutor, Moodle) และการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Hosting, DNN)
- บริการบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ติดตั้งระบบ/โปรแกรมเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บริการบำรุงรักษาตรวจสอบ
- บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม เป็นการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องเพื่อการเรียนการสอน และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน
- บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที เป็นการให้บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีทีให้แก่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากร ภายในมหาวิทยาลัย
- บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นการให้บริการการให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการใช้งาน งานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 3 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 11 ระดับ (ตั้งแต่ระดับ 0-10) ซึ่งระดับ 0 คือน้อยที่สุด ถึงระดับ 10 คือมากที่สุด และแบบเลือกตอบ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2 ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งแบบสำรวจออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ

### ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ สำหรับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า 11 ระดับ (ตั้งแต่ระดับ 0-10) ซึ่งระดับ 0 คือ น้อยที่สุด ถึงระดับ 10 คือ มากที่สุด โดยมีการแปลความหมายของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ระดับ	คะแนนค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
พึงพอใจอย่างมาก	8.00 - 10.00	80.00 - 100.00
พึงพอใจ	6.00 - 7.99	60.00 - 79.99
ไม่แน่ใจ	4.00 - 5.99	40.00 - 59.99
ไม่พึงพอใจ	2.00 - 3.99	20.00 - 39.99
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	0.00 - 1.99	0.00 - 19.99

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ มีการดำเนินการตีความและวิเคราะห์เนื้อหาจากความคิดเห็นแล้วสรุปใจความสำคัญ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของความเรียง

### ตอนที่ 3 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

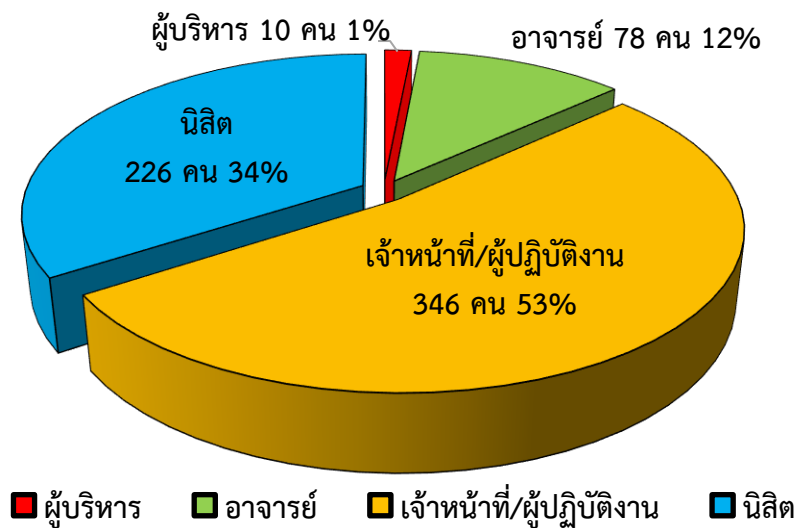
การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประเมินดัชนีความภักดีของลูกค้าด้วย NPS (Net Promoter Score) การแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

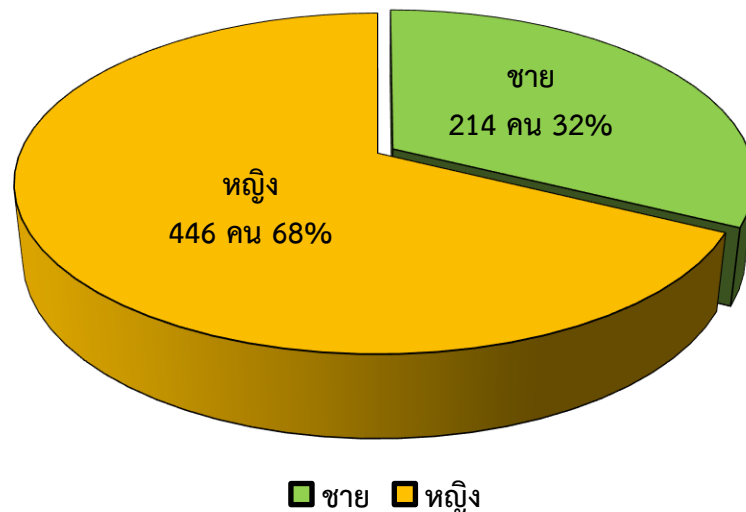
ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ผู้บริหาร	10	1.52%
อาจารย์	78	11.82%
เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	346	52.42%
นิสิต	226	34.24%



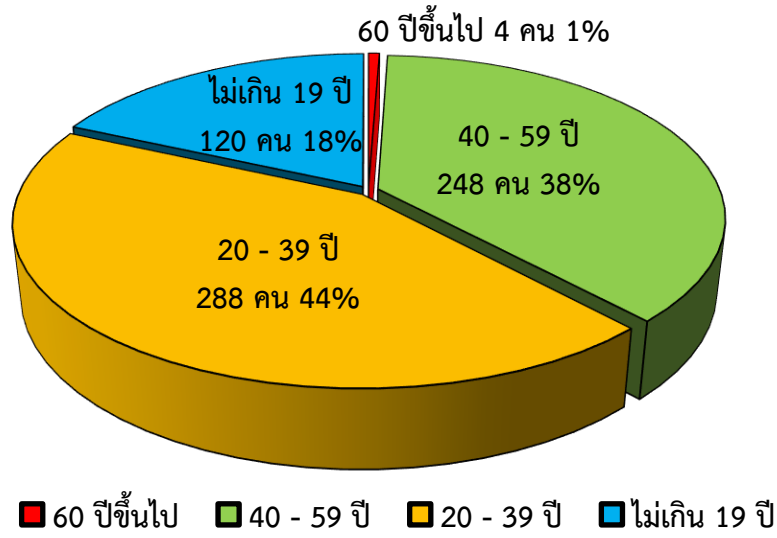
ตารางที่ 2 แสดงเพศของผู้ตอบ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	214	32.42%
หญิง	446	67.58%



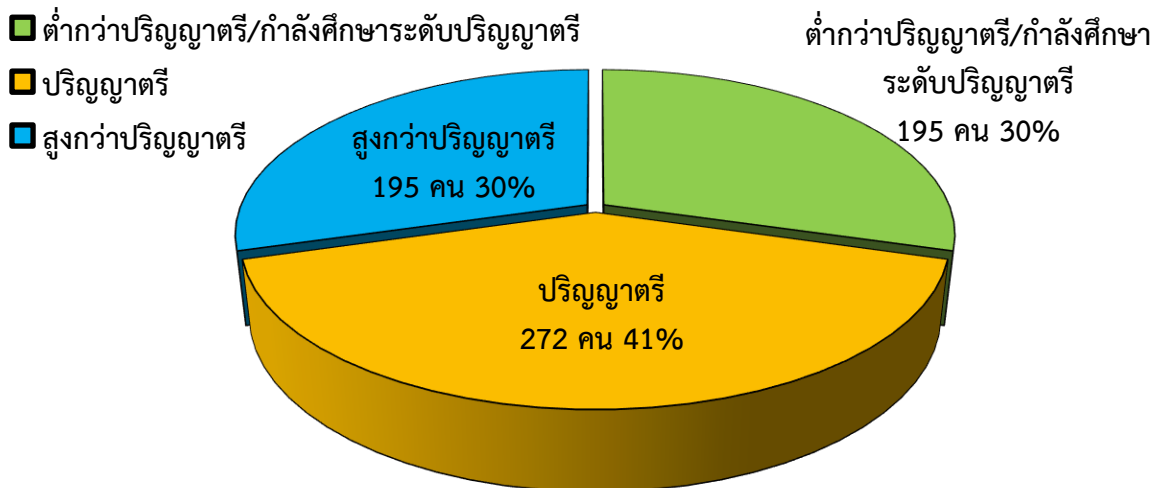
ตารางที่ 3 แสดงอายุของผู้ตอบ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 19 ปี	120	18.18%
20 - 39 ปี	288	43.64%
40 - 59 ปี	248	37.58%
60 ปีขึ้นไป	4	0.61%



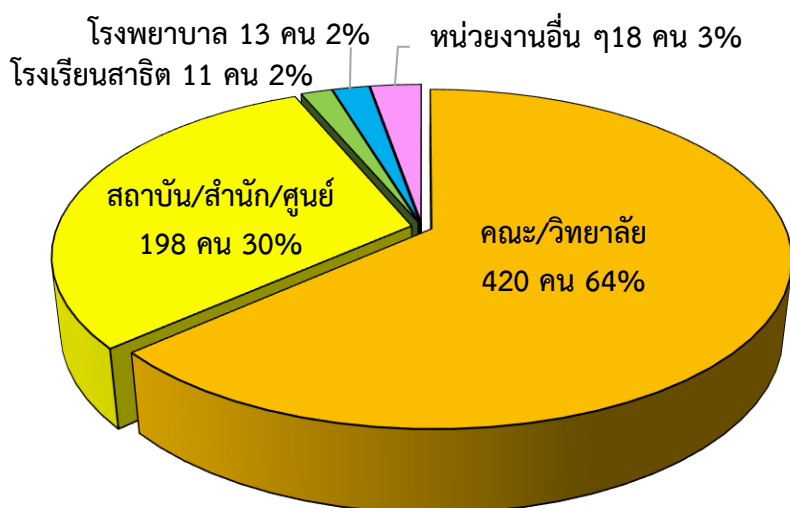
ตารางที่ 4 แสดงการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ

การศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
สูงกว่าปริญญาตรี	195	29.55%
ปริญญาตรี	270	40.91%
ต่ำกว่าปริญญาตรี /กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	195	29.55%



ตารางที่ 5 แสดงสังกัดของผู้ตอบ

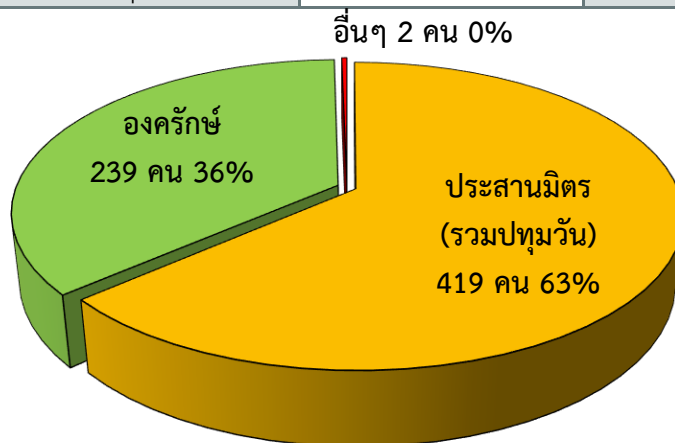
สังกัด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
คณะ/วิทยาลัย	420	63.64%
สถาบัน/สำนัก/ศูนย์	198	30.00%
โรงเรียนสาธิต	11	1.67%
โรงพยาบาล	13	1.97%
หน่วยงานอื่นๆ	18	2.73%



■ คณะ/วิทยาลัย ■ สถาบัน/สำนัก/ศูนย์ ■ โรงเรียนสาธิต ■ โรงพยาบาล ■ หน่วยงานอื่น ๆ

ตารางที่ 6 แสดงสถานที่ตั้ง/เรียนของผู้ตอบ

สถานที่ตั้ง/เรียน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ประสานมิตร (รวมปทุมวัน)	419	63.48%
องครักษ์	239	36.21%
อื่นๆ	2	0.30%

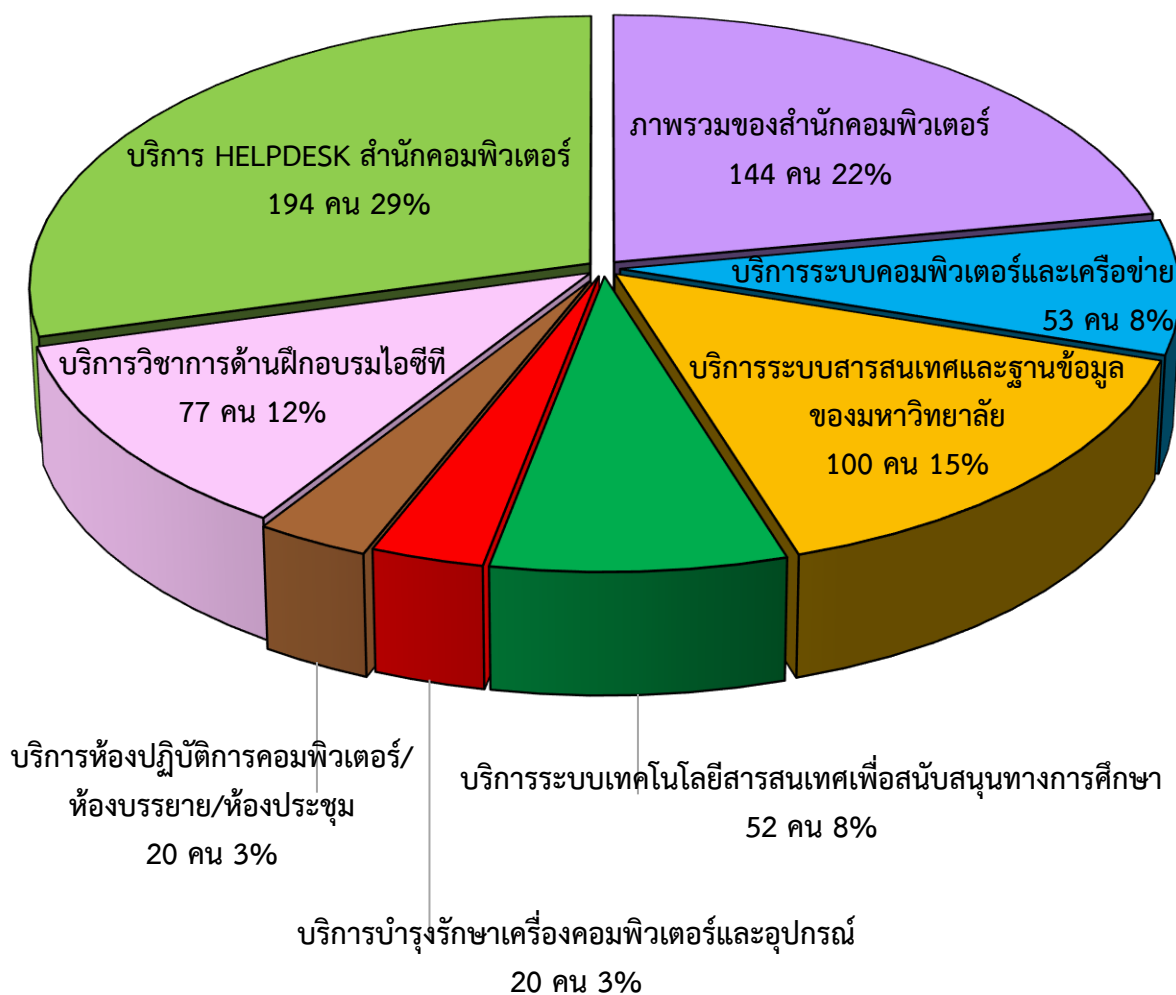


■ ประสานมิตร (รวมปทุมวัน) ■ องครักษ์ ■ อื่นๆ

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนผู้ตอบแยกตามบริการ

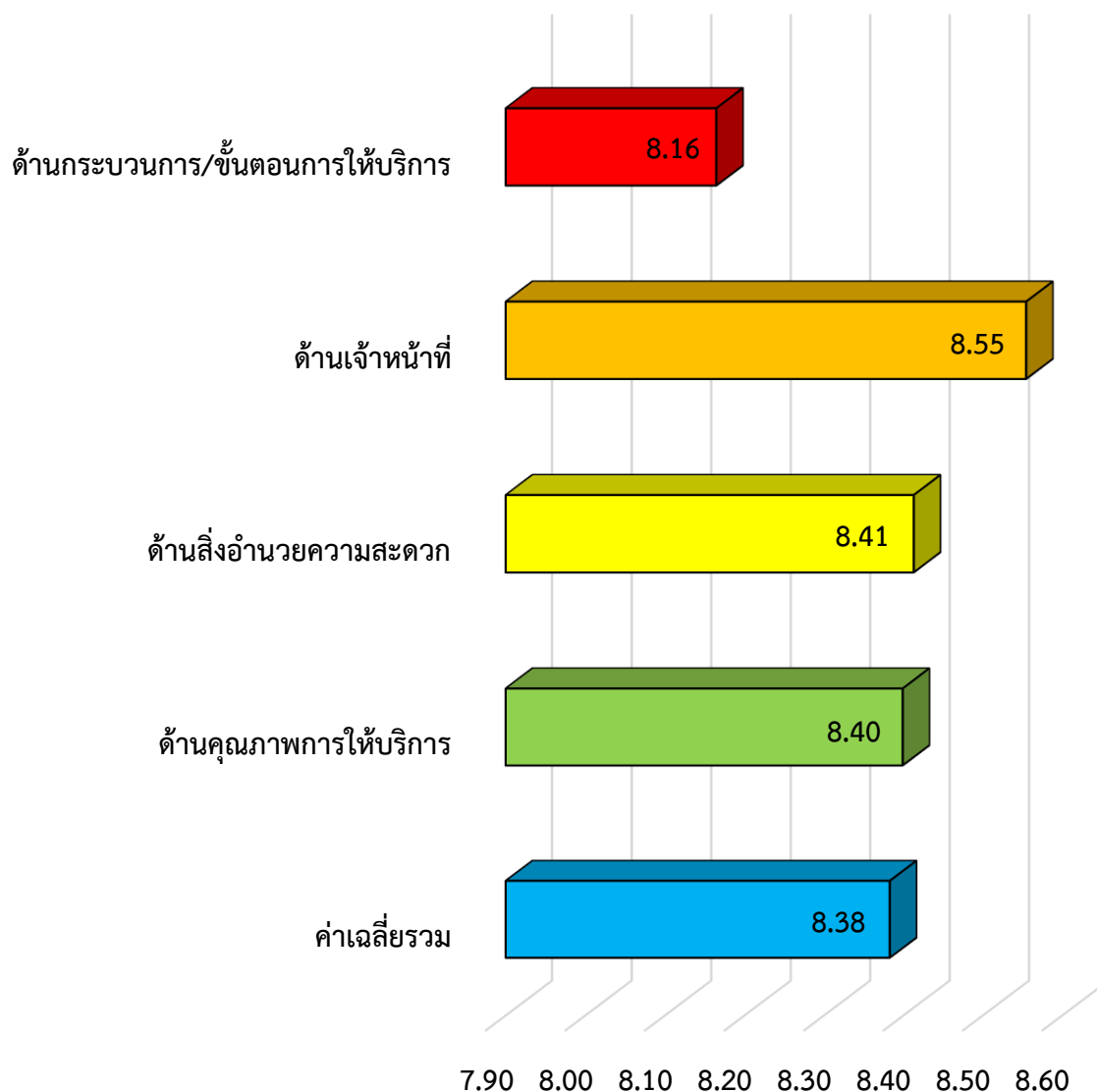
รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์	144	22.05%
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	53	8.01%
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	100	15.11%
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	52	7.85%
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	20	3.02%
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	20	3.02%
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	77	11.63%
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	194	29.31%



## 2.1 ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์

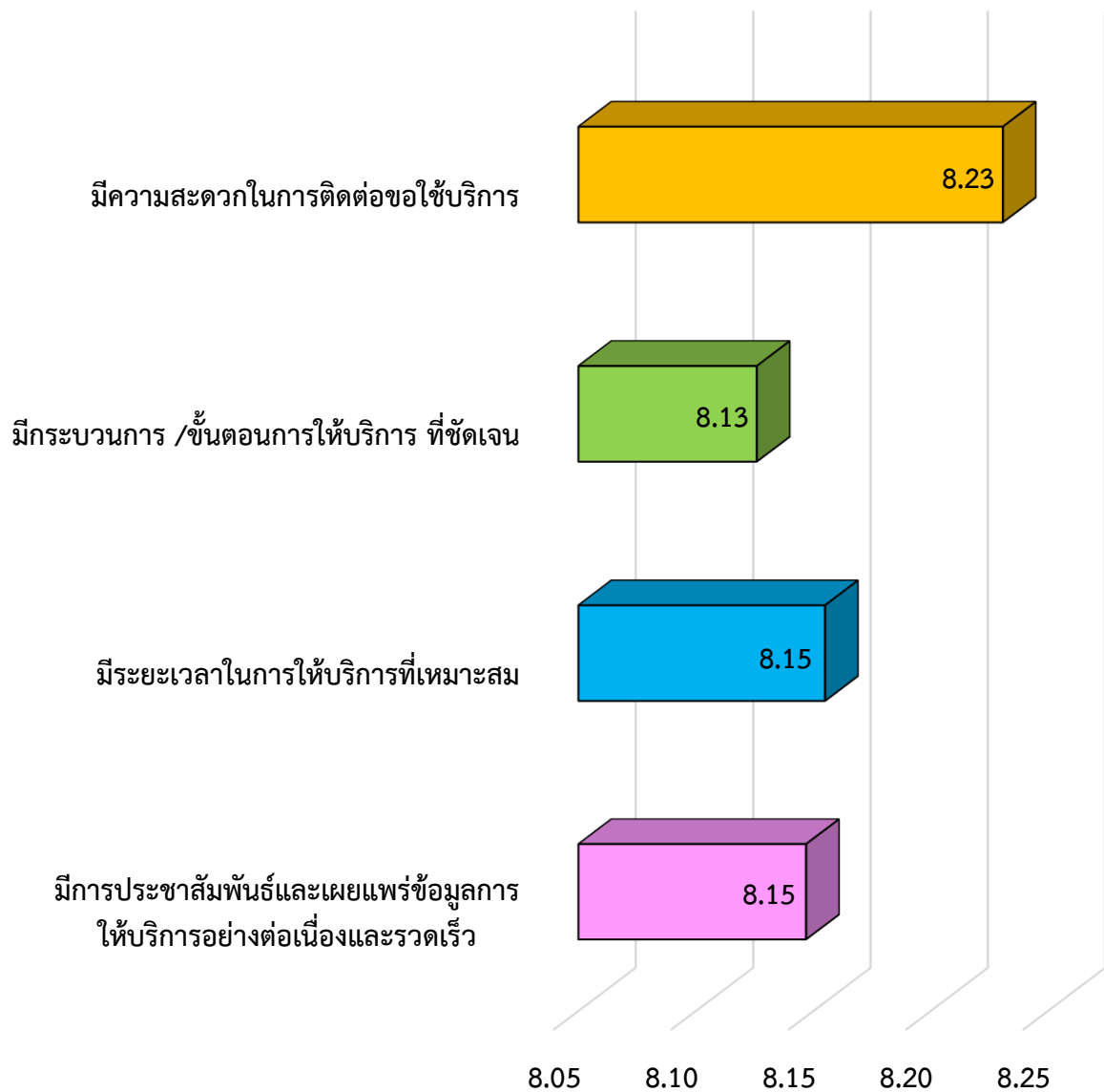
ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์

ด้านการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	8.16	81.65%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	8.55	85.55%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.41	84.13%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	8.40	83.99%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	8.38	83.83%	พึงพอใจอย่างมาก



ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

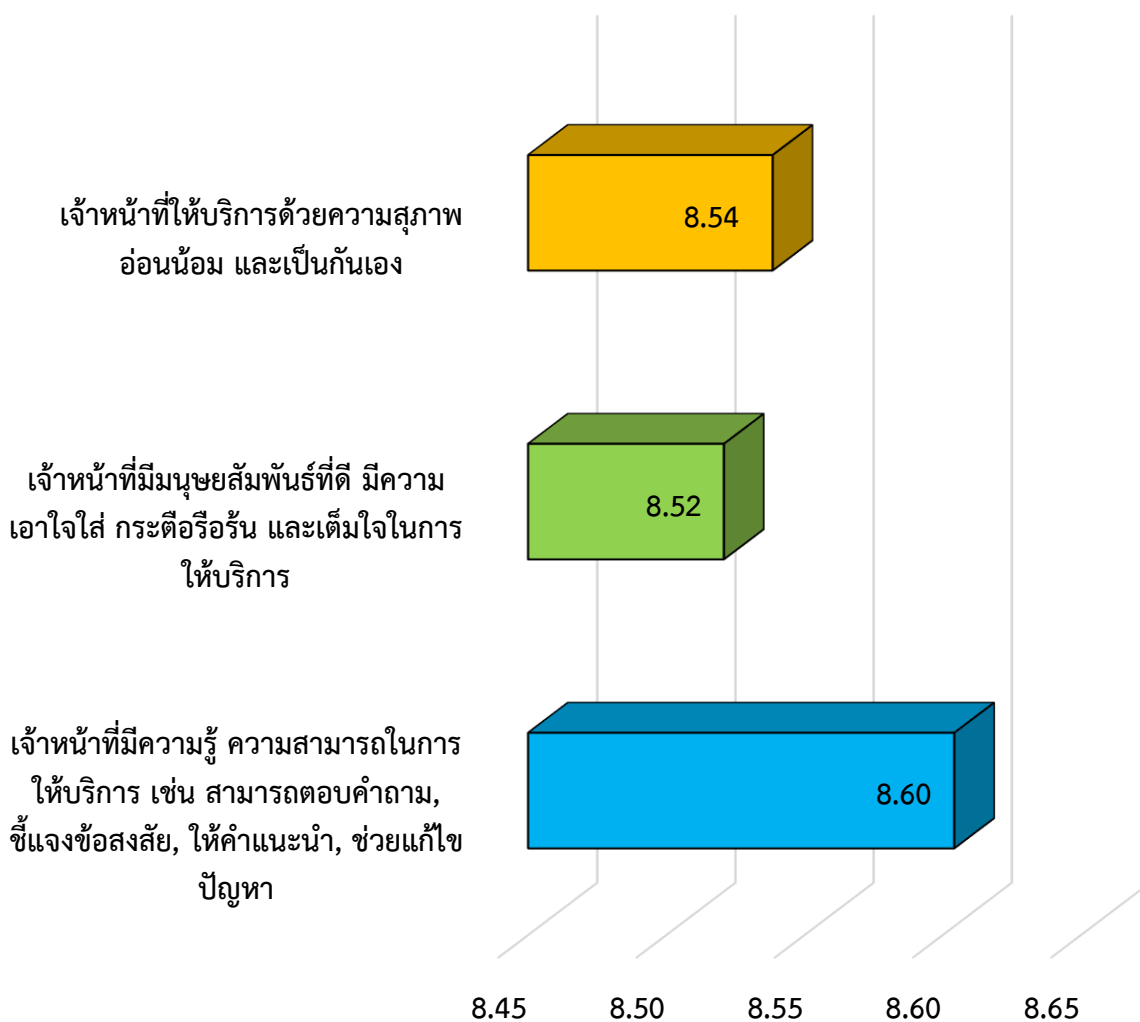
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	8.23	82.31%	พึงพอใจอย่างมาก
มีกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	8.13	81.26%	พึงพอใจอย่างมาก
มีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	8.15	81.55%	พึงพอใจอย่างมาก
มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว	8.15	81.47%	พึงพอใจอย่างมาก





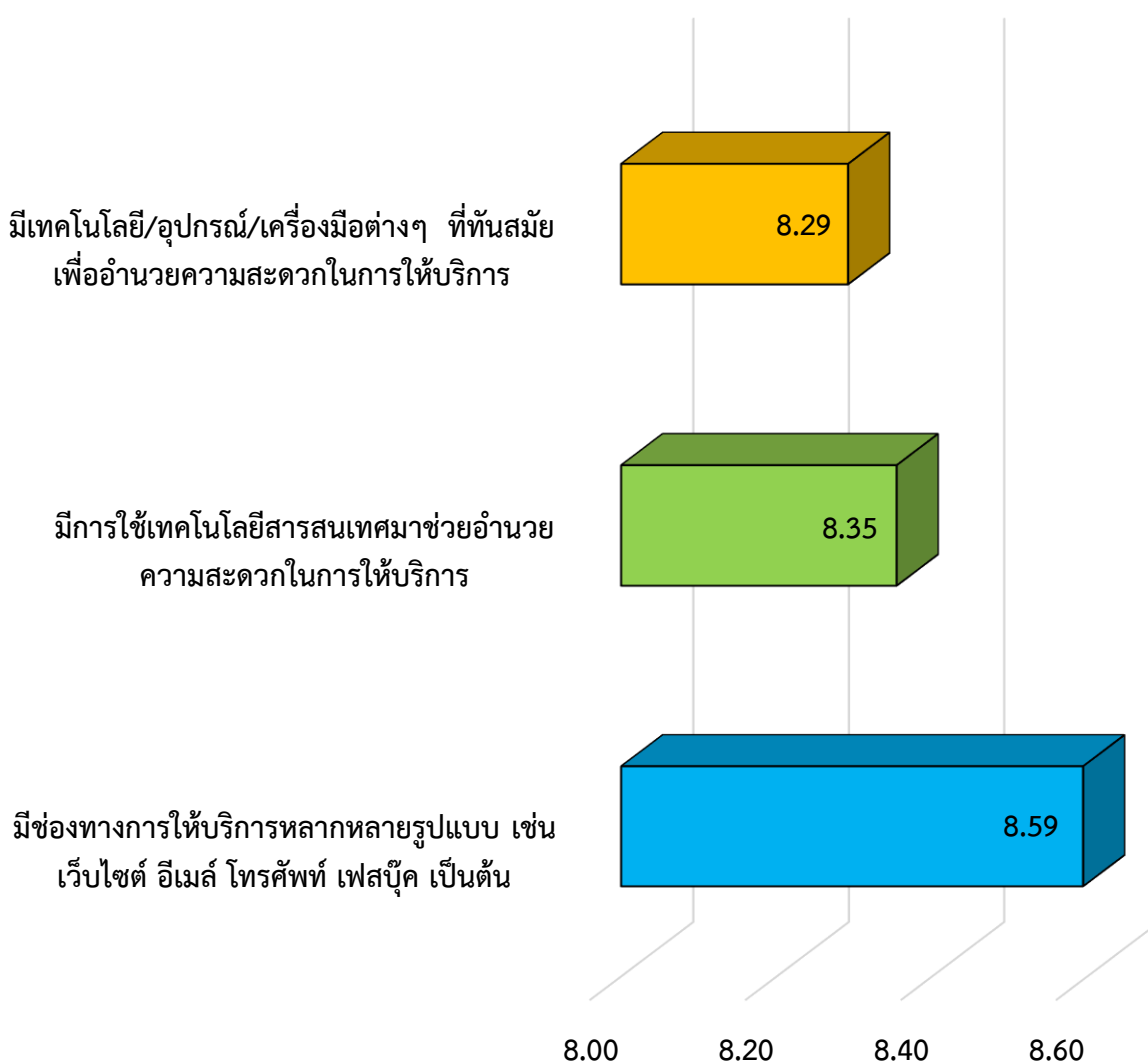
ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวม  
ของสำนักคอมพิวเตอร์ ด้านเจ้าหน้าที่

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	8.54	85.38%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	8.52	85.21%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้ คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา	8.60	86.04%	พึงพอใจอย่างมาก



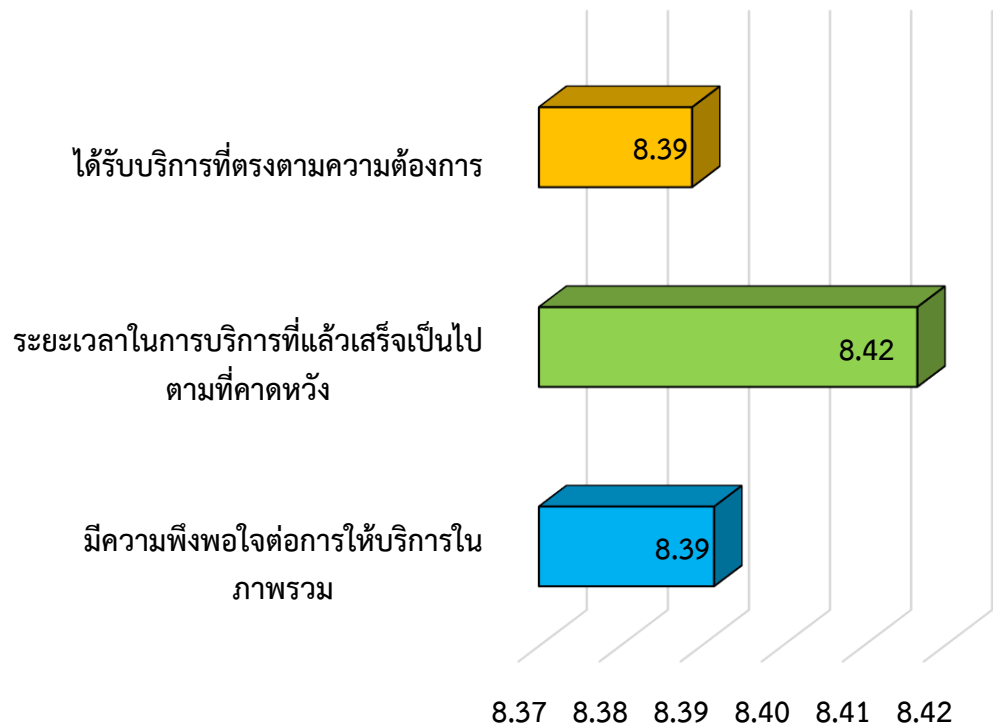
ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวม  
ของสำนักคอมพิวเตอร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
มีเทคโนโลยี/อุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	8.29	82.92%	พึงพอใจอย่างมาก
มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	8.35	83.54%	พึงพอใจอย่างมาก
มีช่องทางการให้บริการหลากหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก เป็นต้น	8.59	85.94%	พึงพอใจอย่างมาก



ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวม  
ของสำนักคอมพิวเตอร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ

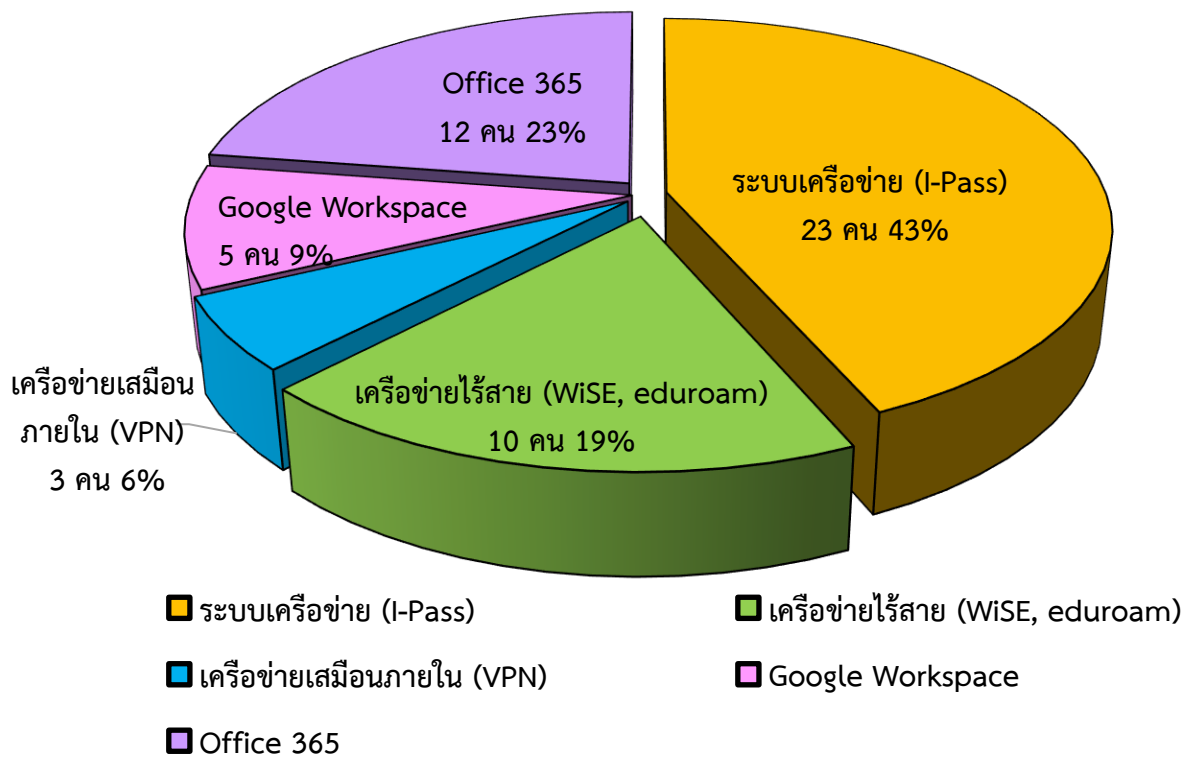
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	8.39	83.89%	พึงพอใจอย่างมาก
ระยะเวลาในการบริการที่แล้วเสร็จเป็นไปตามที่คาดหวัง	8.42	84.17%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	8.39	83.92%	พึงพอใจอย่างมาก



## 2.2 บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

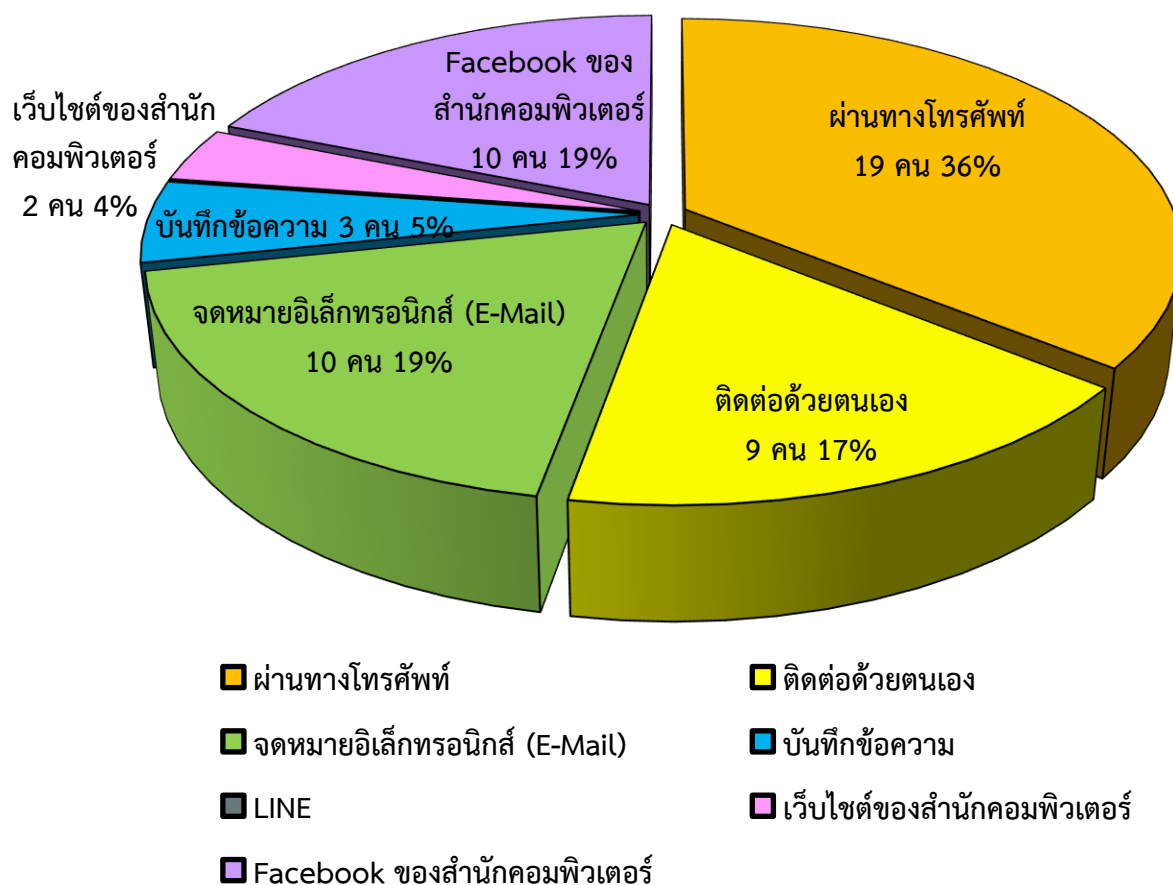
ตารางที่ 13 แสดงประสบการณ์กับบริการ

ประสบการณ์กับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ระบบเครือข่าย (I-Pass)	23	43.40%
เครือข่ายไร้สาย (WiSE, eduroam)	10	18.87%
เครือข่ายเสมือนภายใน (VPN)	3	5.66%
Google Workspace	5	9.43%
Office 365	12	22.64%



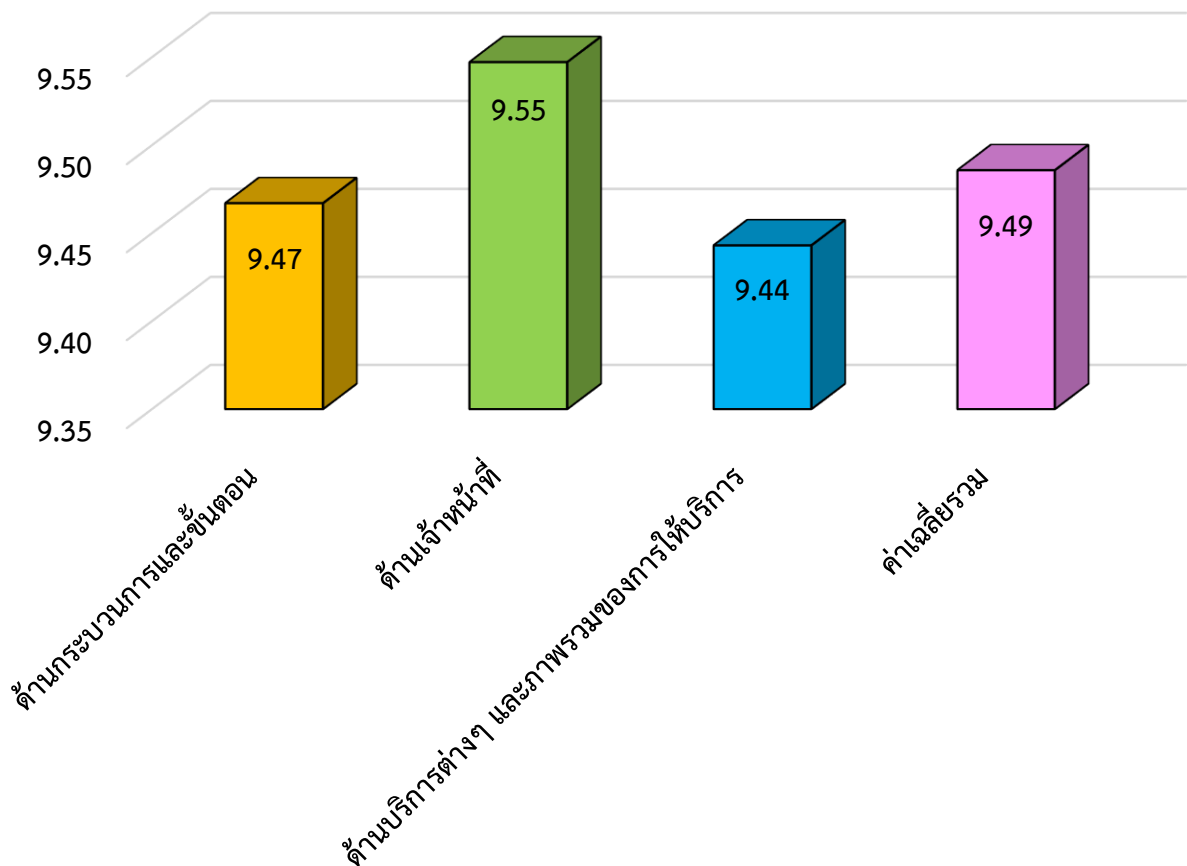
ตารางที่ 14 แสดงช่องทางการขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ผ่านทางโทรศัพท์	19	35.85%
ติดต่อด้วยตนเอง	9	16.98%
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	10	18.87%
บันทึกข้อความ	3	5.66%
เว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์	2	3.77%
Facebook ของสำนักคอมพิวเตอร์	10	18.87%



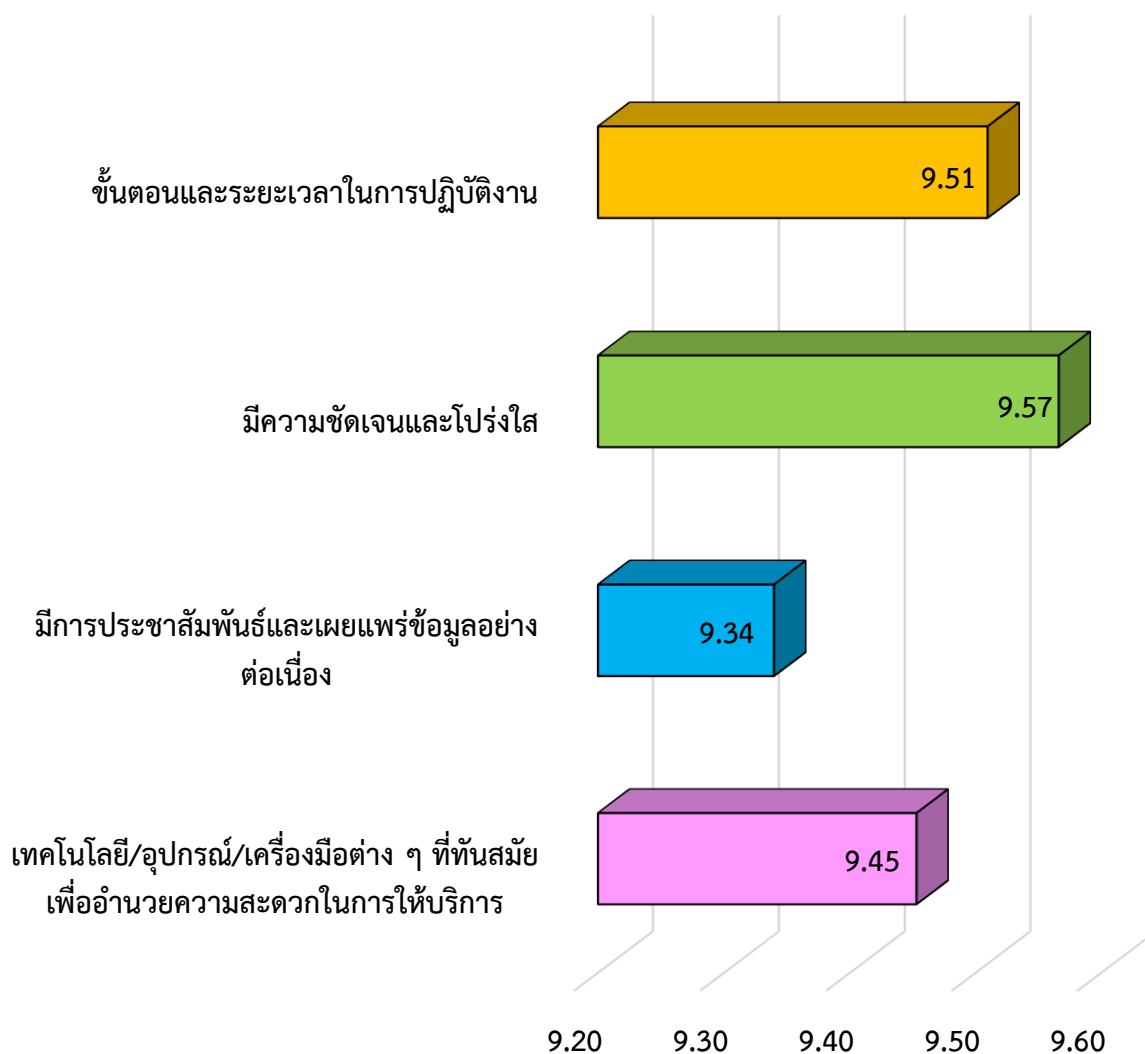
ตารางที่ 15 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอน	9.47	94.67%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	9.55	95.47%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านบริการต่างๆ และภาพรวมของการ ให้บริการ	9.44	94.43%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.49	94.86%	พึงพอใจอย่างมาก



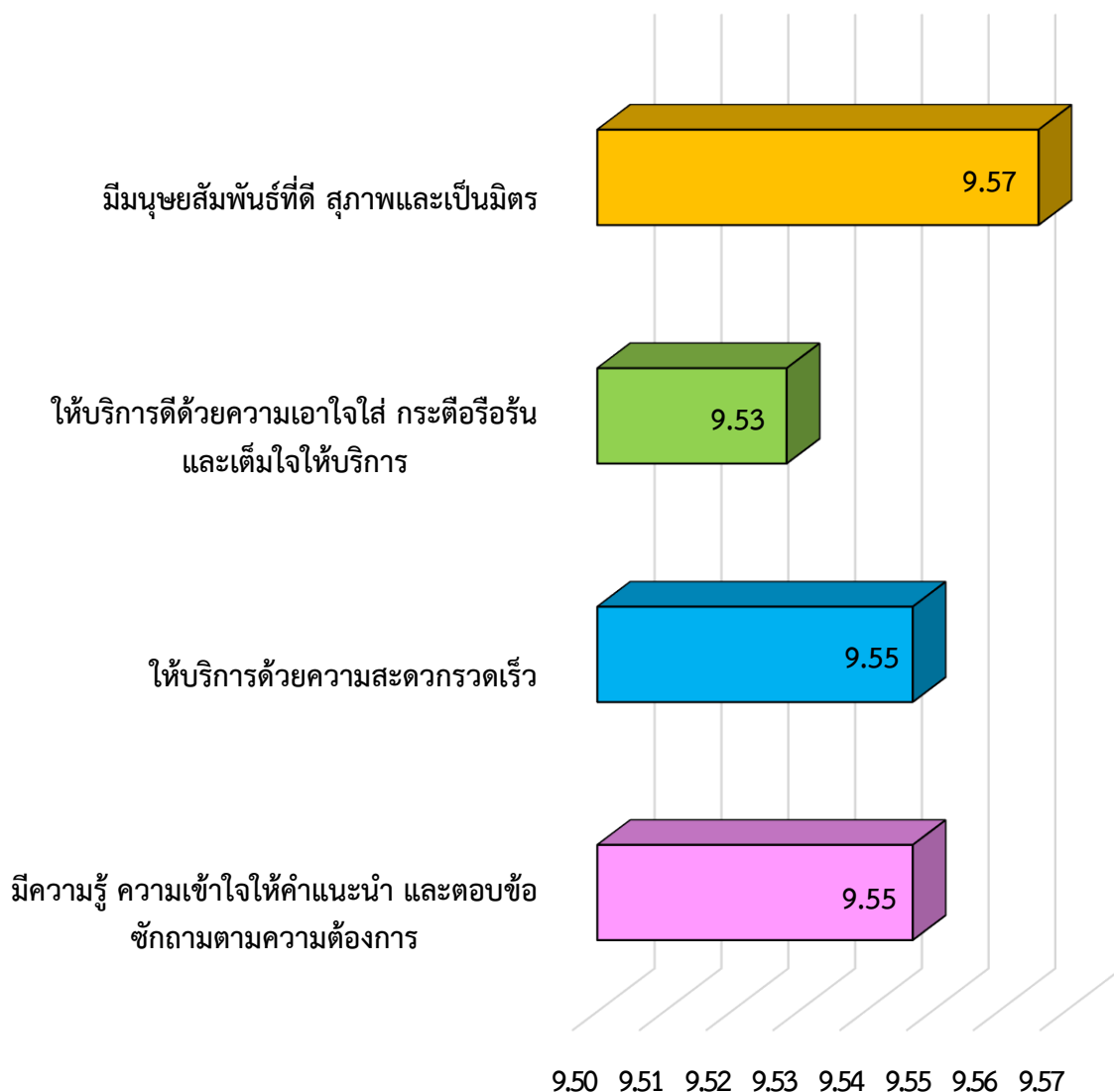
ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	9.51	95.09%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความชัดเจนและโปร่งใส	9.57	95.66%	พึงพอใจอย่างมาก
มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง	9.34	93.40%	พึงพอใจอย่างมาก
เทคโนโลยี/อุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	9.45	94.53%	พึงพอใจอย่างมาก



ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ด้านเจ้าหน้าที่

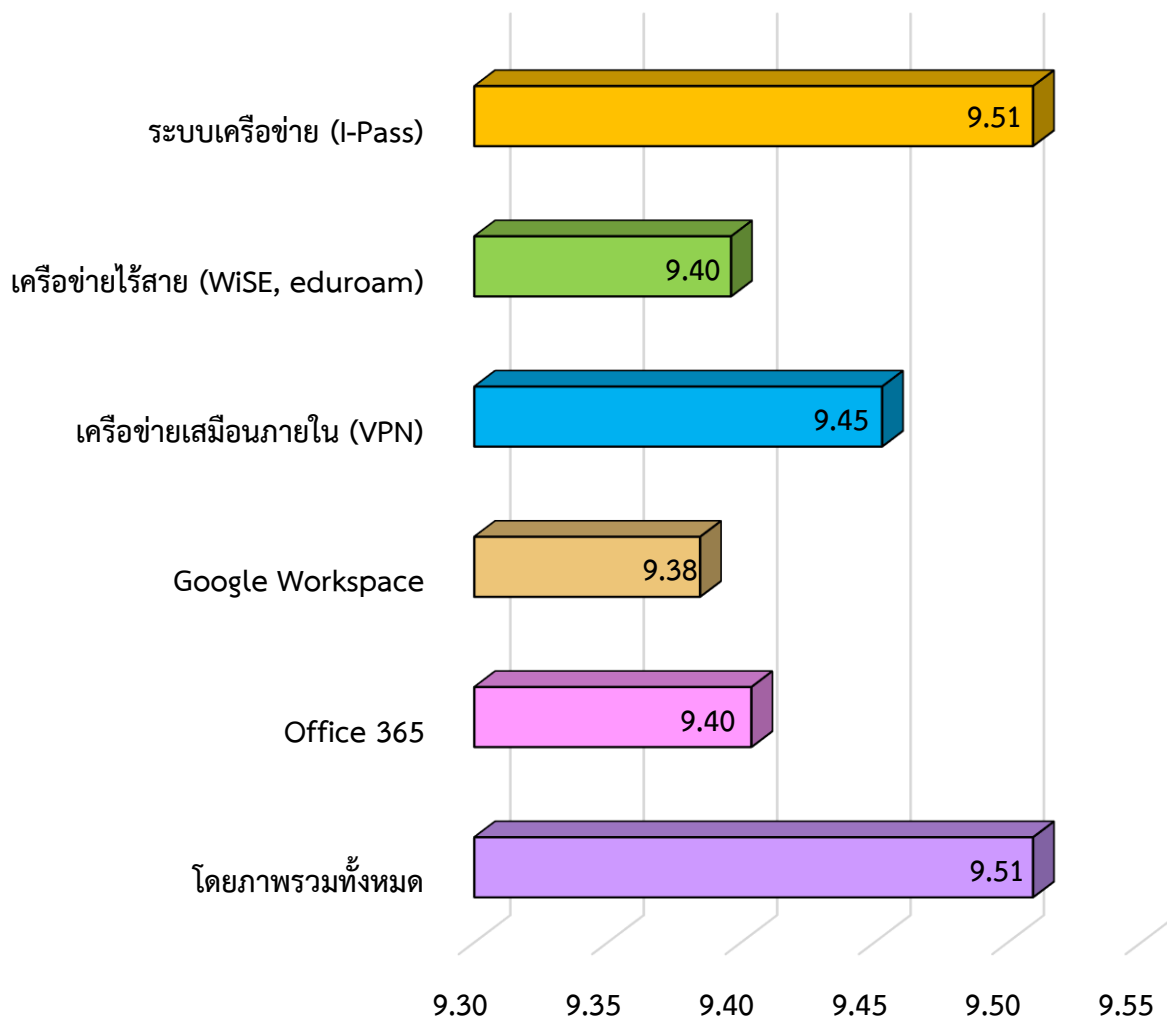
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร	9.57	95.66%	พึงพอใจอย่างมาก
ให้บริการดีด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	9.53	95.28%	พึงพอใจอย่างมาก
ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	9.55	95.47%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามตามความต้องการ	9.55	95.47%	พึงพอใจอย่างมาก





ตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ด้านบริการต่างๆ  
และภาพรวมของการให้บริการ

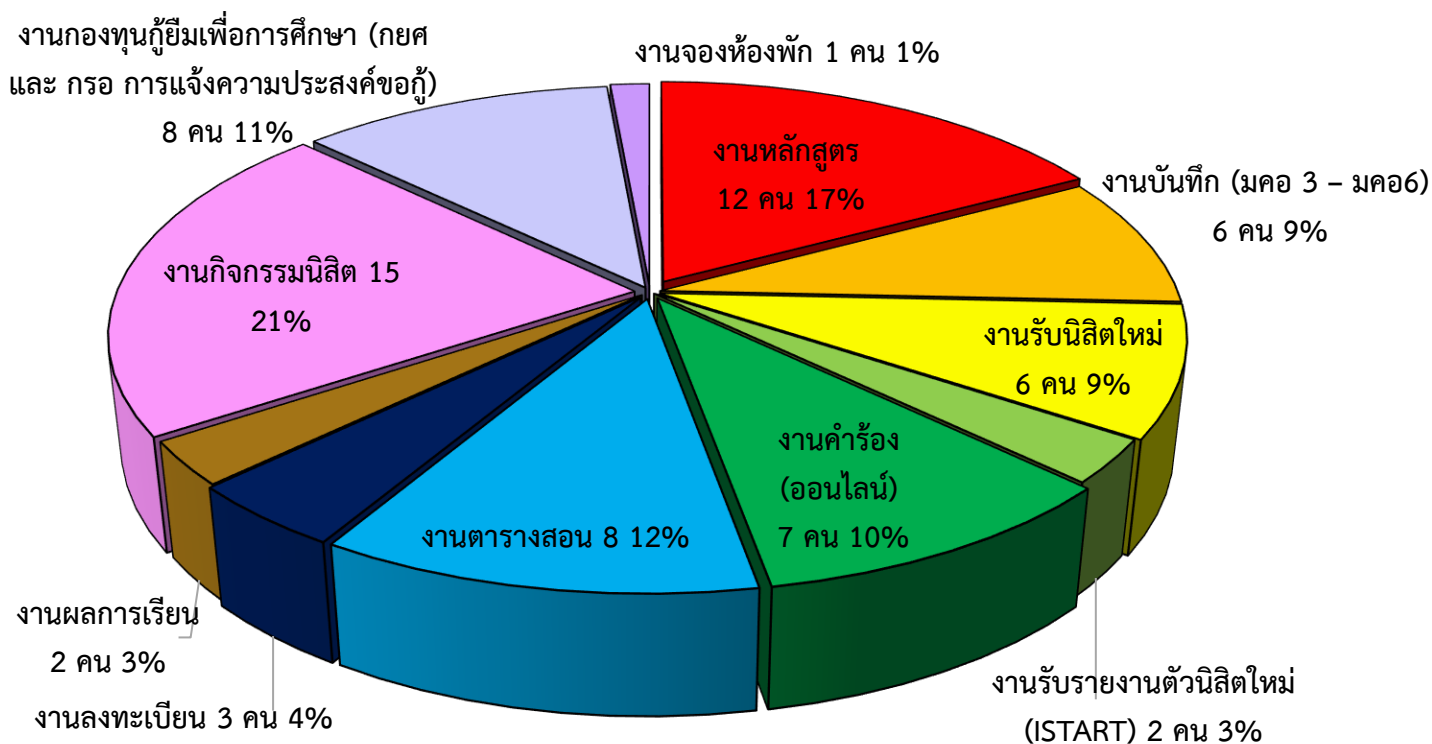
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
ระบบเครือข่าย (I-Pass)	9.51	95.09%	พึงพอใจอย่างมาก
เครือข่ายไร้สาย (WiSE, eduroam)	9.40	93.96%	พึงพอใจอย่างมาก
เครือข่ายเสมือนภายใน (VPN)	9.45	94.53%	พึงพอใจอย่างมาก
Google Workspace	9.38	93.85%	พึงพอใจอย่างมาก
Office 365	9.40	94.04%	พึงพอใจอย่างมาก
โดยภาพรวมทั้งหมด ท่านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ	9.51	95.09%	พึงพอใจอย่างมาก



### 2.3 บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

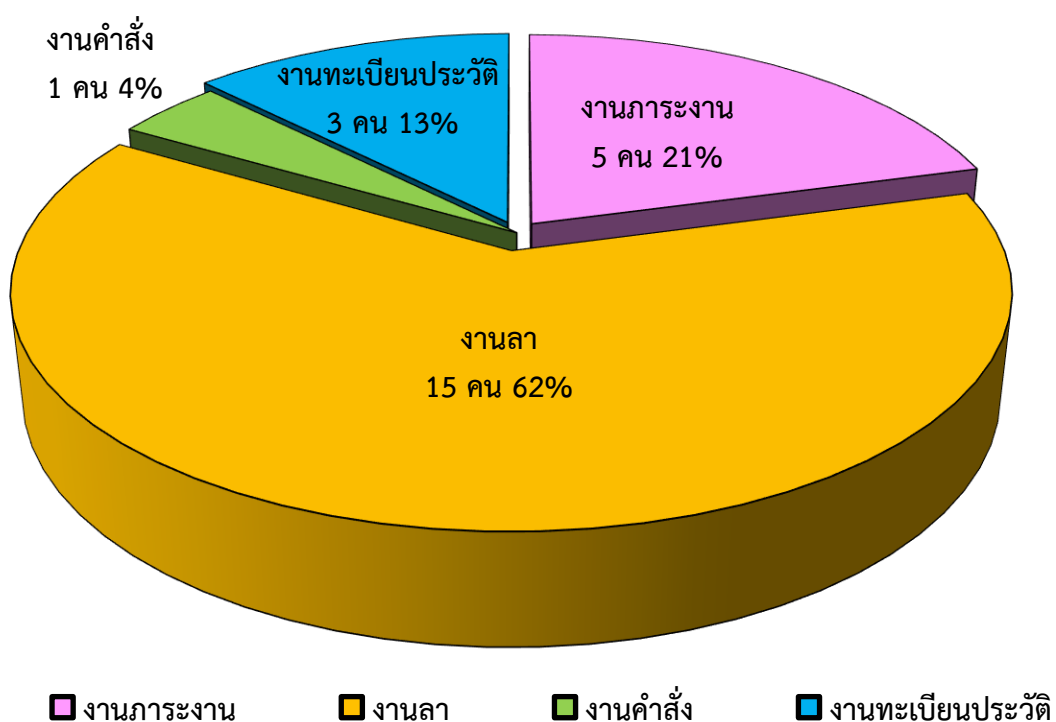
ตารางที่ 19 แสดงประสบการณ์การใช้งานระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME2019)

ประสบการณ์การใช้งานการใช้งานระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME2019)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
งานหลักสูตร	12	17.14%
งานบันทึก (มคอ 3 – มคอ6)	6	8.57%
งานรับนิสิตใหม่	6	8.57%
งานรับรายงานตัวนิสิตใหม่ (ISTART)	2	2.86%
งานคำร้อง(ออนไลน์)	7	10.00%
งานตารางสอน	8	11.43%
งานลงทะเบียน	3	4.29%
งานผลการเรียน	2	2.86%
งานกิจกรรมนิสิต	15	21.43%
งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ และ กรอ การแจ้งความประสงค์ขอกู้)	8	11.43%
งานจองห้องพัก	1	1.43%



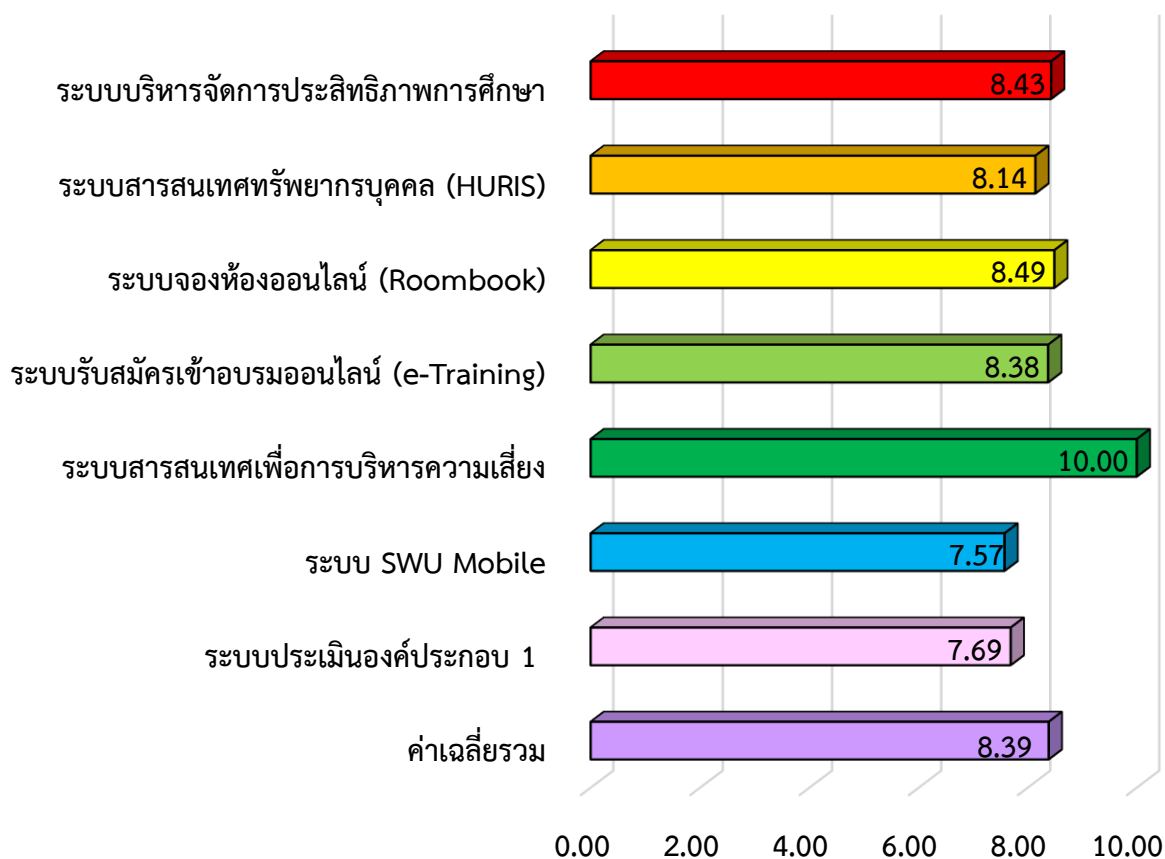
ตารางที่ 20 แสดงประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศศัลยกรรม (HURIS)

ประสบการณ์การใช้งานระบบสารสนเทศศัลยกรรม (HURIS)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
งานภาระงาน	5	20.83%
งานลา	15	62.50%
งานคำสั่ง	1	4.17%
งานทะเบียนประวัติ	3	12.50%



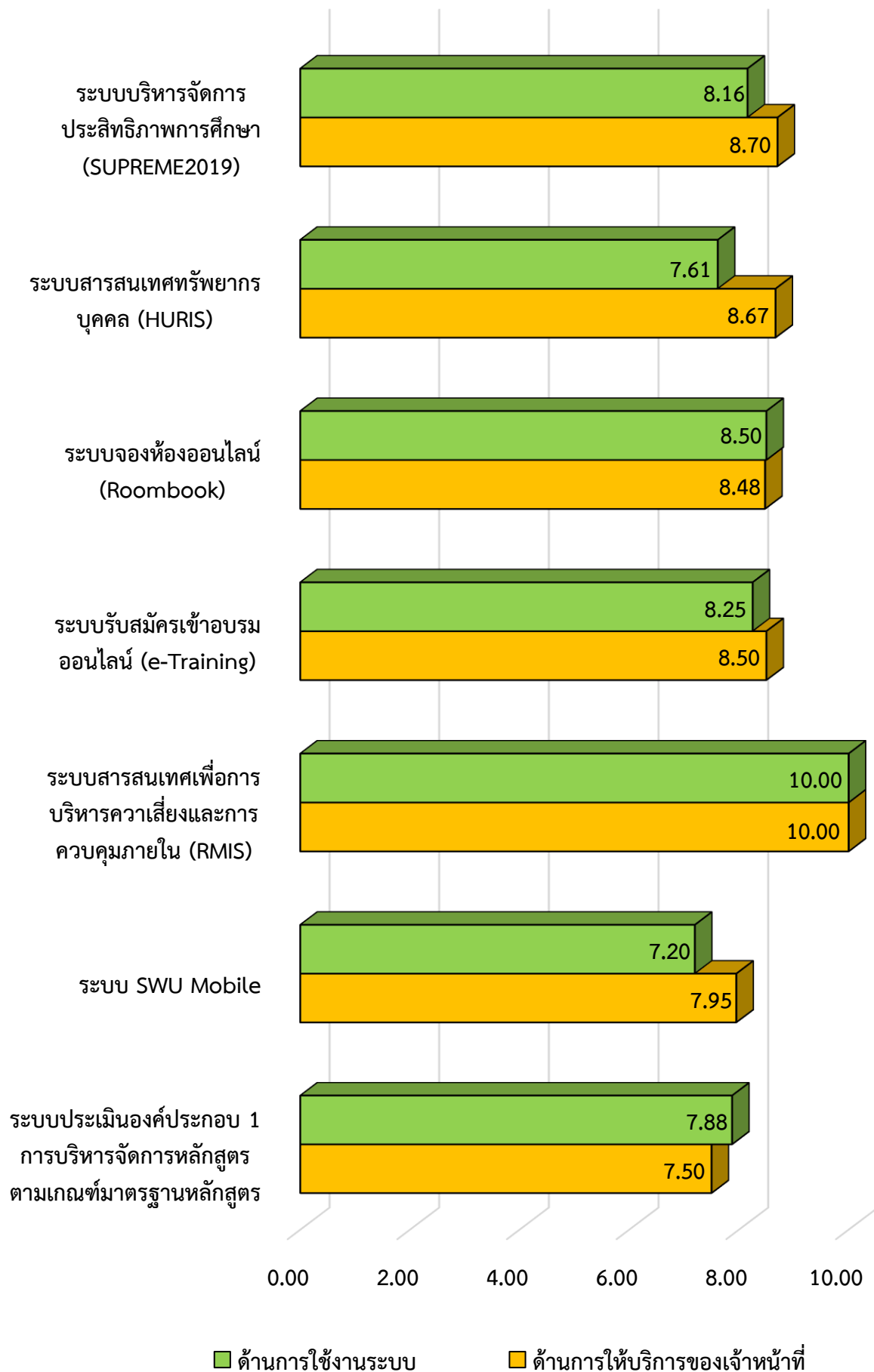
ตารางที่ 21 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME2019)	8.43	84.30%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)	8.14	81.41%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบจองห้องออนไลน์ (Roombook)	8.49	84.88%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบรับสมัครเข้าอบรมออนไลน์ (e-Training)	8.38	83.75%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน (RMIS)	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบ SWU Mobile	7.57	75.74%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบประเมินองค์ประกอบ 1 การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	7.69	76.88%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>8.39</b>	<b>83.85%</b>	<b>พึงพอใจอย่างมาก</b>



ตารางที่ 22 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยแยกรายด้าน

รายการประเมิน	ด้านการใช้งานระบบ			ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME2019)	8.16	81.57%	พึงพอใจอย่างมาก	8.70	87.03%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)	7.61	76.15%	พึงพอใจอย่างมาก	8.67	86.67%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบจองห้องออนไลน์ (Roombook)	8.50	85.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.48	84.76%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบรับสมัครเข้าอบรมออนไลน์ (e-Training)	8.25	82.50%	พึงพอใจอย่างมาก	8.50	85.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน (RMIS)	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบ SWU Mobile	7.20	71.96%	พึงพอใจอย่างมาก	7.95	79.52%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบประเมินองค์ประกอบ 1 การบริหารจัดการหลักสูตร ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	7.88	78.75%	พึงพอใจอย่างมาก	7.50	75.00%	พึงพอใจอย่างมาก



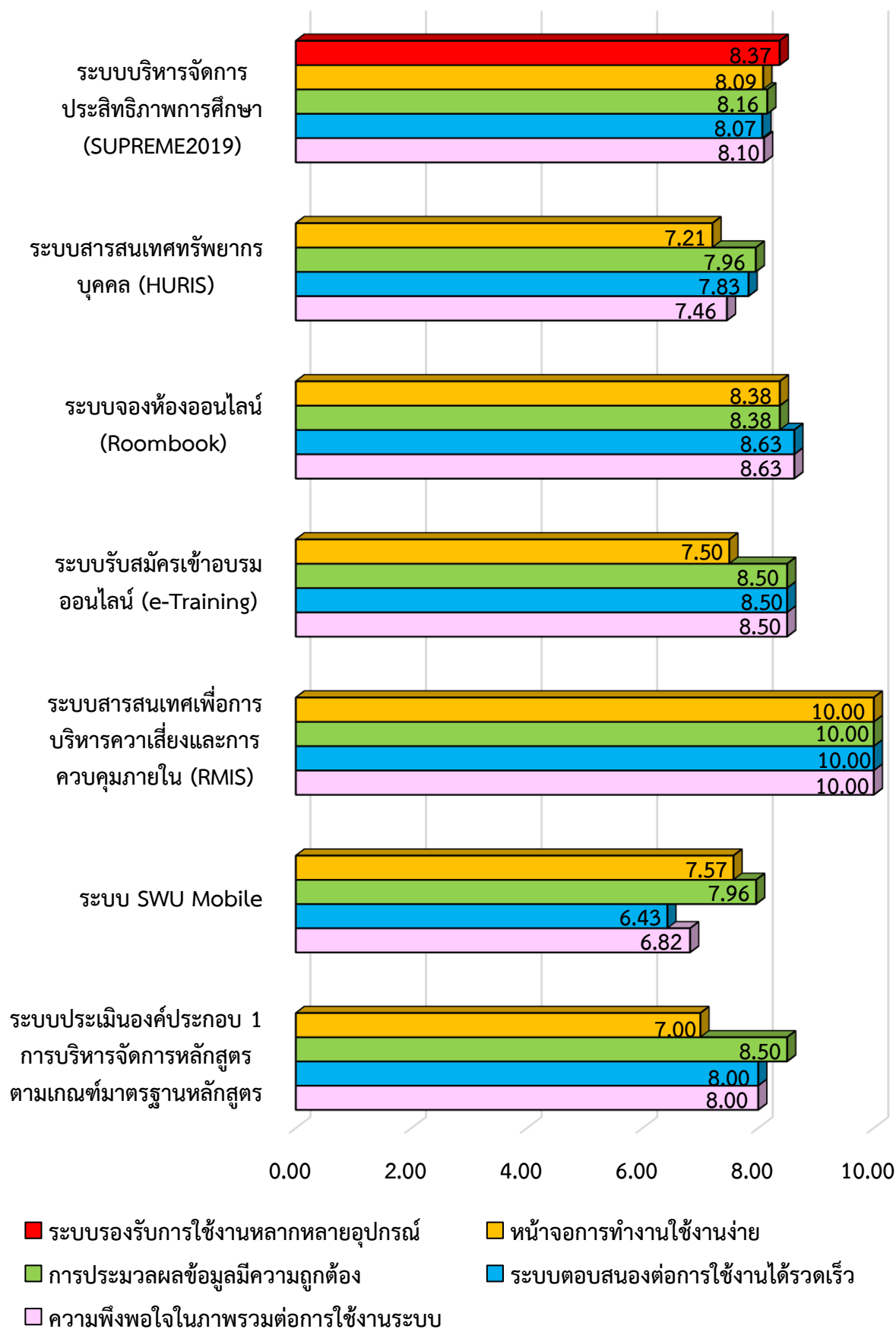
ตารางที่ 23 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยแยกรายข้อ

รายการประเมิน	SUPREME2019			HURIS			Roombook		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการใช้งานระบบ</b>									
- หน้าจอการทำงานใช้งานง่าย	8.09	80.86%	พึงพอใจอย่างมาก	7.21	72.08%	พึงพอใจ	8.38	83.75%	พึงพอใจอย่างมาก
- ระบบรองรับการใช้งานหลากหลายอุปกรณ์	8.37	83.71%	พึงพอใจอย่างมาก	-	-	-	-	-	-
- การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง	8.16	81.57%	พึงพอใจอย่างมาก	7.96	79.58%	พึงพอใจ	8.38	83.75%	พึงพอใจอย่างมาก
- ระบบตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว	8.07	80.71%	พึงพอใจอย่างมาก	7.83	78.33%	พึงพอใจ	8.63	86.25%	พึงพอใจอย่างมาก
- ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ	8.10	81.00%	พึงพอใจอย่างมาก	7.46	74.58%	พึงพอใจ	8.63	86.25%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>									
- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	8.64	86.42%	พึงพอใจอย่างมาก	8.59	85.91%	พึงพอใจอย่างมาก	8.43	84.29%	พึงพอใจอย่างมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/แก้ไขปัญหาได้	8.70	87.01%	พึงพอใจอย่างมาก	8.68	86.82%	พึงพอใจอย่างมาก	8.57	85.71%	พึงพอใจอย่างมาก
- ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.76	87.65%	พึงพอใจอย่างมาก	8.73	87.27%	พึงพอใจอย่างมาก	8.43	84.29%	พึงพอใจอย่างมาก

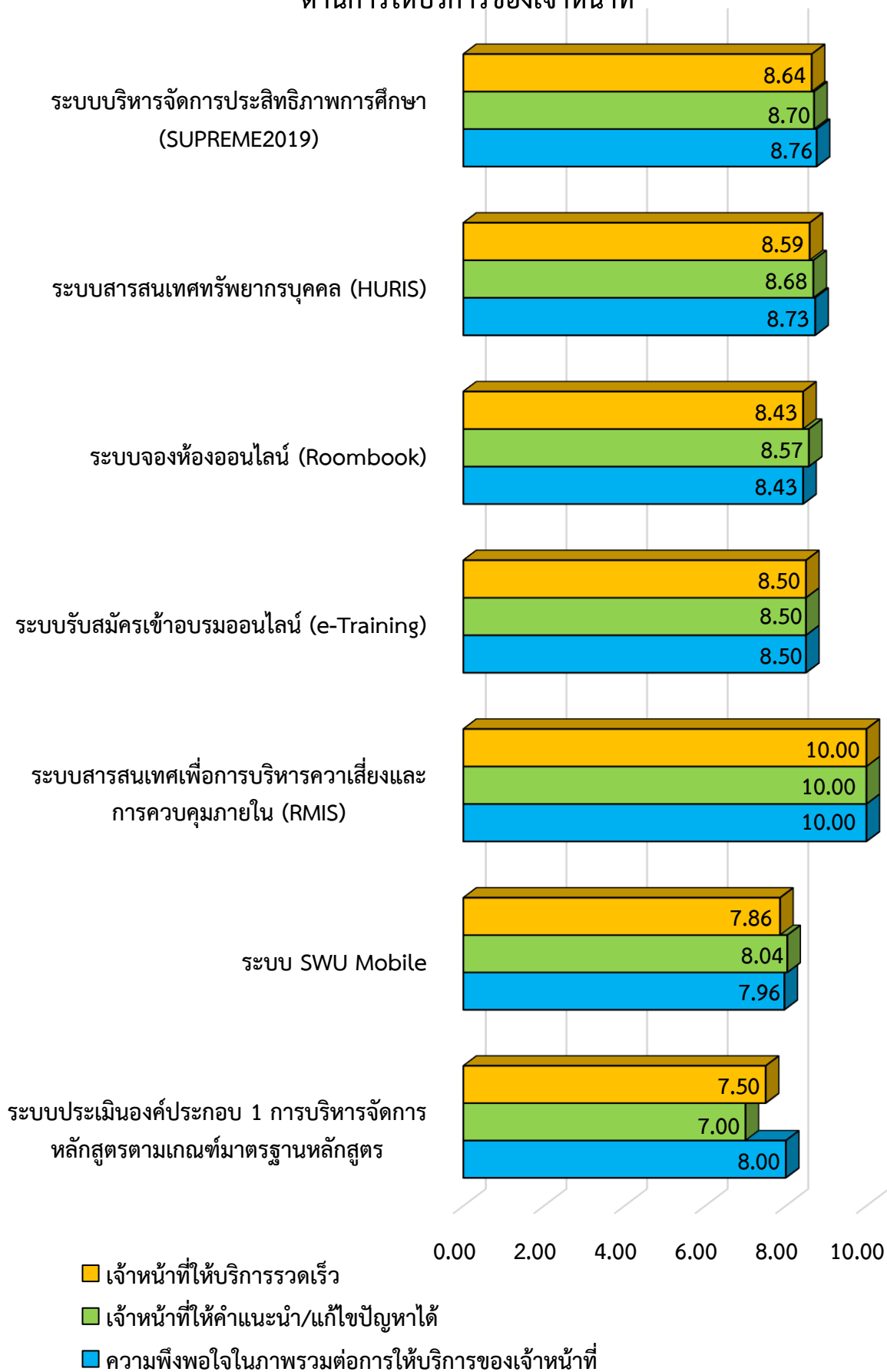
รายการประเมิน	e-Training			RMIS			SWU Mobile			ประเมินองค์ประกอบ 1		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการใช้งานระบบ</b>												
- หน้าจอการทำงานใช้งานง่าย	7.50	75.00%	พึงพอใจ	10.00	100.00%	พึงพอใจ	7.57	75.71%	พึงพอใจ	7.00	70.00%	พึงพอใจ
- การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง	8.50	85.00%	พึงพอใจ	10.00	100.00%	พึงพอใจ	7.96	79.64%	พึงพอใจ	8.50	85.00%	พึงพอใจ
- ระบบตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว	8.50	85.00%	พึงพอใจ	10.00	100.00%	พึงพอใจ	6.43	64.29%	พึงพอใจ	8.00	80.00%	พึงพอใจ
- ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ	8.50	85.00%	พึงพอใจ	10.00	100.00%	พึงพอใจ	6.82	68.21%	พึงพอใจ	8.00	80.00%	พึงพอใจ
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>												
- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	8.50	85.00%	พึงพอใจ	10.00	100.00%	พึงพอใจ	7.86	78.57%	พึงพอใจ	7.50	75.00%	พึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ แก้ไขปัญหาได้	8.50	85.00%	พึงพอใจ	10.00	100.00%	พึงพอใจ	8.04	80.36%	พึงพอใจ	7.00	70.00%	พึงพอใจ
- ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.50	85.00%	พึงพอใจ	10.00	100.00%	พึงพอใจ	7.96	79.64%	พึงพอใจ	8.00	80.00%	พึงพอใจ



### ด้านการใช้งานระบบ



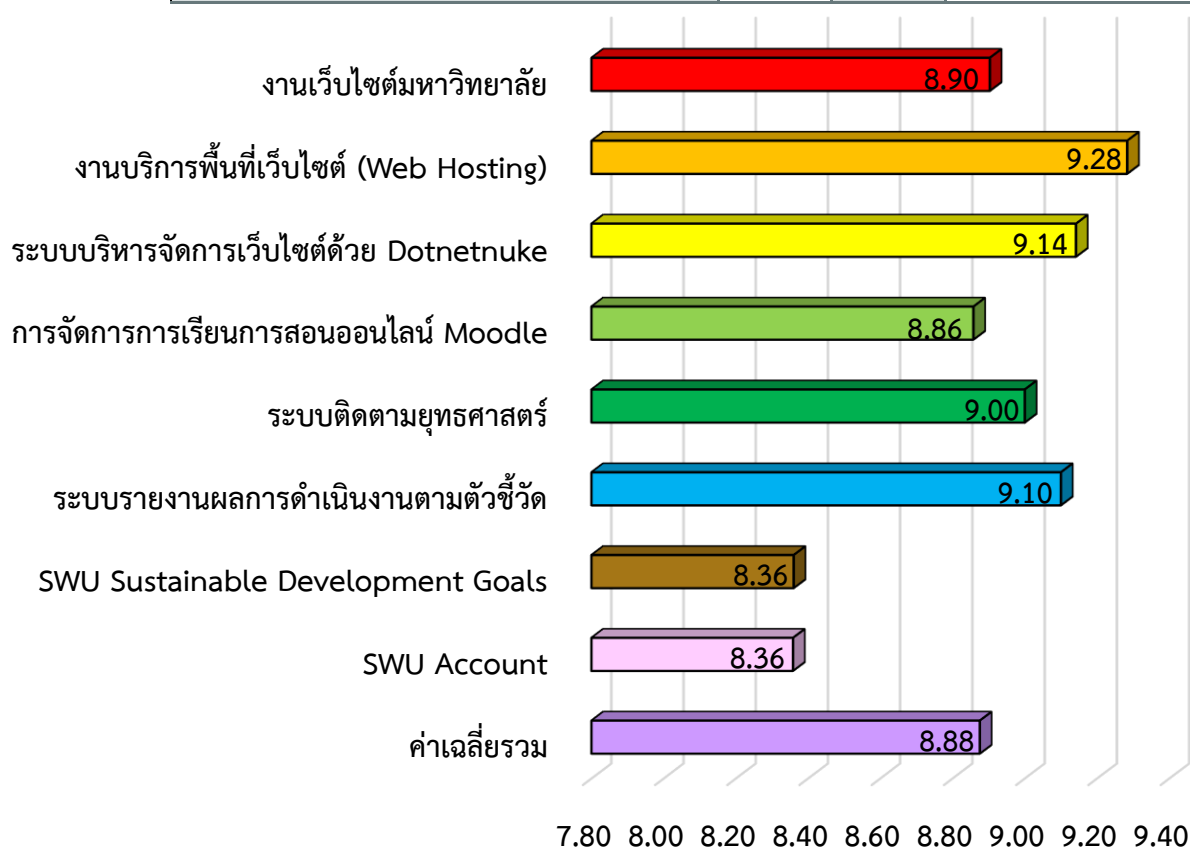
### ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



## 2.4 บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

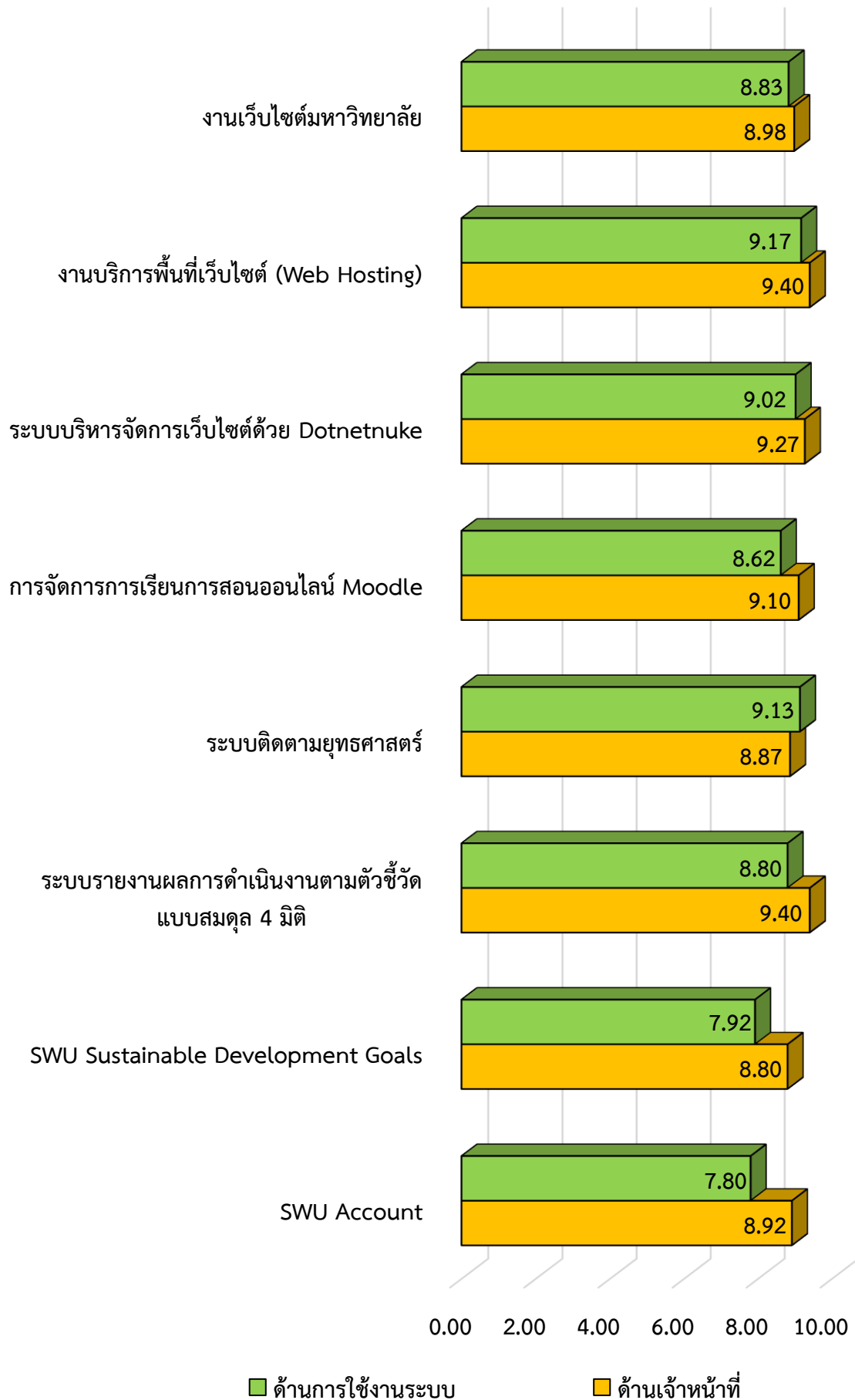
ตารางที่ 24 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษาในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	8.90	89.03%	พึงพอใจอย่างมาก
งานบริการพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting)	9.28	92.83%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย Dotnetnuke	9.14	91.42%	พึงพอใจอย่างมาก
การจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ Moodle	8.86	88.58%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบติดตามยุทธศาสตร์	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแบบสมดุล 4 มิติ	9.10	91.00%	พึงพอใจอย่างมาก
SWU Sustainable Development Goals	8.36	83.60%	พึงพอใจอย่างมาก
SWU Account	8.36	83.58%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>8.88</b>	<b>88.76%</b>	<b>พึงพอใจอย่างมาก</b>



ตารางที่ 25 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษาแยกรายด้าน

รายการประเมิน	ด้านการใช้งานระบบ			ด้านเจ้าหน้าที่		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	8.83	88.28%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.98	89.79%	พึงพอใจ อย่างมาก
งานบริการพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting)	9.17	91.67%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.40	94.00%	พึงพอใจ อย่างมาก
ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย Dotnetnuke	9.02	90.17%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.27	92.67%	พึงพอใจ อย่างมาก
การจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ Moodle	8.62	86.15%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.10	91.00%	พึงพอใจ อย่างมาก
ระบบติดตามยุทธศาสตร์	9.13	91.33%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.87	88.67%	พึงพอใจ อย่างมาก
ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแบบสมดุล 4 มิติ	8.80	88.00%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.40	94.00%	พึงพอใจ อย่างมาก
SWU Sustainable Development Goals	7.92	79.20%	พึงพอใจ	8.80	88.00%	พึงพอใจ อย่างมาก
SWU Account	7.80	78.00%	พึงพอใจ	8.92	89.17%	พึงพอใจ อย่างมาก

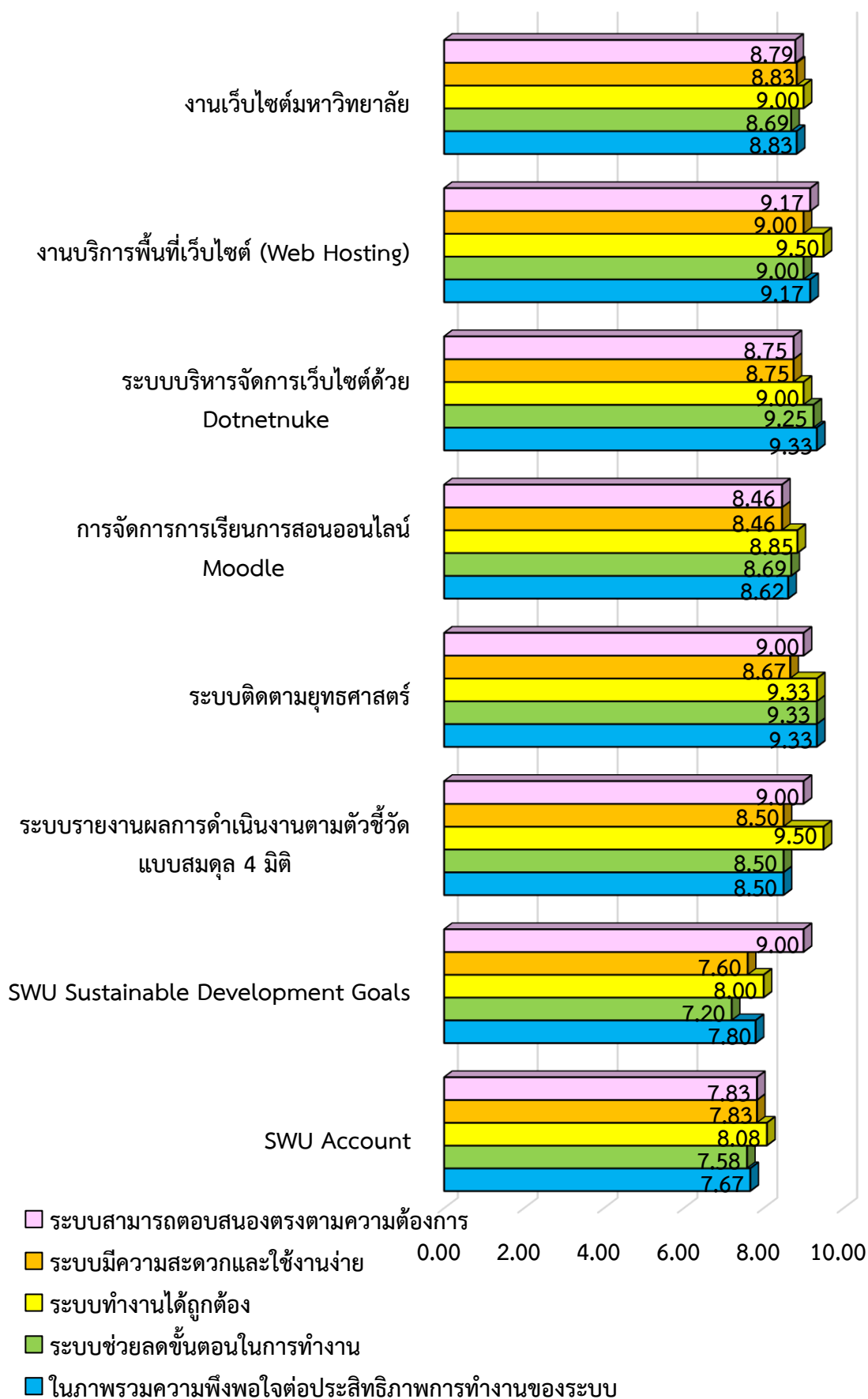


ตารางที่ 26 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษาแยกรายข้อ ด้านการใช้งานระบบ

รายการประเมิน	งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย			งานบริการพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting)			ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ ด้วย Dotnetnuke			การจัดการการเรียนการสอน ออนไลน์ Moodle		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านการใช้งานระบบ</b>												
ระบบสามารถ ตอบสนองตรงตาม ความต้องการ	8.79	87.93%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.17	91.67%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.75	87.50%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.46	84.62%	พึงพอใจ อย่างมาก
ระบบมีความสะดวก และใช้งานง่าย	8.83	88.28%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.75	87.50%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.46	84.62%	พึงพอใจ อย่างมาก
ระบบทำงานได้ถูกต้อง	9.00	90.00%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.85	88.46%	พึงพอใจ อย่างมาก
ระบบช่วยลดขั้นตอน ในการทำงาน	8.69	86.90%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.25	92.50%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.69	86.92%	พึงพอใจ อย่างมาก
ในภาพรวมความพึง พอใจต่อประสิทธิภาพ การทำงานของระบบ	8.83	88.28%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.17	91.67%	พึงพอใจ อย่างมาก	9.33	93.33%	พึงพอใจ อย่างมาก	8.62	86.15%	พึงพอใจ อย่างมาก

รายการประเมิน	ระบบติดตามยุทธศาสตร์			ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแบบสมดุล 4 มิติ			SWU Sustainable Development Goals			SWU Account		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการใช้งานระบบ</b>												
ระบบสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการ	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	7.83	78.33%	พึงพอใจ
ระบบมีความสะดวกและใช้งานง่าย	8.67	86.67%	พึงพอใจอย่างมาก	8.50	85.00%	พึงพอใจอย่างมาก	7.60	76.00%	พึงพอใจ	7.83	78.33%	พึงพอใจ
ระบบทำงานได้ถูกต้อง	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.00	80.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.08	80.83%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก	8.50	85.00%	พึงพอใจอย่างมาก	7.20	72.00%	พึงพอใจ	7.58	75.83%	พึงพอใจ
ในภาพรวมความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก	8.50	85.00%	พึงพอใจอย่างมาก	7.80	78.00%	พึงพอใจ	7.67	76.67%	พึงพอใจ

### ด้านการใช้งานระบบ



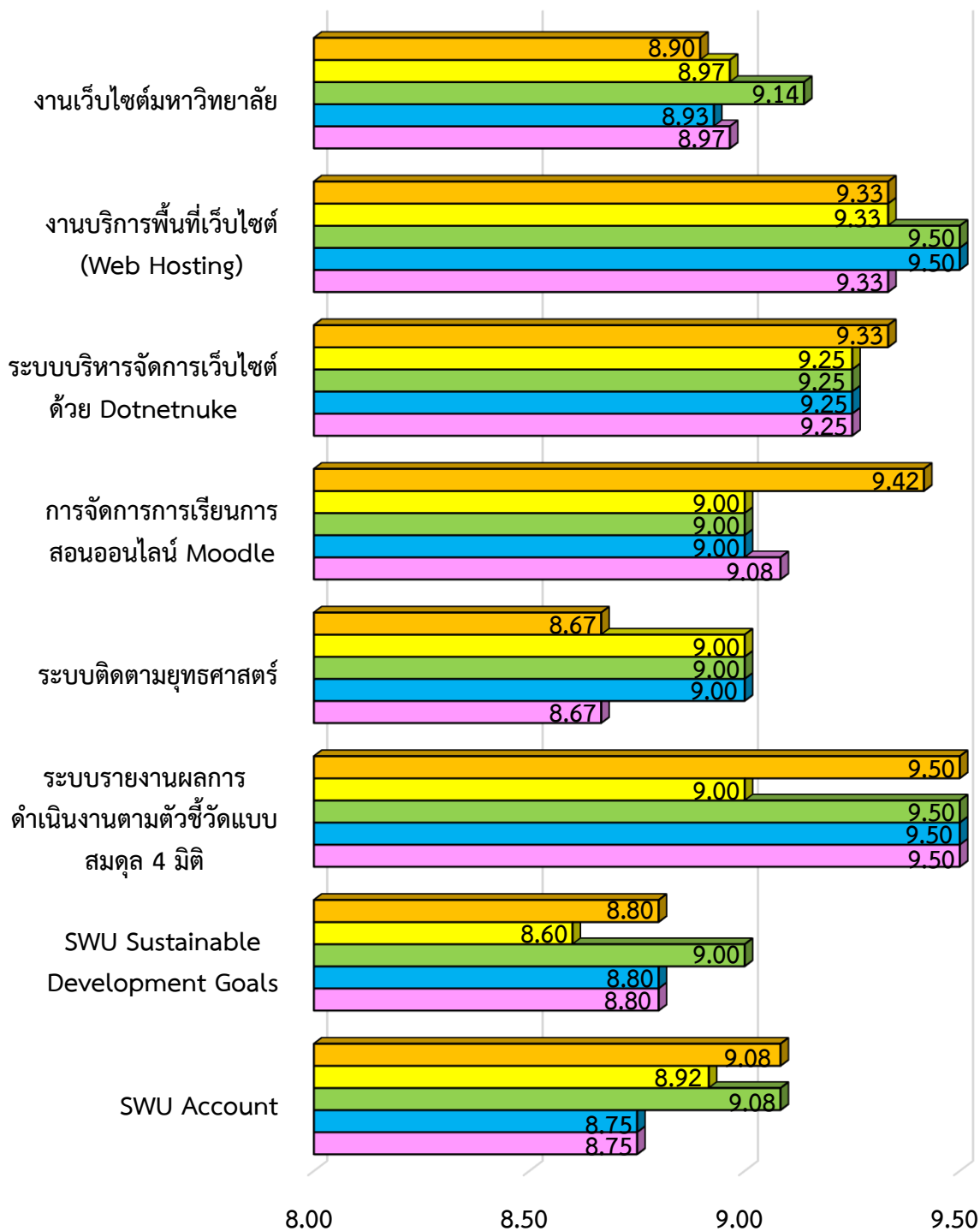


ตารางที่ 27 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษาแยกรายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่

รายการประเมิน	งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย			งานบริการพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting)			ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ ด้วย Dotnetnuke			การจัดการการเรียนการสอน ออนไลน์ Moodle		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>												
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	8.90	88.97%	พึงพอใจอย่างมาก	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก	9.42	94.17%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	8.97	89.66%	พึงพอใจอย่างมาก	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก	9.25	92.50%	พึงพอใจอย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	9.14	91.38%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.25	92.50%	พึงพอใจอย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	8.93	89.29%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.25	92.50%	พึงพอใจอย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.97	89.66%	พึงพอใจอย่างมาก	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก	9.25	92.50%	พึงพอใจอย่างมาก	9.08	90.83%	พึงพอใจอย่างมาก

รายการประเมิน	ระบบติดตามยุทธศาสตร์			ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแบบสมดุล 4 มิติ			SWU Sustainable Development Goals			SWU Account		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>												
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	8.67	86.67%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.80	88.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.08	90.83%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.60	86.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.92	89.17%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.08	90.83%	พึงพอใจอย่างมาก
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.80	88.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.75	87.50%	พึงพอใจอย่างมาก
ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.67	86.67%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.80	88.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.75	87.50%	พึงพอใจอย่างมาก

### ด้านเจ้าหน้าที่

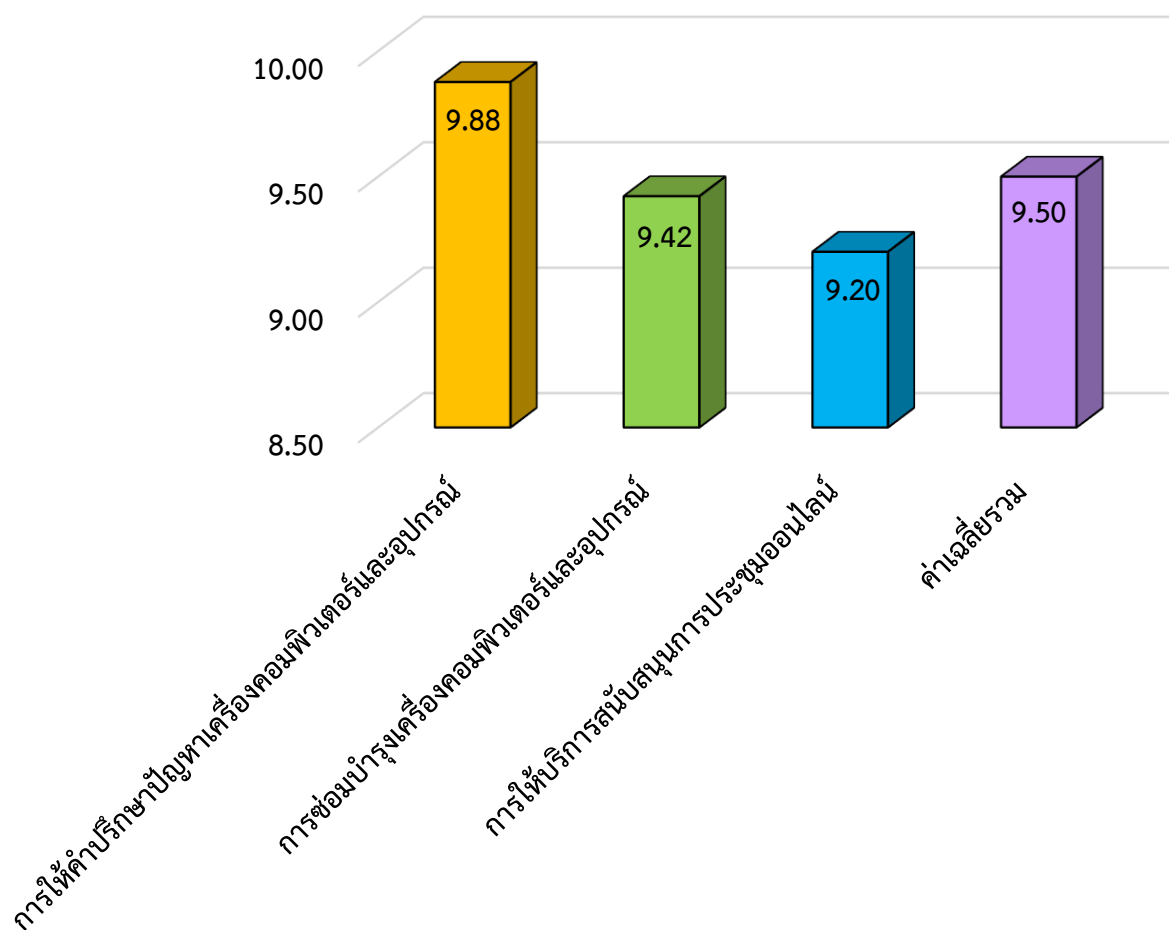


- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ
- ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
- ในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

## 2.5 บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

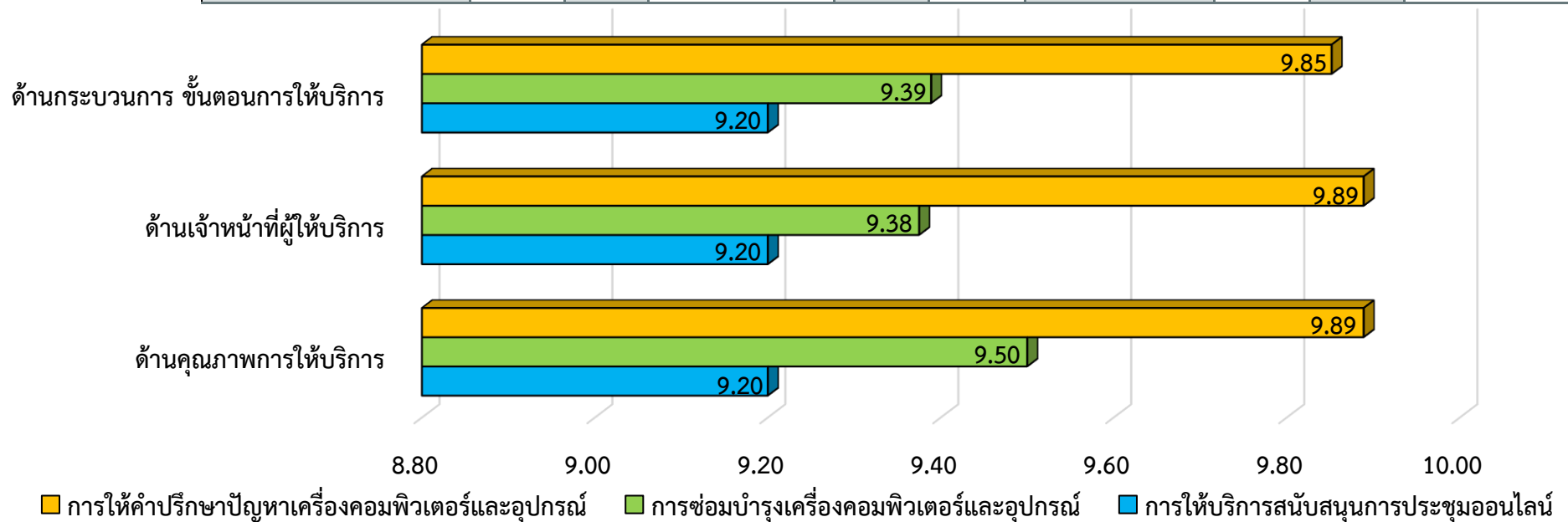
ตารางที่ 28 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
การให้คำปรึกษาปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	9.88	98.77%	พึงพอใจอย่างมาก
การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์	9.42	94.21%	พึงพอใจอย่างมาก
การให้บริการสนับสนุนการประชุม ออนไลน์	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.50	94.99%	พึงพอใจอย่างมาก



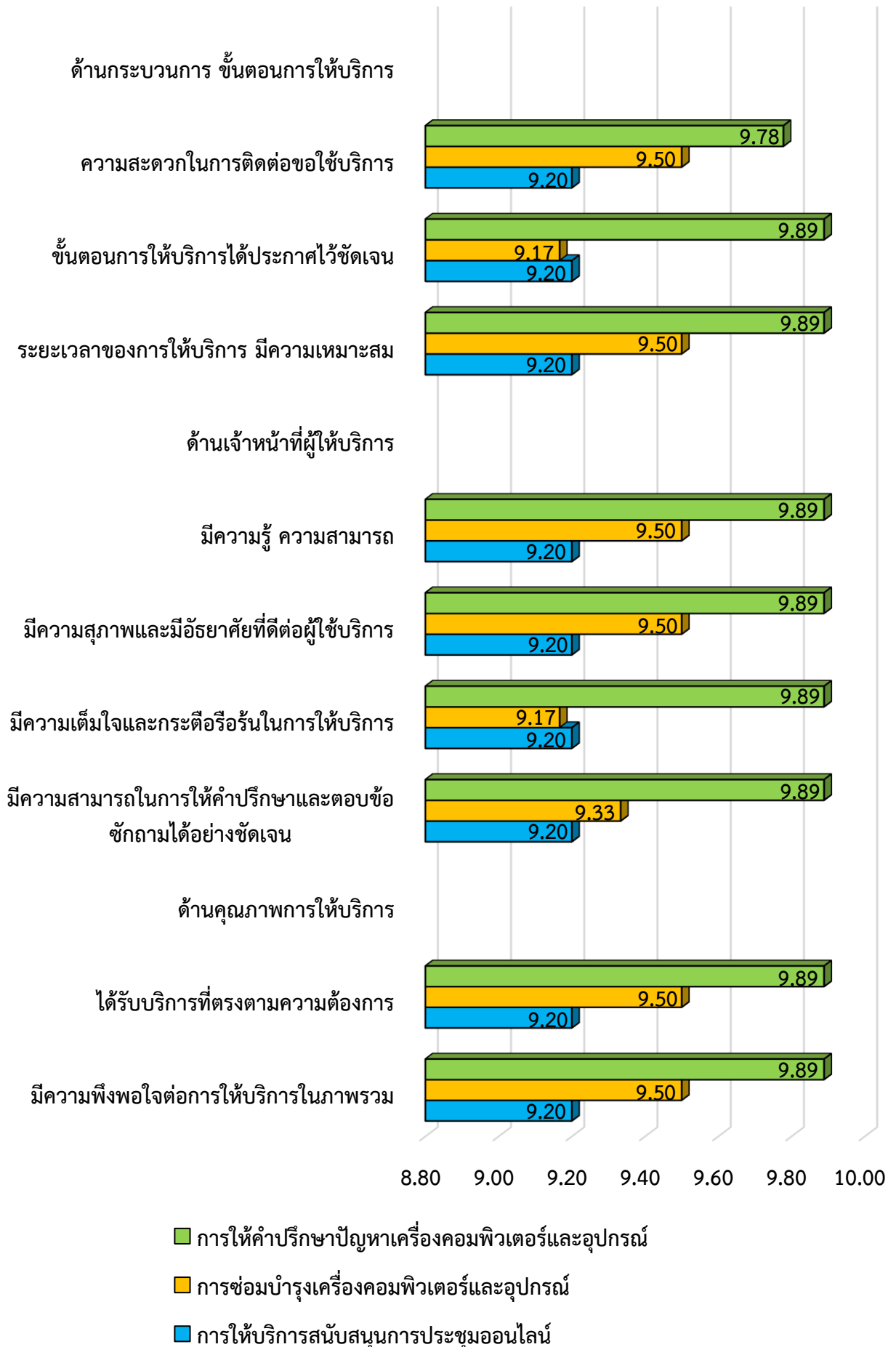
ตารางที่ 29 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์แยกรายด้าน

รายการประเมิน	การให้คำปรึกษาปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์			การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์			การให้บริการสนับสนุน การประชุมออนไลน์		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	9.85	98.52%	พึงพอใจอย่างมาก	9.39	93.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.38	93.75%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก



ตารางที่ 30 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ แยกรายข้อ

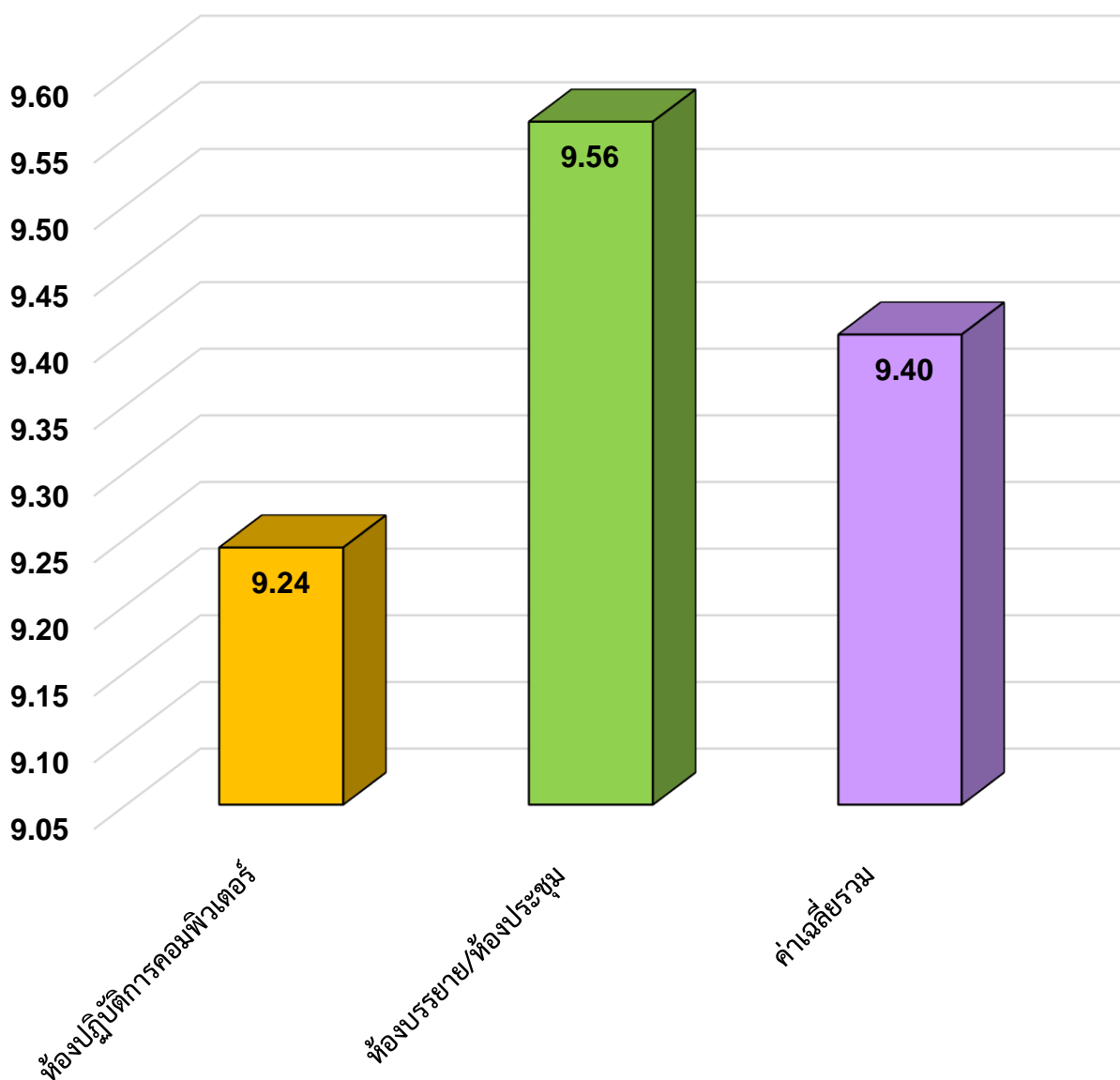
รายการประเมิน	การให้คำปรึกษาปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์			การซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์			การให้บริการสนับสนุน การประชุมออนไลน์		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>									
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	9.78	97.78%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ขั้นตอนการให้บริการได้ประกาศไว้ชัดเจน	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.17	91.67%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>									
มีความรู้ ความสามารถ	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความสุขและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.17	91.67%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความสามารถในการให้คำปรึกษาและตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>									
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	9.89	98.89%	พึงพอใจอย่างมาก	9.50	95.00%	พึงพอใจอย่างมาก	9.20	92.00%	พึงพอใจอย่างมาก



## 2.6 บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม

ตารางที่ 31 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุมในภาพรวม

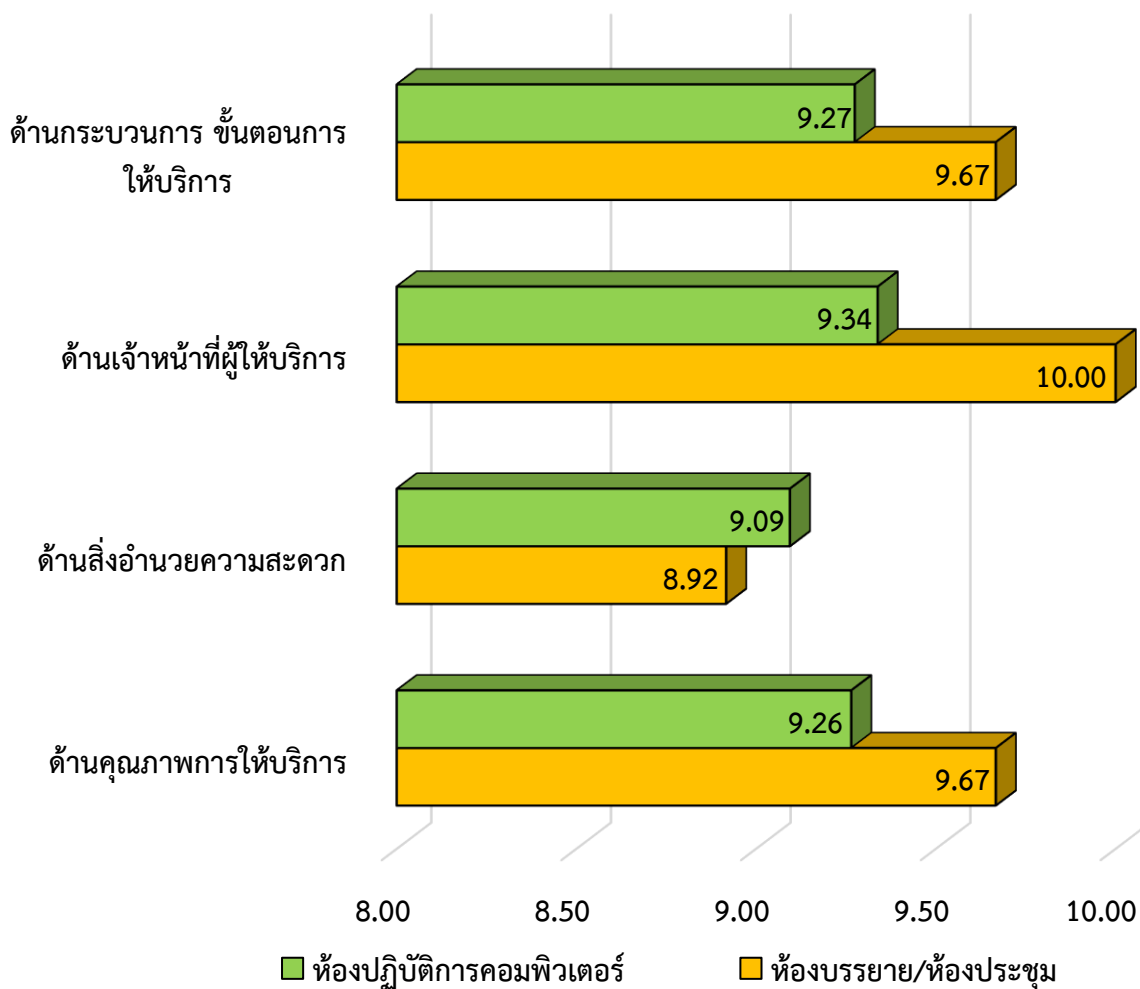
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	9.24	92.43%	พึงพอใจอย่างมาก
ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	9.56	95.63%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.40	94.03%	พึงพอใจอย่างมาก





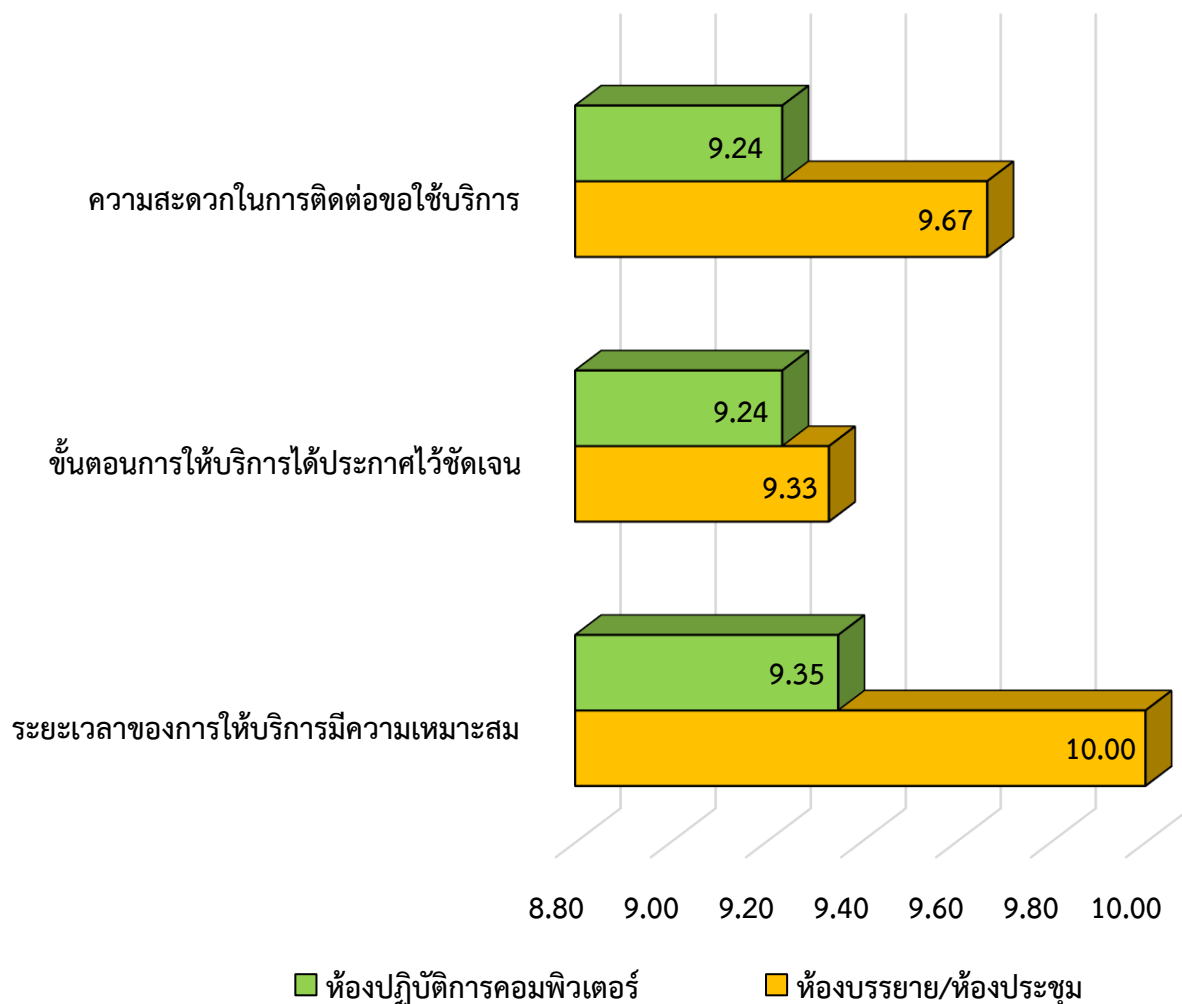
ตารางที่ 32 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แยกรายด้าน

รายการประเมิน	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			ห้องบรรยาย/ห้องประชุม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	9.27	92.75%	พึงพอใจอย่างมาก	9.67	96.67%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.34	93.38%	พึงพอใจอย่างมาก	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.09	90.94%	พึงพอใจอย่างมาก	8.92	89.17%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ	9.26	92.65%	พึงพอใจอย่างมาก	9.67	96.67%	พึงพอใจอย่างมาก



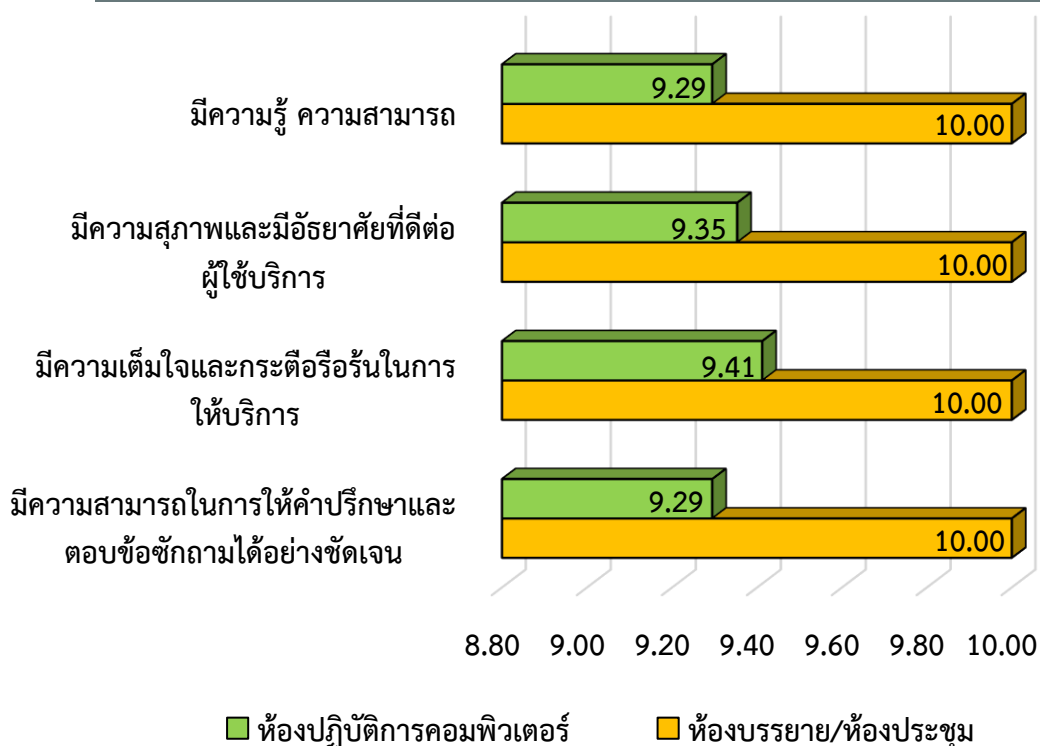
ตารางที่ 33 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม แยกรายข้อ  
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

รายการประเมิน	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			ห้องบรรยาย/ห้องประชุม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	9.24	92.35%	พึงพอใจอย่างมาก	9.67	96.67%	พึงพอใจอย่างมาก
ขั้นตอนการให้บริการได้ประกาศไว้ชัดเจน	9.24	92.35%	พึงพอใจอย่างมาก	9.33	93.33%	พึงพอใจอย่างมาก
ระยะเวลาของการให้บริการมีความเหมาะสม	9.35	93.53%	พึงพอใจอย่างมาก	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก



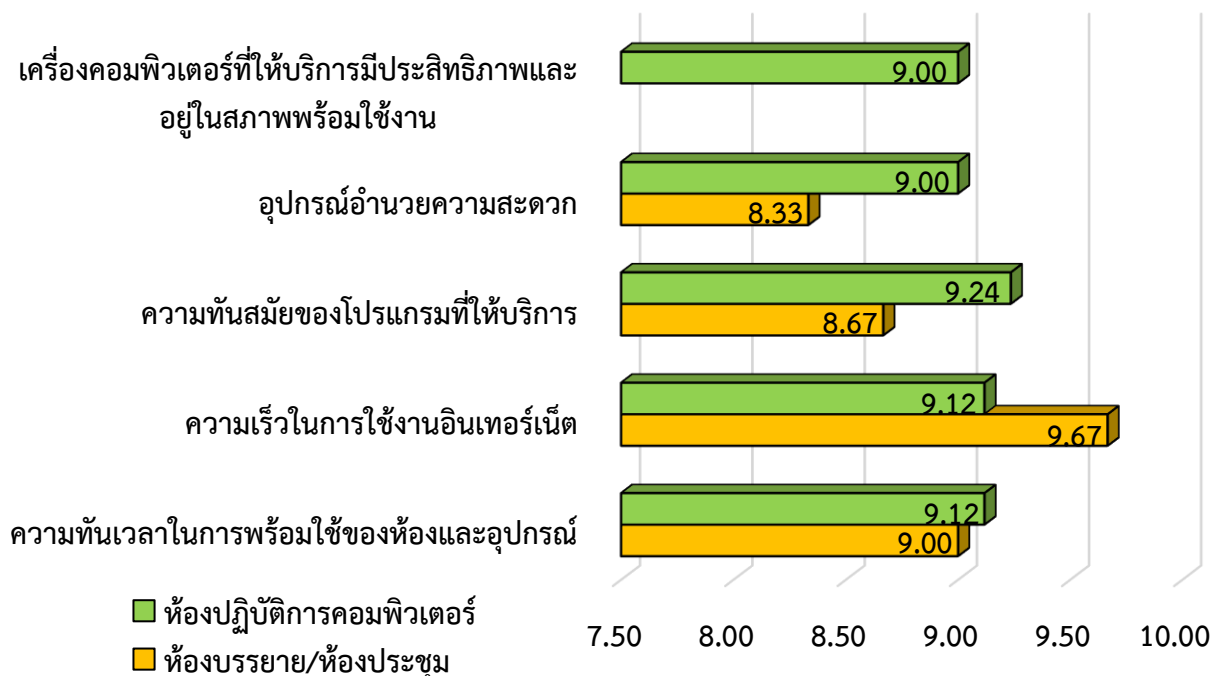
ตารางที่ 34 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม แยกรายข้อ  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			ห้องบรรยาย/ห้องประชุม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
มีความรู้ความสามารถ	9.29	92.94%	พึงพอใจอย่างมาก	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	9.35	93.53%	พึงพอใจอย่างมาก	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	9.41	94.12%	พึงพอใจอย่างมาก	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความสามารถในการให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	9.29	92.94%	พึงพอใจอย่างมาก	10.00	100.00%	พึงพอใจอย่างมาก



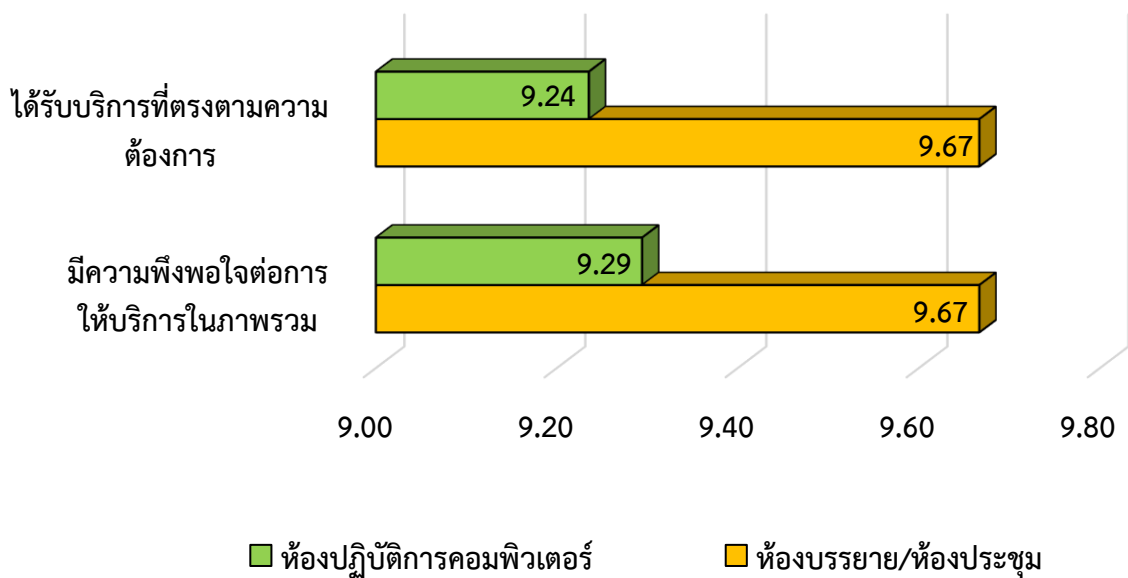
ตารางที่ 35 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม แยกรายข้อ  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			ห้องบรรยาย/ห้องประชุม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	-	-	-
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก	8.33	83.33%	พึงพอใจอย่างมาก
ความทันสมัยของโปรแกรมที่ให้บริการ	9.24	92.35%	พึงพอใจอย่างมาก	8.67	86.67%	พึงพอใจอย่างมาก
ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	9.12	91.18%	พึงพอใจอย่างมาก	9.67	96.67%	พึงพอใจอย่างมาก
ความทันเวลาในการพร้อมใช้ของห้องและอุปกรณ์	9.12	91.18%	พึงพอใจอย่างมาก	9.00	90.00%	พึงพอใจอย่างมาก



ตารางที่ 36 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย  
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม แยกรายข้อ  
ด้านคุณภาพการให้บริการ

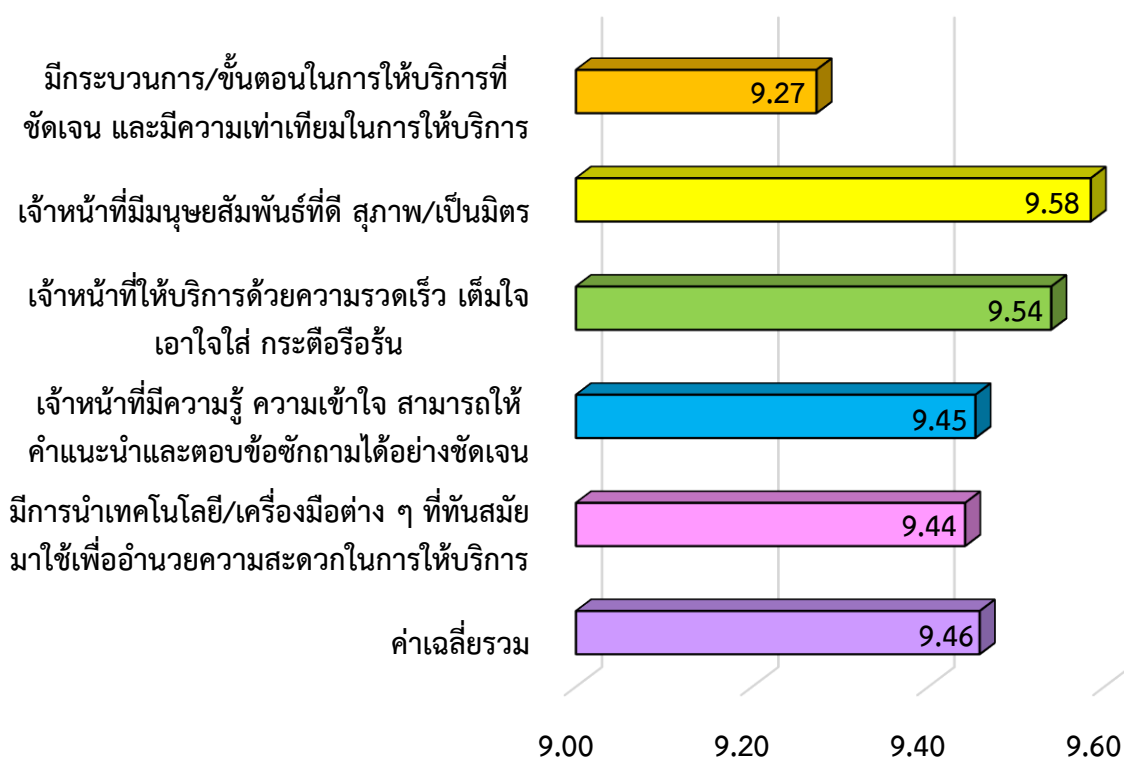
รายการประเมิน	ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์			ห้องบรรยาย/ห้องประชุม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	9.24	92.35%	พึงพอใจอย่างมาก	9.67	96.67%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	9.29	92.94%	พึงพอใจอย่างมาก	9.67	96.67%	พึงพอใจอย่างมาก



## 2.7 บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

ตารางที่ 36 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

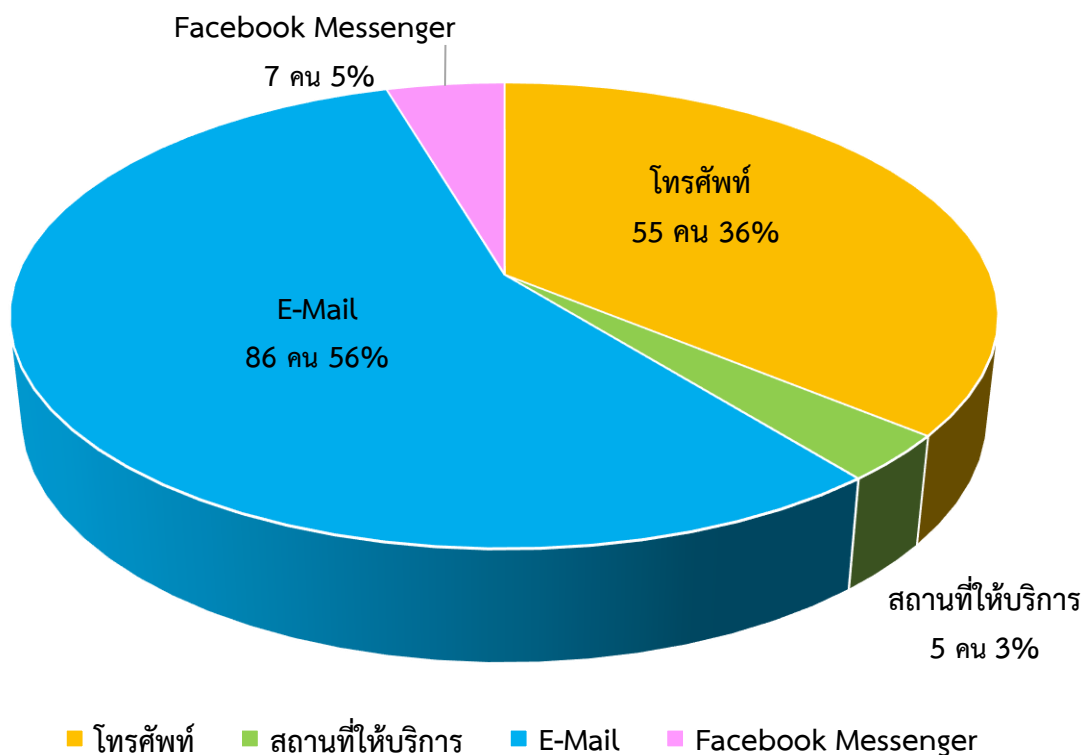
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
มีกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และมีความเท่าเทียมในการให้บริการ	9.27	92.73%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพ/เป็นมิตร	9.58	95.84%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว เต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น	9.54	95.39%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	9.45	94.53%	พึงพอใจอย่างมาก
มีการนำเทคโนโลยี/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ	9.44	94.42%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>9.46</b>	<b>94.58%</b>	<b>พึงพอใจอย่างมาก</b>



## 2.8 บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

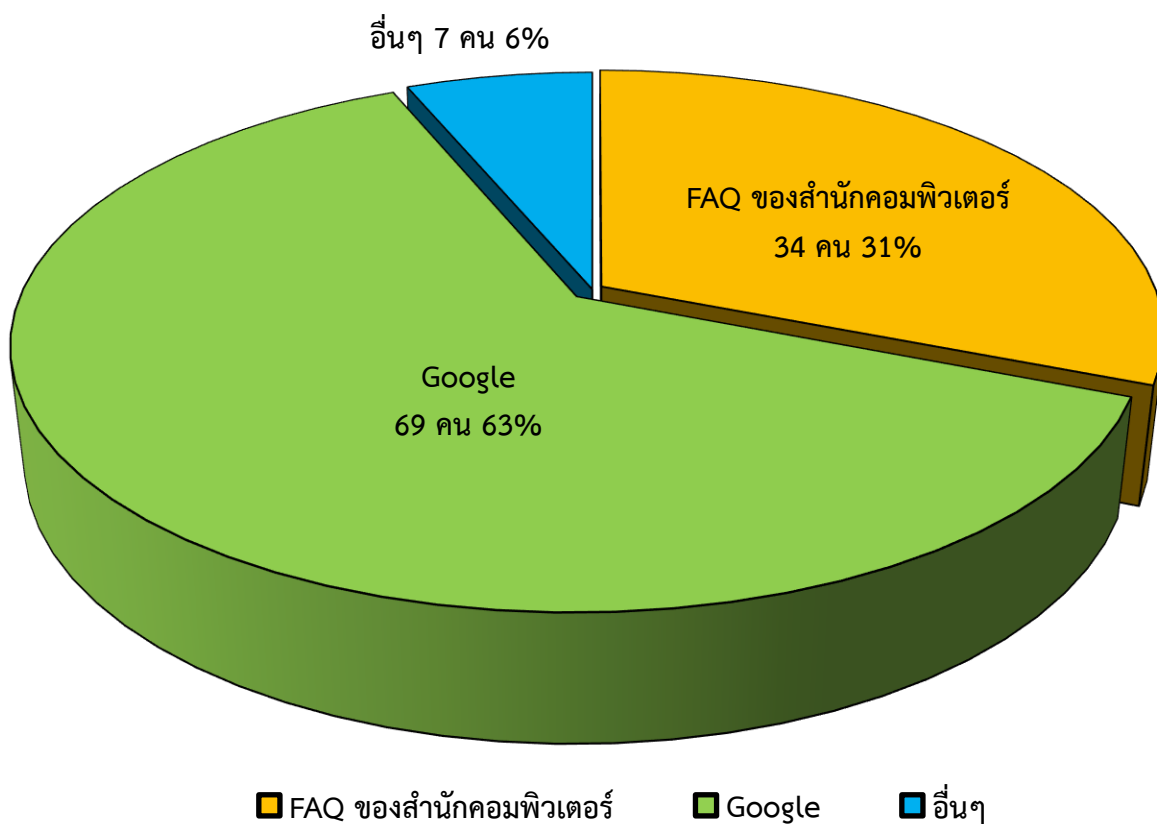
ตารางที่ 37 แสดงช่องทางการขอรับบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ช่องทางการขอรับบริการ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
โทรศัพท์ (ภายในเบอร์ 15045 มศว ประสานมิตร และ 21125 มศว องค์กรักษ์)	55	35.95%
สถานที่ให้บริการ (ชั้น 11 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี มศว ประสานมิตร หรือ ชั้น 3 อาคารเรียนรวม มศว องค์กรักษ์)	5	3.27%
E-Mail (helpdesk@g.swu.ac.th)	86	56.21%
Facebook Messenger ( <a href="https://www.facebook.com/SWUComputerCenter">https://www.facebook.com/SWUComputerCenter</a> )	7	4.58%



ตารางที่ 38 แสดงการค้นหาแหล่งข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น

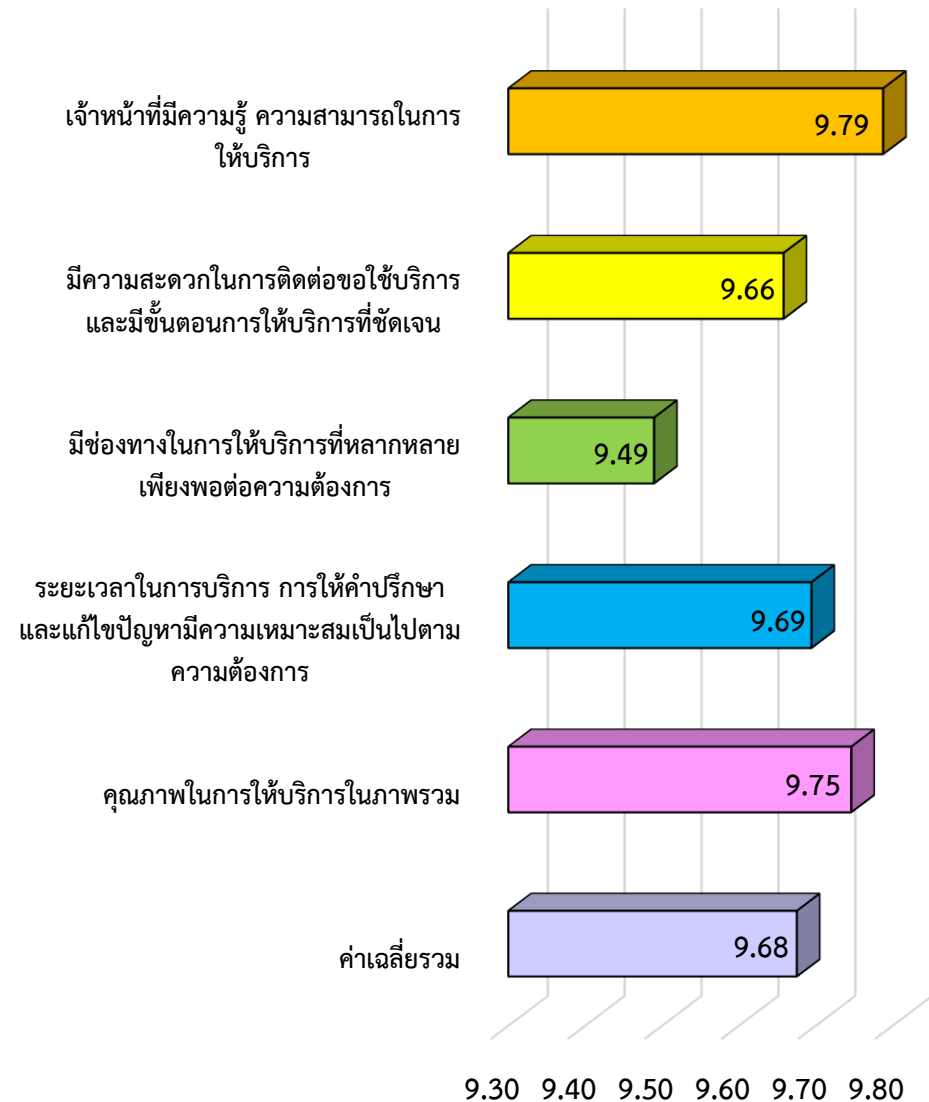
แหล่งข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาด้วยตนเองเบื้องต้น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
FAQ ของสำนักคอมพิวเตอร์	34	30.91%
Google	69	62.73%
อื่นๆ	7	6.36%





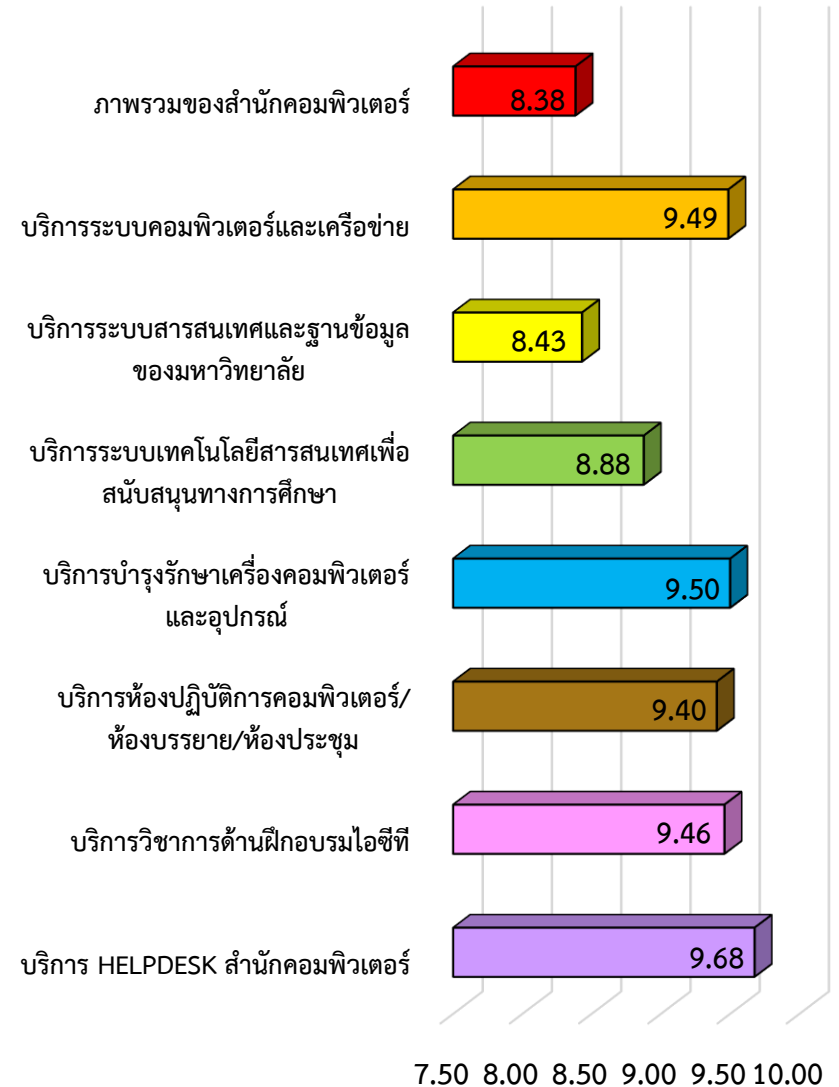
ตารางที่ 39 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย บริการ HELPDESK สำนักงานคอมพิวเตอร์

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	9.79	97.88%	พึงพอใจอย่างมาก
มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	9.66	96.58%	พึงพอใจอย่างมาก
มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	9.49	94.90%	พึงพอใจอย่างมาก
ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาที่มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ	9.69	96.94%	พึงพอใจอย่างมาก
คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	9.75	97.46%	พึงพอใจอย่างมาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>9.68</b>	<b>96.75%</b>	<b>พึงพอใจอย่างมาก</b>



ตารางที่ 40 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แยกตามประเภทบริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมสำนักคอมพิวเตอร์	8.38	83.83%	พึงพอใจ อย่างมาก
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9.49	94.86%	พึงพอใจ อย่างมาก
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	8.43	84.30%	พึงพอใจ อย่างมาก
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	8.88	88.76%	พึงพอใจ อย่างมาก
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	9.50	94.99%	พึงพอใจ อย่างมาก
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	9.40	94.03%	พึงพอใจ อย่างมาก
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	9.46	94.58%	พึงพอใจ อย่างมาก
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	9.68	96.75%	พึงพอใจ อย่างมาก



## ความต้องการหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

### ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์

- เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และให้บริการเต็มที่ ขอบคุณมากครับ
- ไม่ได้ติดต่อกับสำนักผังองค์กรฯ ประเมินโดยอ้างอิงจากการเข้าใช้บริการงานการอบรม ICT ที่ประสานมิตร
- ขอให้มีการนำบุคลากรแต่ละส่วนงานไปสัมภาษณ์แบบกลุ่มเพื่อหาปัญหาและแก้ไขร่วมกันการใช้แบบสอบถามอาจจะไม่พอเพียง
- อยากให้มีการต่ออายุการใช้งานตามรายชื่อที่มีไปเลย ไม่ต้องคอยมาต่อปีต่อปี แล้วกว่าจะได้ก็นาน

### บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ไม่มี

### บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

- ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME2019)
  - 1) อยากให้มีการติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานที่มีความจำเป็นต้องใช้งาน เช่น Acrobat Pro ที่สามารถแก้ไขไฟล์งานได้ เนื่องจาก มศว ใช้งานไฟล์งาน PDF เป็นหลักร่วมกับโปรแกรมพื้นฐานอื่นๆ ด้วย
  - 2) ระบบมีความเสี่ยงมากขึ้น แต่ยังมีปัญหาเดิมที่เคยแจ้งแล้วยังไม่ได้รับการแก้ไขอยู่เล็กน้อย
  - 3) อยากให้มีการอัปเดตข้อมูลที่รวดเร็วกว่านี้ เช่น คะแนน swu set สอบปี1เทอม1 จนตอนนี้จะขึ้นปี 3 ยังไม่มีคะแนนขึ้น
  - 4) บุคลากรของบริษัทที่ทำระบบ supreme แก้ไขปัญหาระบบช้ามาก ไม่ทันต่อการใช้งานค่ะ
  - 5) ทำระบบให้ใช้งานง่ายขึ้นสำหรับนิสิตใหม่ น่าจะดีกว่านี้ครับ
  - 6) ระบบมีปัญหาบ่อย การรายงานผลการทำกิจกรรมนิสิตไม่สมบูรณ์ ระบบรายงานว่านิสิตไม่ผ่านกิจกรรม แต่พอกดเข้าไปดูข้างในนิสิตทำครบหมดแล้ว
  - 7) คุณวันทนา เจ้าหน้าที่สำนักคอมให้ความช่วยเหลือดีมาก ๆ ค่ะ
  - 8) ระบบล่มบ่อยค่ะ
- ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)
  - 1) ข้อมูลประวัติไม่เป็นปัจจุบัน
  - 2) Update ข้อมูลให้ที่ หรือเปิดให้เข้าไปแก้ไขเองได้
  - 3) อยากให้พัฒนาเป็นแอป

- ระบบจองห้องออนไลน์ (Roombook)

- 1) ระบบทำงานแยกส่วนข้อมูลไม่เชื่อมโยงกันแนะนำให้ทำหน้าจอรวมมีหัวข้อใหญ่แล้วค่อยแตกย่อยตามลักษณะการใช้งาน ขอแนะนำให้เชิญบุคลากรที่ใช้งานมาร่วมออกแบบ Function การใช้งานเพื่อให้ตอบสนองการใช้งานได้อย่างแท้จริง
- 2) ฝ่ายเจ้าของห้อง (ผู้ให้บริการ) -> อยากให้เพิ่มการแจ้งเตือนทางอีเมลหรือทางอื่นๆ เมื่อมีผู้จองห้องเพื่อเข้าอนุมัติในระบบ และทางฝั่งผู้จอง (ผู้ขอใช้บริการ) -> ถ้ามีการแจ้งผลการอนุมัติ/ไม่อนุมัติ กลับถึงผู้จองด้วยจะดีมาก ๆ ครับ

- ระบบ SWU Mobile

- 1) ตอนแรกโหลตมาใช้ไม่ได้ ต้องลบและโหลตใหม่ถึงใช้ได้
- 2) หลุดบ่อยเกินไป
- 3) ระบบเหมือนไม่ค่อยเสถียร เดี่ยวใช้ได้เดี๋ยวใช้ไม่ได้ เช่น สแกน qr code
- 4) ซ้ำมากๆ ใช้งานยาก
- 5) อยากให้มีกำหนดการจ่ายค่าเทอมหรือลงทะเบียนเรียนในปฏิทินด้วย

**บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา**

- อยากให้ทุกเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยรองรับการใช้งานเสียงสังเคราะห์ของคนตาบอดได้อย่างสมบูรณ์
- ต้องการให้มี Theme ใหม่ ๆ หรือ License ของ Function ใหม่ ๆ และเผยแพร่ให้ได้ใช้งาน
- เปรียบเทียบการใช้งาน ระหว่าง Moodle Google Classroom และ TEAM Moodle ใช้งานยากสุด Google classroom ใช้งานง่ายสุด
- ส่งอีเมลไปสอบถามปัญหาการใช้ msteam ที่เว็บ swucc แต่ไม่มีการตอบกลับใดๆ ควรลบเมลนี้ออกจากการเป็นเว็บที่ติดต่อกับสำนักคอมพิวเตอร์เพราะไม่มีการตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการ แต่บริการ helpdesk ตอบคำถามได้รวดเร็วฉับไว จนท มีความรู้ต่อการแก้ปัญหาและมีจิตบริการ
- ขอบคุณมากครับ
- ไม่มี

**บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์**

- บริการดีมาก ๆ ค่ะ

**บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม**

ไม่มี

### บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

- อยากให้มีทุกปี
- อยากให้จัดลักษณะแบบนี้อีกแต่อยากให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้ฝึกปฏิบัติการตั้งค่าป้องกันไวรัสว่าทำอย่างไร
- เพิ่มเวลาในการอบรม
- การวางจอคอมพิวเตอร์ ทำให้มองไม่เห็นหน้าจอไปเจอเตอร์
- อยากให้มีการอบรมการใช้ระบบsupreme แก่ผู้ใช้งานเรื่อยๆ ค่ะ อย่างเช่น อ.ที่เข้าใหม่ ไม่เคยกรอก มคอ หรือ กรอกข้อมูลต่างๆ ก็จะทำให้ทำงานช้า รวมถึงเจ้าหน้าที่นักวิชาการที่ต้องช่วงดูแล
- อยากให้ทางสำนักคอมฯ มาอบรมโดยตรงให้กับบุคลากรทุกคน ในสำนักหอสมุด
- ระยะเวลาในการจัดอบรม
- เสียงของวิทยากร (หัวข้อ Adaptive Learning with Moodle) ที่อบรมผ่าน Zoom เสียงเบาเกินไปค่ะ ขอเสนอแนะให้ใช้ไมโครโฟนประกอบการอบรม
- คุณदनัยอธิบายชัดเจนดีค่ะ
- ดีมาก

### บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

- FAQ มีประโยชน์ค่ะ
- ถ้าโทรคุยได้จะดี แต่การใช้อีเมล ทาง helpdesk ตอบเร็วมาก แก่ข้อสงสัยได้ทันเวลาค่ะ
- อยากให้มีตัวแทนออกมารับฟังปัญหาของแต่ละคณะเพราะบุคลากรมีความสามารถด้าน Technology ที่แตกต่างกัน อีกอย่างบาง Function ไม่ได้ใช้งานบ่อยอาจจะไม่สามารถจำได้ แต่ก็ไม่กล้าโทรถามสำนักคอมก็ลองทำเองจนได้แต่ก็เสียเวลา มีงานหลายอย่างที่ต้องเสียเวลาทำมากเกินความจำเป็นหากสำนักคอมมาช่วยรับทราบและแก้ไขก็จะดีครับ อาจารย์และเจ้าหน้าที่คอมผมว่าเรามีความคล้ายกันอยู่อย่างนิสิตบางคนเรียนไม่เข้าใจแต่ไม่กล้าถามเพราะกลัวอาจารย์ นิสิตก็ Feedback อาจารย์ทั้งดีและไม่ดี เลยอยากให้ทางสำนักคอมลงมาพบปะเราบ้างเพื่อแก้ปัญหาช่วยกันให้ตรงจุดหรือรับทราบความทุกข์ของทั้งสองฝ่ายอย่างน้อยเราก็อาจจะเข้าใจกันมากขึ้นถ้าปัญหาไหนแก้ไขไม่ได้จริงก็ปล่อยวาง องค์กรก็คือส่วนหนึ่งขององค์กรเราอยู่ไกลก็มาหาเราบ้างนะครับ
- ขอบคุณที่กรุณาให้ค่ะ บริการตอบกลับเร็วมากค่ะ ขอบคุณมากๆค่ะ
- เจ้าหน้าที่ สุกิจ วินัยธรรม ให้บริการที่ดีมาก
- คุณอำนาจให้คำแนะนำที่ดีมาก

- ส่งอีเมลไปสอบถามปัญหาการใช้ ms.team ที่เว็บ swucc แต่ไม่มีการตอบกลับใดๆ ควรลบเมลนี้ออกจากการเป็นเว็บที่ติดต่อกับสำนักคอมพิวเตอร์เพราะไม่มีการตอบสนองต่อปัญหาของผู้รับบริการ แต่บริการ helpdesk ตอบคำถามได้รวดเร็วฉับไว จนท มีความรู้ต่อการแก้ปัญหาและมีจิตบริการ
- ให้คำแนะนำดีมาก/ให้การช่วยเหลือดีมาก/ให้คำแนะนำดีมากค่ะ/ดีมากครับ/ดีมาก แนะนำดี
- ส่งข้อมูลได้รวดเร็วดีเยี่ยม/ได้รับคำตอบที่รวดเร็วมาก/บริการดี รวดเร็ว ขอบคุณมากค่ะ/บริการรวดเร็วและดีมากค่ะ ขอบคุณค่ะ/รวดเร็วค่ะ/ตอบกลับได้รวดเร็ว เข้าใจง่าย/ให้บริการรวดเร็ว แก้ปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์ ขอบคุณมากเลยนะคะ/มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว เยี่ยมมากค่ะ/เจ้าหน้าที่ตอบเมลรวดเร็ว ให้บริการทันใจมากค่ะ แอดมินที่ดูแลเพจเฟซบุ๊ก ก็แนะนำดีค่ะ ขอบคุณนะคะ
- บริการดี และแก้ปัญหาได้ทุกแบบเลยค่ะ/การบริการของ Helpdesk ให้อยู่ในระดับ ดีมาก/เจ้าหน้าที่บริการดีมาก บริการรวดเร็ว และชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจนมากครับ
- รู้สึกประทับใจที่ท่านเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและพยายามช่วยเหลือหลายๆวิธีจนสำเร็จแม้ว่าจะพบอุปสรรคในระหว่างการเดินทางค่ะ
- ขอให้รักษาคุณภาพที่ดีแบบนี้ตลอดไปนะคะ ขอให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ทุกท่าน
- ไม่มี/ไม่มีค่ะ (ขอบคุณมากๆ สำหรับการบริการค่ะ)
- ขอบคุณสำหรับการให้ความช่วยเหลือและบริการค่ะ
- ไม่มีครับ เจ้าหน้าที่สำนักคอมพิวเตอร์ ทำงานได้ดีมากครับ ขอบคุณครับ

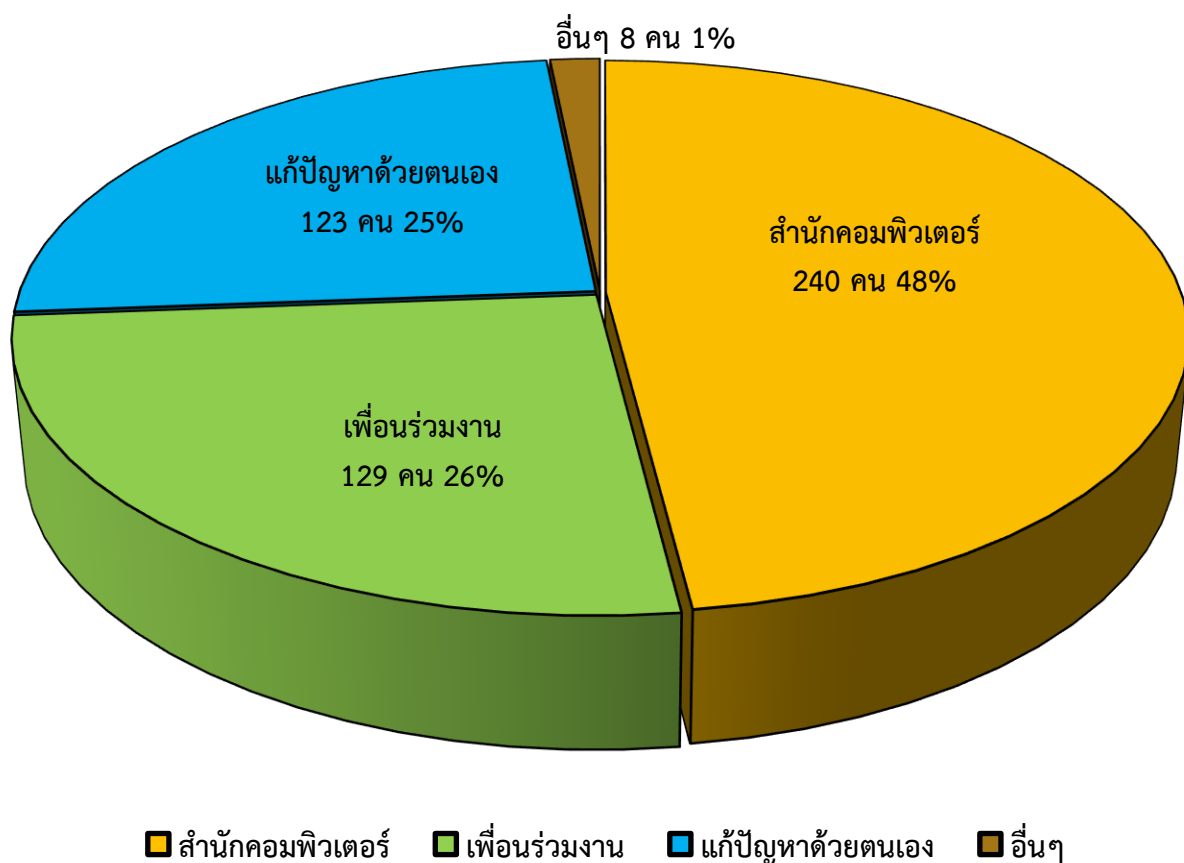
ตอนที่ 3 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ตารางที่ 41 แสดงการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

รายการประเมิน	การแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มารับบริการ ของสำนักคอมพิวเตอร์		การกลับมาใช้บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ อีกครั้ง ถ้ามีโอกาส	
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
Promoters (คะแนน 9 - 10) คือลูกค้าที่เป็นผู้สนับสนุนและยินดีบอกต่อ	340 คน	68.00%	355 คน	71.00%
Passives (คะแนน 7 - 8) คือลูกค้าที่พอใจกับการบริการ แต่ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนใจเมื่อเจอสิ่งที่ดีกว่า	120 คน	24.00%	110 คน	22.00%
Detractors (คะแนน 0 - 6) คือลูกค้าที่ไม่พอใจในการบริการและ พร้อมที่จะทำให้บริษัทเสียชื่อเสียงเมื่อมีโอกาส	40 คน	8.00%	35 คน	7.00%
<b>ผลการคำนวณ (Promoters (%) - Detractors (%))</b>	<b>60.00%</b>		<b>64.00%</b>	
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>62.00%</b>			

ตารางที่ 42 แสดงการขอความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
หากเกิดปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัย จะขอความช่วยเหลือจากใคร (เป็นลำดับแรก)		
สำนักคอมพิวเตอร์	240 คน	48.00%
เพื่อนร่วมงาน	129 คน	25.80%
แก้ปัญหาด้วยตนเอง	123 คน	24.60%
อื่นๆ	8 คน	1.60%





## ภาคผนวก

# เว็บเพจแบบประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันแยกตามบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ (HTTPS://CC.SWU.AC.TH/SURVEY)



สำนักคอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

  
Menu 



## แบบประเมินความพึงพอใจ

### แบบประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันแยกตามบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

แบบประเมิน	
ภาพรวมสำนักคอมพิวเตอร์	
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	
บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที	
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	

- คำถามที่พบบ่อย
- อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการห้อง
- เสนอแนะ ร้องเรียน แจ้งปัญหา
- ความปลอดภัย
- ประเมินความพึงพอใจรับบริการ
- แผนที่ และติดต่อ
- เข้าสู่ระบบ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

**สำนักคอมพิวเตอร์**  
ประสานมิตร กรุงเทพฯ  
ชั้น 11-14 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี  
114 ซอยสุขุมวิท 23 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110  
แผนที่ [g.page/swucc?share](https://www.google.com/maps/place/Swucce@13.7311111,101.3311111,15m/data=!3m1!1e3!3m2!1s114+ซอย+สุขุมวิท+23+ถนน+สุขุมวิท+แขวง+คลองเตยเหนือ+เขต+วัฒนา+กรุงเทพมหานคร+10110!2m2!1s11.5169444!1s101.3311111)

องค์กรฯ จ.นครนายก  
ชั้น 3 อาคารเรียนรวม  
63 หมู่ 7 ต.รังสิต-นครนายก คลอง16 ต.องค์กรฯ อ.อ.ไทรบุรี จ.นครนายก 21176120

**วัน เวลาให้บริการ**  
จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น.  
เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 16.30 น.  
ปิดให้บริการในวันหยุดราชการ (11 วันประจำปี) และวันนักขัตฤกษ์

swucc@g.swu.ac.th  
โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 15069

รายงานผลการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 2

## ผลดำเนินการเอกสารวิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนของผู้รับบริการเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2564

จากการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 และได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ประจำปีการศึกษา 2563 โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.73 ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่                    | อยู่ในระดับพึงพอใจ (4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.92) |
| 2. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ | อยู่ในระดับพึงพอใจ (4.05 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.06) |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก             | อยู่ในระดับพึงพอใจ (4.11 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.11) |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ             | อยู่ในระดับพึงพอใจ (4.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.83) |

ในการนี้ สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้นำผลประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ และข้อเสนอแนะจากการสำรวจในครั้งนี้ มาวิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2564 โดยได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและติดตามงานสำนักคอมพิวเตอร์ ครั้งที่ 10/2564 ระเบียบวาระที่ 3 เรื่องสืบเนื่อง 3.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ได้พิจารณาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ตามข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2563 หลังจากนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2564 ดังนี้

บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. ควรแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ตในพื้นที่มหาวิทยาลัย 2. ความเสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตไม่ดี บางครั้งใช้ได้ บางครั้งใช้ไม่ได้ และความเร็วของอินเทอร์เน็ตช้าในบางครั้ง รวมถึงระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมทุกจุดในมหาวิทยาลัย	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุง Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่ภายในห้องเรียนทุกห้องเรียนภายในประสานมิตรและองครักษ์	มีการดำเนินการติดตั้งระบบ Wi-Fi 6 ซึ่งมีความเร็ว 10 Gbps ต่อ Access Point ทำให้สามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและสามารถรองรับการใช้งานได้ในกรณีที่มีการใช้งานเป็นจำนวนมากได้
3. Wifi หลุดบ่อย	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการพัฒนาระบบกระบวนการตรวจสอบสัญญาณ WiFi เบื้องต้นให้มีประสิทธิภาพ โดยขณะนี้ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายได้เริ่มกระบวนการตรวจสอบการใช้งาน WiFi เบื้องต้นแล้ว	มีการติดตั้งระบบที่ใช้ในการตรวจสอบการใช้งานของผู้ใช้ ถ้าระบบมีปัญหาสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้สะดวกและสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
4. อยากให้ตรวจสอบความเร็วของอินเทอร์เน็ตให้สม่ำเสมอ	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการตรวจสอบความเร็วของอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ โดยมีตรวจสอบผ่าน line notify เพื่อแจ้งให้ผู้ดูแลระบบทราบเมื่อพบปัญหา	มีการติดตั้งระบบตรวจสอบความเร็วอินเทอร์เน็ตหรือตรวจสอบความขัดข้องซึ่งสามารถแจ้งเตือนผู้ดูแลระบบผ่านทาง line เพื่อสามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น
5. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังช้าไม่ค่อยเสถียรเท่าไร 6. ความพร้อมด้านเครือข่ายให้มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Internet) ทั้งประสานมิตรและองครักษ์ ให้มีความเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจากเดิม 2 GB เป็น 10 GB	มีการปรับปรุงสัญญาณช่องทางออกสู่อินเทอร์เน็ตเป็น 10 Gbps ทั้งในส่วนประสานมิตรและองครักษ์เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
7. ต้องการความเสถียรของระบบเครือข่าย ไม่ใช่ web ล่มบ่อยๆ ต้องการให้สามารถ update program ที่บ้านได้ด้วย อาจมีช่องทาง password ไม่ใช่ให้ update program ได้แค่ที่คณะ เนื่องจาก covid สองครั้งต้องทำงานอยู่บ้าน	<ul style="list-style-type: none"><li>- การดำเนินการ Update program หากเป็น windows update สามารถดำเนินการจากที่บ้านได้</li><li>- การดำเนินการ Update program หากเป็น Software สามารถดำเนินการจากที่บ้านได้ โดยผ่านเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN)</li></ul>	มีการปรับปรุงระบบ Firewall ที่ใช้ในการให้บริการ VPN ให้สามารถรองรับการใช้งานจากทางบ้านได้และสามารถใช้งานได้ เสมือนอยู่ภายในมหาวิทยาลัย
8. เสนอให้ใช้การเชื่อมต่อระหว่าง Core Switch กับ Distribution Switch ด้วยสายนำสัญญาณ Fiber Optic เพื่อให้ได้สปีดสูงสุดตามทฤษฎี (อุปกรณ์ที่ซื้อมามีพอร์ต SFP แล้ว แต่เรามักไม่ได้ต่อใช้งานมัน)	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Internet) ภายในมหาวิทยาลัย ทั้งประสานมิตรและองครักษ์ ด้วยสาย Fiber optic ทั้งหมด	มีการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านสาย Fiber Optic ทุกอาคารทั้งหมด
9. 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. เป็นเจ้าภาพติด AP WiFi6 ตามห้องเรียนที่ส่วนกายภาพปรับปรุงเพิ่มเติมทุกห้องด้วย (ชั้น 3 และชั้น 5 อาคาร 14)	สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายการติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย ไปยังทุกอาคารส่วนงาน โดยจะดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย เพื่อกระจายสัญญาณหลักของอาคารเท่านั้น ส่วนการติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สาย ( Access Point) Wifi6 802.11ax สำหรับส่วนงานนั้น ต้องรองบประมาณในการติดตั้งและจะดำเนินการติดตั้งเพิ่มเติมให้ในภายหลัง	สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการขอขบ ประมาณ เพื่อให้มีการติดตั้งอุปกรณ์ทุกชั้นในอาคารแล้วแต่เนื่องจากไม่ได้รับงบประมาณในการติดตั้งในส่วนนี้จึงต้องเป็นส่วนของหน่วยงานที่จะต้องทำการปรับปรุงอุปกรณ์ภายในหน่วยงานเอง

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
10.อยากให้เพิ่มเวลาเข้าใช้เว็บหรือใช้เน็ต เป็น 3.5 ชม. หรือ 4 ชม./ ครั้ง ตามเวลาปฏิบัติงาน เพราะต้องหาข้อมูล และใช้ระบบที่ต้องใช้เน็ตตลอดค่ะ	<ul style="list-style-type: none"><li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับขยายระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตจาก 2 ชั่วโมง เป็น 3 ชั่วโมง โดยผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานต่อหลังจากครบระยะเวลาการใช้งานได้ด้วยตนเอง</li><li>- สำนักคอมพิวเตอร์ขอกำหนดระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตไว้เป็น 3 ชั่วโมง</li></ul>	มีการปรับระยะเวลาจาก 2 เป็น 3 ชม.แล้วซึ่งคิดว่าเพียงพอต่อการ ใช้งานเพราะในกรณีที่มีการใช้งานมากกว่า 3 ชม. ก็สามารถกด refresh ต่อได้ถ้ามีการปฏิบัติงานหาข้อมูลอยู่ที่หน้าเครื่อง
11.ขอใช้บริการ platform เดิมที่เคยใช้ ไม่เปลี่ยนไปบ่อยๆ เช่น เพิ่งจะใช้ google app แต่ก็มาให้ใช้ MS team อีก สงสัยว่าใช้ๆ MS team ได้ ปี สองปี ก็ย้าย plate form อีก นุ่มนวล	สำนักคอมพิวเตอร์กำลังดำเนินการประสานงานกับทาง Google ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างรอกทาง Google ออกนโยบายเรื่องค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ Google Workspace	สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการจัดซื้อ Google Workspace เป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่อาจจะไม่สามารถใช้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้แบบ unlimited เนื่องจากทาง Google ไม่มีนโยบายการขายแบบ unlimited
12.มหาวิทยาลัยสควรรสำรวจความต้องการใช้ Google drive ต่อ มีอาจารย์ใช้เยอะกว่า One drive แน่นนอน		
13.อยากให้พื้นที่การใช้งาน google drive ไม่ลดลง จะเป็นปัญหาอย่างยิ่ง และไม่เคยทราบว่ามี office 365 ให้ใช้ และเข้าถึงอย่างไร		
14.ควรพิจารณาซื้อบริการ Google Education แบบ pro จะได้ใช้งาน Meet แบบเต็มได้ และได้พื้นที่จัดเก็บ การทำงานทุกอย่างผูกพันอยู่กับ Google เช่น ฟอรัมนี้ก็ยังทำบน Google Platform แต่สำนักคอมบอกแต่ทำให้ย้ายที่เก็บ แทนที่จะพิจารณาจัดซื้อให้เหมาะสม		

บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. ระบบ HURIS ยังพบว่ามีผลการประมวลผลวันลาไม่ถูกต้อง เช่น ลา 0.5 วัน แต่ระบบประมวลผลเป็น 1 วัน	ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) มีระบบการคำนวณและประมวลผลจำนวนวันลา แต่เนื่องจากอาจมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหลังจากมีการบันทึกการลาในครั้งแรก ซึ่งทำให้เกิดผลคำนวณที่ผิดพลาด โดยแนวทางการแก้ไข ขอแนะนำให้ผู้รับบริการดำเนินการลบรายการเดิม และบันทึกข้อมูลการลาเพื่อยื่นใหม่อีกครั้ง	อยู่ระหว่างการพิจารณาการพัฒนาระบบใหม่
2. HURIS มีปัญหาบ่อยมาก และใช้ได้กับ some browser แต่พออีกงาน ไม่แน่ใจว่า สุพริมหรืออะไร ก็ต้องใช้อีก browser. ตอนทำงานสับสนมาก ควรให้งานทุกอย่างของมหาวิทยาลัย ใช้ผ่านได้ทุก browser แล้วยังการเข้าใช้ บางครั้งต้อง m.swu/g.swu ถ้าทำระบบให้เป็นอีเมลเดียวกันได้ จะดีมากค่ะ	- ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) ได้มีการปรับหน้าจอโปรแกรมบางส่วนเพื่อรองรับ Browser Chrome ได้แก่ 1) หน้าจอทะเบียนประวัติ (บุคลากร) 2) หน้าจองานลา 3) หน้าจอภาระงาน	
3. ปรับปรุง GUI ให้สวยงามน่าใช้งานมากยิ่งขึ้น เช่น Huris และให้ซัพพอร์ตกับ Browser ที่หลากหลายขึ้นไปอีก	- สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายกำหนดให้ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทุกระบบต้องใช้บัญชีบัวศรีไอดี ในการเข้าใช้งานระบบ	

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน	
4. Huris การแก้ไขข้อมูลยากมาก ทหาที่แก้ไขไม่เจอ	- ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) มีการดำเนินในส่วนของการจัดการแก้ไขข้อมูล ดังนี้ 1) ในส่วนข้อมูลการลาและภาระงานมีการกำหนดให้ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลได้ 2) ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลได้ โดยผ่านงานบุคคลระดับส่วนงาน ซึ่งเป็นไปตามประกาศมอบอำนาจของมหาวิทยาลัย 3) คู่มือการใช้งานระบบสามารถดาวน์โหลดได้ผ่านทางระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)		
5. ระบบ HURIS ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลใดๆได้เลย			
6. ระบบ huris น่าจะสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลเพื่ออัปเดตได้ด้วยตนเอง			
7. huris โบราณมาก	มหาวิทยาลัยอยู่ระหว่างการดำเนินการจัดทำข้อ ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS) ใหม่		
8. ต้องการให้ปรับปรุงระบบ supreme หากมีเรื่องให้อ.ที่ปรึกษาอนุมัติ ควรมี notification ไปที่อีเมลล์			



ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
9. Supreme2019 เป็นระบบพื้นฐานที่นิสิตต้องใช้งานในการที่จะศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแต่ระบบกลับ “ห่วยแตก” ก็อย่างที่กล่าวไปข้างต้นว่าด้วยเรื่อง “การลงทะเบียนเรียน” ซึ่งการลงทะเบียนเรียนต้องลงทะเบียนผ่านระบบ Supreme ซึ่งในแต่ละปีนั้นก็เกิดปัญหาเหมือนกันคือ “ระบบล่ม” สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เคยคิดจะแก้ไขในจุดนี้บ้างไหม?	สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME 2019)	
10.ระบบการลงทะเบียนแย่มากค่ะ อยากให้ลองปรับเป็นลือควันเวลาในแต่ละชั้นปีแยกกันตอนลงทะเบียนเรียนเพื่อลดปัญหาระบบล่มค่ะ		
11.การดำเนินการแต่ละอย่างของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและไร้ประสิทธิภาพเป็นอย่างมากในการที่นิสิตจะเข้าถึงบริการแต่ละอย่าง เช่น การลงทะเบียนเรียนซึ่งปีที่ผ่านๆมาก็แสดงให้เห็นแล้วว่าสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องที่เป็นการให้บริการนิสิตเลย เพราะพอถึงเวลาลงทะเบียนเรียนที่ไร่ม่มทุกที? นี่คือนิสิตเสียเงินค่าเทอมควรได้รับหรือครับ?		
12.ระบบการลงทะเบียนเรียนไม่ควรล่มอีกแล้ว		

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
<p>13. Supreme ควรให้มีการ save อัตโนมัติ หรือใช้งานระหว่างพิมพ์ได้นานขึ้น พบบ่อยๆว่าพิมพ์เสร็จพักหนึ่ง กด save ไม่ save แล้ว ข้อมูลหายหมด เสียเวลาที่สุด และใช้งานไม่สะดวกตรงที่ไม่รองรับภาษาต่างประเทศ เช่น ญี่ปุ่น</p>	<p>สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยผู้ใช้งานระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME 2019) จะต้องทำการบันทึกข้อมูลภายใน 30 นาที (Session) ซึ่งผู้ใช้งานควรบันทึกข้อมูลและคลิกปุ่มบันทึกข้อมูลเก็บในระบบภายใน 30 นาที</p>	
<p>14. Supreme หลายฟังก์ชันใช้งานไม่ได้ ไม่แก้ไขสักที เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) ฟังก์ชันเตือนเมื่อมีเด็กขออนุมัติ</li><li>2) Encoding ภาษาไทยของรายชื่อนิสิตโบราณ อ่านไม่ได้</li><li>3) ข้อมูลรายชื่อนิสิตที่สอน ไม่อัปเดต เป็นต้น</li></ol>	<p>ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME 2019) มีการดำเนินการในฟังก์ชันต่างๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) ฟังก์ชันแจ้งเตือน อยู่ระหว่างดำเนินการ</li><li>2) ฟังก์ชัน Encoding ภาษาอื่น และการตั้งค่าเครื่องที่ไม่ได้ใช้ภาษาไทย ขณะรับเรื่องไว้แล้ว อยู่ระหว่างการรอดำเนินการแก้ไข</li><li>3) ฟังก์ชันข้อมูลรายชื่อนิสิตขณะนี้ข้อมูลรายชื่อนิสิตระบบนำข้อมูลนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนทั้งหมด (ทั้งที่ชำระเงินและยังไม่ชำระแล้ว) หากไม่มีข้อมูลอาจเกิดจากนิสิตไม่ได้ทำการลงทะเบียนในรายวิชานั้น</li></ol>	

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
15.ระบบประเมินองค์ประกอบที่ 1 ควรเพิ่มความสามารถในการ track citation ผ่าน scopus	สำนักคอมพิวเตอร์มีนโยบายในการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น HURIS, SUPREME เท่านั้น	
16.มคอ.5 ผิดพลาดบ่อยครั้งในการดึงข้อมูล เช่น ผลการเรียนนิสิต แก้ไขแล้วบันทึกแล้ว พอลกลับมาแก้ไขใหม่ ข้อมูลไม่เก็บ	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการแก้ไขโปรแกรมในส่วนเรียบร้อยแล้ว	
17.ปค.003 004 ที่ดึงออกมาเป็น pdf ไม่มีชื่อ-รหัสวิชา ชื่อ.ผู้สอน บนไฟล์ ทำให้สับสน หากสอนหลายวิชา		

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. ปรับปรุง SWU Moodle ให้มีประสิทธิภาพ 2. ควรปรับปรุงระบบ Moodle 3. ควรเพิ่มขนาด server ของ Moodle, มีช่องทางให้เสนอ plugin	- สำนักคอมพิวเตอร์มีปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบ SWU Moodle รวมทั้งดำเนินการ backup data ทุกๆ 4 ชั่วโมง เพื่อป้องกันความสูญเสียให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด หากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีปัญหา	สำนักคอมพิวเตอร์มีปรับปรุงระบบการ backup data ทุกๆ 4 ชั่วโมง เพื่อป้องกันความสูญเสียให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด
4. Moodle มีอบรมให้ด้วย ดีมากค่ะ แต่หากมีอบรมว่าจะใช้อะไร ตรงไหนใน moodle จะดีมากเลยคะ	สำนักคอมพิวเตอร์มีการจัดการอบรมในหัวข้อ การสร้างหลักสูตรออนไลน์ด้วย Moodle โดยจะมีการปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม	สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดอบรม Moodle ในโครงการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565
5. SWU account ควรให้ reset password ได้เอง	สำนักคอมพิวเตอร์มีการกำหนดให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไข Password ของ SWU account ได้ด้วยตนเอง	ระบบ SWU Account สามารถเข้าทำการแก้ไขรหัสผ่านใหม่เองได้ หากจำรหัสผ่านเดิมได้ แต่หากจำรหัสผ่านเดิมไม่ได้ต้องทำการติดต่อเพื่อส่งหลักฐานยืนยันตัวตนมาที่ helpdesk@g.swu.ac.th
6. เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยนั้นไม่มีประสิทธิภาพเป็นอย่างมากและเป็นเว็บไซต์ที่ใช้งานยากมาก ข้อมูลก็ไม่เพียงพอที่นิสิตจะเข้าไปหาข้อมูลและอีกทั้งยังไม่มีความปลอดภัยอย่างมากในการใช้งานแต่ละอย่างในมหาวิทยาลัย “นิสิตควรตรวจสอบการใช้งานระบบที่คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ใช้ไปได้”	- สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับรูปแบบเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยใหม่ โดยจะมีการปรับการจัดหมวดหมู่และการนำเสนอข้อมูลต่างๆ - สำนักคอมพิวเตอร์จะดำเนินการหารือกับ PRSWU เรื่องข้อมูลที่น่าเสนอให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว	สำนักคอมพิวเตอร์มีการปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลผู้บริหาร หรือข้อมูลงบประมาณต่างๆตามรูปแบบและเนื้อหาที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดอย่างต่อเนื่อง

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
7. Website มหาวิทยาลัยควรมีการจัดลำดับหมวดหมู่ให้ ดูง่ายและชัดเจนมากกว่าเดิม ในการสืบค้นข้อมูล สารสนเทศ	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการจัดทำและปรับปรุง เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการเผยแพร่ข้อมูล งบประมาณต่างๆ ซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนด รูปแบบและเนื้อหาในการเผยแพร่	
8. การอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ มศว อยากให้มีความรวดเร็ว และถูกต้อง (เช่น การปรับปรุงข้อมูลผู้บริหารระดับสภา มหาวิทยาลัย คณบดี ผู้อำนวยการ เป็นต้น)		

บริการบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. อยากให้มีบุคลากรที่เพียงพอ ที่สามารถลงสถานที่ แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ ณ ห้องทำงาน	สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์แก่ส่วนงานต่างๆ แต่เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ทำให้ในบางกรณีจะขอให้ผู้รับบริการนำอุปกรณ์ มารับบริการที่สำนักคอมพิวเตอร์เพื่อขอรับบริการ	ในช่วงปีการศึกษา 2564 สำนักคอมพิวเตอร์ปฏิบัติตามประกาศของมหาวิทยาลัยเรื่องการปฏิบัติงานจากพักอาศัย
2. ปัญหาอยู่ที่การตอบสนองต่อการติดต่อซ้ำ ส่วนมากต้องติดต่อโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่ง ซึ่งอาจจะเกิดจากภาระงานที่มากเกินไปของสำนักคอมพิวเตอร์?	<ul style="list-style-type: none"><li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านบริการไอทีของสำนักคอมพิวเตอร์ (helpdesk) โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการรับแจ้งปัญหา ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ทางช่องทางออนไลน์ทาง facebook Fanpage สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และทางอีเมล helpdesk@g.swu.ac.th</li><li>- ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อาจจะมีเจ้าหน้าที่บริการซ่อมเข้ามาให้บริการ ณ สถานที่ทำงานจำนวนจำกัด เนื่องจากเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้าน บริการไอทีของสำนักคอมพิวเตอร์ (helpdesk) โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการรับแจ้งปัญหา ผู้รับบริการสามารถขอรับบริการได้ทางช่องทางออนไลน์ทาง facebook Fanpage สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และทางอีเมล helpdesk@g.swu.ac.th</li><li>- ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อาจจะมีเจ้าหน้าที่บริการซ่อมเข้ามาให้บริการ ณ สถานที่ทำงานจำนวนจำกัด เนื่องจากเป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย</li></ul>
3. การลงโปรแกรมจำเป็นบางอย่างควรมีให้ทั่วถึง ไม่ใช่ขอ case by case	สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่จัดหาให้สำหรับส่วนงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ไม่สามารถเปิดให้ใช้งานสำหรับนิสิตหรือบุคลากรทุกคนได้	สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่จัดหาให้สำหรับส่วนงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่ไม่สามารถเปิดให้ใช้งานสำหรับนิสิตหรือบุคลากรทุกคนได้

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
4. ควรเพิ่มห้องคอมพิวเตอร์	<ul style="list-style-type: none"><li>- เนื่องด้วยพื้นที่ทางกายภาพของสำนักคอมพิวเตอร์มีค่อนข้างจำกัด อาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเพิ่มห้องให้บริการดังกล่าว</li><li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยประสานมิตร มีจำนวน 2 ห้องและมีแผนที่จะนำระบบ VDI มาให้บริการ สำหรับองค์กรฯ ให้บริการจำนวน 3 ห้อง ได้แก่ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 301 จำนวน 90 เครื่อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 302A จำนวน 35 เครื่อง และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 302B จำนวน 35 เครื่อง</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- เนื่องด้วยพื้นที่ทางกายภาพของสำนักคอมพิวเตอร์มีค่อนข้างจำกัด อาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเพิ่มห้องให้บริการดังกล่าว</li><li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยประสานมิตร มีจำนวน 2 ห้อง และมีแผนที่จะนำระบบ VDI มาให้บริการ สำหรับองค์กรฯ ให้บริการจำนวน 3 ห้อง ได้แก่ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 301 จำนวน 90 เครื่อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 302A จำนวน 35 เครื่อง และห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 302B จำนวน 35 เครื่อง</li></ul>
5. มหาวิทยาลัยไม่มีบริการสนับสนุนการประชุมออนไลน์เลย ควรจัดซื้อโปรแกรมที่ดี เหมาะสม เช่น Zoom หรือสื่อสารให้ชัดเจนไปเลย ว่าต้องการให้ใช้ Team	<ul style="list-style-type: none"><li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการให้บริการเครื่องมือสำหรับงานการประชุมออนไลน์ ได้แก่ Google Meet และ Microsoft Teams เป็นหลัก</li><li>- สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดหาซอฟต์แวร์ Zoom Account บางส่วนเพื่อเวียนการใช้งาน โดยไม่สามารถให้บริการกับบุคลากรทุกคนได้</li></ul>	สำนักคอมพิวเตอร์ได้เปิดบริการจองใช้งาน License Zoom ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2564

บริการวิชาการด้านฝึกอบรมไอซีที

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. เท่าที่เคยเรียนเมื่อ 2 ปีก่อน วิทยากรยังสอนไม่ค่อยเข้าใจ	จัดการพัฒนาวิทยากรของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยจัดการอบรมด้านเทคนิคการสอน	- ไม่มีการดำเนินงาน -
2. อยากให้เพิ่มหัวข้อเกี่ยวกับ Microsoft Team ให้มากขึ้น ค่ะ เพราะใช้ค่อนข้างยาก เพราะต่อไปน่าจะจะต้องหันมาใช้ MS แทน Google	การอบรมในโครงการ ให้เน้นหัวข้อการอบรม Microsoft Team เพิ่มขึ้นเพื่อการพัฒนาการใช้งานของนิสิตและบุคลากรในหลากหลายรูปแบบ	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดโครงการบริการ วิชาการ การฝึกอบรมไอซีที ประจำปี 2565 หัวข้อ การใช้ Microsoft Teams เพื่อการเรียนการสอน
3. ไม่เคยทราบข่าวการฝึกอบรมล่วงหน้า	เพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์โครงการอบรม ทางสื่อสังคมออนไลน์	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินประชาสัมพันธ์โครงการ บริการวิชาการ การฝึกอบรมไอซีที เป็นประจำรายเดือน และรายหัวข้อ
4. ไม่ทราบข่าวการอบรมใดๆ เลย แม้จะติดตาม Facebook จะทราบว่าเมื่ออบรมเสร็จแล้ว และมาโพสต์		
5. ขึ้นชมการจัดการด้านการอบรมออนไลน์ช่วงโควิดมาก ๆ ครับ (เสนอให้เด็ดขาดกับการใช้บัญชีอีเมลให้ถูกต้องตามที่ สนค.แจ้งให้ผู้เข้าร่วมอบรมใช้/เตรียมตัวตั้งแต่มก่อนเข้า อบรม)	เพิ่มมาตรการโดยกำหนดให้ผู้เข้ารับอบรมต้อง ใช้บัญชี @m.swu.ac.th ในการเข้าระบบการ อบรม (Microsoft Team) เท่านั้น	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดโครงการบริการ วิชาการ การฝึกอบรมไอซีที ประจำปี 2565 โดยผ่าน ระบบประชุม Zoom ออนไลน์ ซึ่งไม่มีการลงทะเบียน
6. อยากให้มีการส่งผู้เชี่ยวชาญจัดอบรมเฉพาะเรื่อง ตาม หน่วยงานย่อย โดยไม่ต้องรออบรมรวม	- จัดกิจกรรมเชิงรุก เช่น การอบรมตามความ ต้องการ (Course on Demand) - ควรให้คณะ/ส่วนงาน ตั้งงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	- ไม่มีการดำเนินงาน -



ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
7. การจัดอบรมโครงการด้านไอทีควรมีอย่างต่อเนื่องทุกๆ ปี	- สำนักคอมพิวเตอร์มีการกำหนดจัดกิจกรรมการอบรมด้านไอทีเป็นประจำทุกปี	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการ การฝึกอบรมไอซีทีเป็นประจำทุกปี

บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
1. ปัญหาบางอย่าง ใช้เวลา 1 เดือน ไม่มีคำตอบให้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านบริการไอทีของสำนักคอมพิวเตอร์ (helpdesk)</li> <li>- สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างดำเนินการจัดหาเครื่องมือเพื่อช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> <li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. และมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการช่วงเวลาดังกล่าว แต่บางโอกาสในการที่มีผู้ขอรับบริการให้แก้ไขปัญหามากในช่วงเวลาเดียวกัน เช่น การลืมหุ้สผ่าน การลบแอฟตรวจสอบการยืนยันตัวตน เป็นต้น อาจจะไม่ได้รับความสะดวก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือด้านบริการไอทีของสำนักคอมพิวเตอร์ (helpdesk)</li> <li>- สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างดำเนินการจัดหาเครื่องมือเพื่อช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> <li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีช่วงเวลาให้บริการ helpdesk ผ่านระบบ messenger facebook Fanpage และ e-mail ช่วงสถานการณ์โควิด 19 วันจันทร์ - ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30-16.30 น. และมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้บริการช่วงเวลาดังกล่าว แต่บางโอกาสในการที่มีผู้ขอรับบริการให้แก้ไขปัญหามากในช่วงเวลาเดียวกัน เช่น การลืมหุ้สผ่าน การลบแอฟตรวจสอบการยืนยันตัวตน เป็นต้น อาจจะไม่ได้รับความสะดวก</li> </ul>
2. ใช้เวลานานและไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา		
3. ติดต่อคนที่รู้เรื่องเฉพาะทางยากมาก		
4. จำนวนเจ้าหน้าที่มาดูหน้างานน้อยไป		
5. มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีโทรศัพท์ติดต่อมาในช่วงเวลาทำการทันที ไม่ต้องไปส่ง e-mail แจ้งอีกครั้ง		
6. ต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการตอบอีเมล และแก้ไขปัญห อาจเป็นแบบ instant chat ทางไลน์อะไรประมาณนี้ และเพิ่มจำนวน		

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
บุคลากร helpdesk เป็นแบบ one stop service ก็น่าจะเร็วขึ้นค่ะ		
7. อยากให้เก็บข้อมูลปัญหา วิธีแก้ปัญหาที่คนโทรเข้ามาแล้วนำมาประชาสัมพันธ์ หากเกิดปัญหาเดียวกันจะได้มีวิธี ไม่ต้องโทรไปรบกวนบ่อยๆ	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการจัดทำ FAQ สำหรับผู้รับบริการ ( <a href="https://account.swu.ac.th/faq">https://account.swu.ac.th/faq</a> )	สำนักคอมพิวเตอร์มีการดำเนินการจัดทำ FAQ สำหรับผู้รับบริการ ( <a href="https://account.swu.ac.th/faq">https://account.swu.ac.th/faq</a> )
8. ช่องทางการติดต่อขอกลับขอคิวรับบริการ โดยใช้รหัสสิต/บัตรนิตแทนบัตรประชาชนใส่ลงในอีเมลเพื่อขอคิวรับบริการ	<ul style="list-style-type: none"><li>- สำนักคอมพิวเตอร์ไม่มีนโยบายในการให้นิสิตและบุคลากรใช้บัตรประจำตัวจากทางราชการเป็นผู้ออกมาขอรับคิวเข้ารับบริการ</li><li>- การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรหัสผ่านของบริการบัญชี @g และ @m จำเป็นต้องใช้บัตรประจำตัวจากทางราชการออกให้ (ไม่หมดอายุ) เช่น บัตรประชาชน บัตรใบขับขี่ Passport etc. เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- สำนักคอมพิวเตอร์ไม่มีนโยบายในการให้นิสิตและบุคลากรใช้บัตรประจำตัวจากทางราชการเป็นผู้ออกมาขอรับคิวเข้ารับบริการ</li><li>- การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขรหัสผ่านของบริการบัญชี @g และ @m จำเป็นต้องใช้บัตรประจำตัวจากทางราชการออกให้</li><li>- (ไม่หมดอายุ) เช่น บัตรประชาชน บัตรใบขับขี่ Passport etc. เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน</li></ul>
9. บางครั้งรหัสผ่านที่ได้รับจะงงระหว่างเลขศูนย์กับตัวอักษรโอในภาษาอังกฤษ ทำให้ต้องติดต่อกลับไปมาหลายรอบ ดังนั้นควรระบุว่าเป็นวงเล็บถึงรหัสผ่านว่าตัวอักษรใด	<ul style="list-style-type: none"><li>- สำนักคอมพิวเตอร์มีการกำหนดให้สร้างรหัสผ่าน (password) โดยหลีกเลี่ยงไม่ให้ใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษและตัวเลขที่มีลักษณะคล้ายกัน เช่น 0 O 1 l l 5 S เป็นต้น เพื่อไม่ทำให้เกิดความสับสน</li></ul>	ได้จัดทำรูปแบบการตั้งรหัสผ่านแก่ผู้ใช้งานและแจ้งทีมผู้ปฏิบัติงาน Helpdesk
10.อยากให้มีโปรแกรม adobe creative cloud ให้บริการเพิ่มเติมค่ะ		

ความต้องการหรือข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนาบริการ	ผลการดำเนินงาน
11.ซอฟต์แวร์ของสำนักคอมฯ ไม่ครอบคลุมการทำงานสมัยใหม่ เช่น ไม่มีโปรแกรม Adobe ซึ่งนิสิตใช้หลายคน, การแนะนำโปรแกรมใหม่ๆ เช่น Unityที่กำลังเป็นที่ต้องการสูง	- สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดหาซอฟต์แวร์ Adobe Creative Cloud บางส่วนเพื่อให้บริการ	สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างดำเนินการประชาสัมพันธ์และจะเปิดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในเดือนสิงหาคม 2565
12. อยากให้มีบริการโปรแกรม Zoom	- สำนักคอมพิวเตอร์อยู่ระหว่างการดำเนินการจัดหาซอฟต์แวร์ Zoom Account บางส่วนเพื่อเวียนการใช้งาน โดยไม่สามารถให้บริการกับบุคลากรทุกคนได้	สำนักคอมพิวเตอร์ได้เปิดบริการจองใช้งาน License Zoom ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2564
13. มี Zoom account สำหรับบุคลากรทุกคน		
14. ควรใช้ Zoom เพราะใช้ง่ายสะดวกกว่า Office team		

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือนสิงหาคม 2564 ถึงเดือนมกราคม 2564 และมีผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.76 สูงกว่าผลประเมินฯ ปีการศึกษา 2563 (ค่าเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นร้อยละ 82.73) เล็กน้อย

- ครั้งที่ 1 (เดือนสิงหาคม 2564 - เดือนมกราคม 2565)  
มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.76
- ครั้งที่ 2 (เดือนกุมภาพันธ์ 2565 - เดือนกรกฎาคม 2565)  
มีผลการประเมินในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.33

หมายเหตุ : สำหรับการสำรวจ ครั้งที่ 2 ได้มีการปรับระดับความพึงพอใจเป็น 10 ระดับ จากเดิม 5 ระดับ เพื่อให้ผลประเมินมีความละเอียดมากขึ้น

## เอกสารการวิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนของผู้รับบริการเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2565

จากการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2564 และได้จัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ประจำปีการศึกษา 2564 โดย มีผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.76

ในการนี้ สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้นำผลประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ และข้อเสนอแนะจากการสำรวจในครั้งนี้ มาวิเคราะห์ความต้องการสนับสนุนของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ ปีการศึกษา 2565

### บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
1.	เข้าเครือข่ายไร้สายของ Uni.ไม่เคยได้ แม้จะมีจนท.สน.คอมฯแนะนำวิธีให้แล้ว	มีการดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สายภายในห้องเรียน ทั้งประสานมิตร และองครักษ์ แบบ Wi-Fi 6 เพื่อให้บริการมีความเร็วมากขึ้น มีประสิทธิภาพ และรองรับการใช้งานที่เพิ่มขึ้นด้วย โดยมีช่องทางให้บริการความช่วยเหลือ - facebook Fanpage สำนักคอมพิวเตอร์ - e-Mail : helpdesk@g.swu.ac.th - Line Official :@SWUCC Helpdesk
2.	ไวไฟหลุดบ่อย	
3.	WIFI ของมหาวิทยาลัยไม่ค่อยดี แค่ว่าใช้สอน online ยังไม่ได้เลย	
4.	อยากได้เครือข่ายไร้สายที่เสถียร ไม่หลุดบ่อย	
5.	เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตและมีช่องทางในการใช้งานแบบไม่ต้องต่อทุก 3 ชั่วโมง ครับ	

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
6.	อยากให้เน็ตหอนในเสถียรกว่านี้เพราะเด็กใช้เรียนออนไลน์	ในปี 2565 สำนักคอมพิวเตอร์ ได้ขยายการให้บริการ อยู่ระหว่างการติดตั้งอุปกรณ์ในห้องพักนิสิตทั้ง 11 หอ เพื่อให้การใช้งาน Internet ในห้องพักนิสิตมีความเสถียร และมีความเร็วเพิ่มมากขึ้น
7.	เน็ตเครือข่ายไม่มีสัญญาณ น่าจะมีระบบแจ้งไปยังผู้ดูแลให้ทราบและรีบมาดำเนินการและควรแจ้งบุคลากรที่ใช้บริการว่าเกิดปัญหาอะไรจะแล้วเสร็จเมื่อไหร่	ทางสำนักคอมพิวเตอร์จะประชาสัมพันธ์การแก้ปัญหาให้เข้าถึงผู้ใช่มากยิ่งขึ้น เช่น Facebook หรือ line กลุ่มผู้ดูแลระบบในแต่ละคณะ
8.	สัตว์ทำให้ไฟฟ้าดับเน็ตจึงหลุดบ่อย	ทางสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการปรับปรุงระบบไฟฟ้า ภายในห้องคอมพิวเตอร์กลาง เพื่อให้สามารถใช้งานได้ 24x7 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
9.	อยากให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความไวกว่านี้	มีช่องทางในการออกอินเทอร์เน็ตทั้งฝั่งประสานมิตร และองครักษ์ ความเร็ว 10 Gbps ซึ่งเพียงพอต่อการใช้งาน แต่ในกรณีที่การใช้งานภายในหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน อาจจะมีข้อจำกัดในการใช้งาน เนื่องจากอุปกรณ์ที่หน่วยงานติดตั้งเอง อาจจะไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การใช้งานไม่สามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
10.	เพิ่มพื้นที่การเก็บข้อมูล	สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดซื้อ google workspace เพื่อให้ นิสิตและบุคลากรสามารถใช้งานได้ และอยู่ระหว่างการกำหนดนโยบายการให้บริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูล
11.	อยากให้ใช้ google ใช้ได้แม้จะสำเร็จการศึกษาแล้ว	
12.	ควรนำ Google drive กลับมา เนื่องจากมีความสะดวกต่อการจัดการข้อมูล และ เมล์	
13.	ควรนำ Google drive กลับมา One drive ค่อนข้างไม่สะดวกต่อการจัดการเอกสาร	
14.	สำนักคอมฯ ควรสำรวจความต้องการจำเป็นของบุคลากร นิสิตมหาวิทยาลัย ในการเลือกใช้งานระบบหรือบริการต่างๆ ที่สำนักคอมฯ จะวางแผนจัดการหรือนำมาใช้งานด้วย	

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
15.	บุคลากรไม่สามารถใช้ Office 365 ได้	บุคลากรสามารถใช้งาน office 365 ผ่าน website www.office.com ได้
16.	ควรเปิดอบรม หรือมีคอร์สผ่าน SWU Moodle เรื่องการจัดการเรียนผ่าน Microsoft team	
17.	ฝาก สนค. เป็นเจ้าภาพปรับปรุงระบบ VoIP ให้สมบูรณ์แบบ 100% ครบ (ระบบแอนะล็อกควรถูกยกเลิกได้แล้ว)	ระบบโทรศัพท์ VoIP ส่วนพัฒนากายภาพ เป็น ผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งสำนักคอมพิวเตอร์ได้ให้ คำปรึกษาเพื่อให้ส่วนพัฒนากายภาพ ดำเนินการต่อไป
18.	ลงทุนน้อยนะท่าน ตอนนี @g.swu.ac.th คือต้องรีบโยกย้ายไฟล์สอนกันออกจุก	สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดซื้อ google workspace เพื่อให้ให้นิสิตและบุคลากรสามารถใช้งานได้ และ อยู่ระหว่างการกำหนดนโยบายการให้บริการ พื้นที่จัดเก็บข้อมูล
19.	ศิษย์เก่าไม่ควรถูกตัดขาดจากบริการ	
20.	ปิดอีเมลและพื้นที่โดเมนสำหรับศิษย์เก่า ทั้งที่ เคยกล่าวว่า "เพื่อเราชาววมศวดตลอดไป"	

#### บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
1.	SUPREME ไม่ค่อยเสถียร และข้อมูลไม่ update	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้มีการปรับปรุงระบบ เพื่อ ลดปัญหาเวลาที่มีคนเข้ามาใช้งานระบบจำนวนมาก ๆ พร้อมกัน
2.	ระบบสุพริ่มอยากให้สามารถรับรองการเข้าได้ ของนิสิตมากยิ่งขึ้นในช่วงการลงทะเบียนเรียน หรือจัดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต เพื่อลดปัญหาเว็บล่ม	
3.	ระบบสุพริ่ม2019 บางหน้าต่างเข้าไปใช้งาน ไม่ได้ เช่น เวลากรอกเกรดบางช่วงเข้าไป ทำงานในระบบไม่ได้เลย ต้องทิ้งระยะช่วงไป สักพักก่อนถึงเข้าทำงานได้ อยากให้ปรับปรุง ตรงนี้ด้วยคะ	

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
4.	อย่าลุ่มบ่อย!! แม้จะเปิดระบบพร้อมๆ กัน หลายๆ งาน	
5.	อัปเดต เวอร์ชัน PHP ด้วยครับ	
6.	ปีนี้ Supreme ต้องไม่มีปัญหา	
7.	ระบบลุ่มบ่อยเกินไป	
8.	ซ้ำเว็บลุ่มบ่อย	
9.	SUPREME ใ้ยาก bug เยอะ ไม่ user friendly และคิดว่าไม่ได้ทำ Test ที่ครอบคลุม	
10.	ระบบสุพรีมอยากให้สามารถรับรองการเข้าได้ของนิสิตมากยิ่งขึ้นในช่วงการลงทะเบียนเรียนหรือจัดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตเพื่อลดปัญหาเว็บลุ่ม	
11.	ระบบsupreme ตอนลงทะเบียนเรียนเข้าไม่ได้เลยคะ ลงทะเบียนเรียนไม่เคยทัน	
12.	ตอนลงเสรีเว็บลุ่มหนักมาก ต้องรอตั้งแต่เที่ยงคืนไปลงได้อีกที่ช่วงบ่าย เสี่ยงสุขภาพจิตมากแก้ไขด้วยคะ	
13.	เว็บSupremeมีปัญหาบ่อยมากลุ่มเก่งที่1	
14.	เว็บไซต์ไม่เสถียรในวันสำคัญเช่นวันลงทะเบียนเรียน	
15.	ระบบsupreme เกิดปัญหาการลุ่มทุกครั้งที่มีการเข้าใช้งานจำนวนมากๆ เช่น การลงทะเบียนเรียน หรือแม้กระทั่งการเข้าดูผลการเรียนจึงอยากขอให้ทางสำนักคอม ช่วยดำเนินการแก้ไขคะ เนื่องจากเป็นปัญหาที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อการใช้งานระบบของมหาวิทยาลัยคะ ขอขอบคุณคะ	

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
16.	SUPREME2019 และ HURIS ใช้งานน้อย	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้มีการปรับปรุงระบบ เพื่อลดปัญหาเวลาที่มีคนเข้ามาใช้งานระบบจำนวนมาก ๆ พร้อมกัน
17.	ระบบไฟล์ของ supreme ยังไม่ทันสมัย เช่น ไฟล์ office ที่ download/upload ยังเป็นระบบเก่า ใช้งานกับแอปที่ปัจจุบันได้ไม่ครอบคลุม, ระบบ huris ไม่ค่อยอัปเดต ดูซับซ้อนเข้าใจยาก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบ SUPREME</li> <li>หาวิธีการปรับโปรแกรม ส่วนของการ download / upload ไฟล์เอกสาร ที่เป็นไฟล์ Excle หรือ Ms.word ให้เป็น version ใหม่</li> <li>- ระบบ HURIS</li> <li>การ update ข้อมูลในระบบ HURIS งานบุคคลของส่วนงานสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง</li> </ul>
18.	SWU mobile ลงชื่อใช้งานไม่ได้ แอปค้างบ่อย	อยู่ระหว่างดำเนินการปรับแก้ไขระบบ
19.	HURIS ควรปรับปรุง อัปเดตเวอร์ชันให้ทันสมัยมากกว่า	มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินการจัดทำระบบใหม่เพื่อทดแทนระบบงานเดิม
20.	Supreme ล่มตอนดูเกรดนานมาก	อยู่ระหว่างการปรับปรุงระบบ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเวลาที่มีคนเข้ามาใช้งานระบบจำนวนมาก ๆ พร้อมกัน
21.	ต้องการให้ระบบเสถียรมากขึ้น เมื่อเข้าสู่ช่วงการประกาศผลสอบหรือช่วงลงรายวิชาเรียน	
22.	ทำเว็บให้เสถียรกว่านี้ ไม่ล่มตอนลงทะเบียน แล้วก็เว็บมีหลายเว็บมากคะ อยากรวมเลย	
23.	ระบบไม่เสถียรและไม่ up-to-date หลายๆ ครั้งก็เจอ bugs แบบจะสั่งให้โหลดหน้าข้อมูลเทอมปัจจุบัน แต่ระบบโหลดข้อมูลเทอมถัดไปให้ งบมาก	



บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
1.	เว็บไซต์หลักของ มศว มักไม่อัปเดตเรื่องตำแหน่งของผู้บริหารระดับคณบดี/ผอ./รักษาการ (จะทำอะไรให้ข้อมูล/คำสั่งที่มีผลใช้บังคับแล้วถึงเว็บมาสเตอร์ได้แบบ Realtime	หารือแนวทาง update ข้อมูลกับ PR SWU เรื่อง ข้อมูลที่นำเสนอให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว
2.	Moodle ควรปรับปรุงให้ใช้ร่วมกับ Turnitin ได้ เพื่อตรวจสอบ plagiarism	หารือแนวนโยบายการจัดซื้อส่วนเสริม (Plugin) ใน Moodle
3.	ควรมีระบบการสื่อสารกับนิสิตที่ลงทะเบียนเรียน เช่นการดึงเข้าห้องเรียน moodle ได้ อัตโนมัติหรือการส่งอีเมลหาผู้ที่ลงทะเบียนทั้งหมดเพื่อให้การสื่อสารก่อนเปิดภาคเรียน ทำได้ง่าย	สำนักคอมพิวเตอร์ดำเนินการลงทะเบียนเข้าเรียนของนิสิตเข้าระบบ moodle ให้ในวิชาศึกษาทั่วไป SWU ส่วนวิชาอื่น ๆ อาจารย์ผู้สอนสามารถนำข้อมูลนิสิตจากระบบ SUPREME มาลงทะเบียนเข้าเรียนของนิสิตเข้าระบบ Moodle ได้ด้วยตนเอง
4.	ควรมีบริการโปรแกรมอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนการสอน เช่น Kahoot และ มี tutorial vdo สำหรับศึกษาด้วยตนเองในการใช้ Moodle และโปรแกรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน	ดำเนินการจัดทำขั้นตอนการใช้งาน( tutorial) ในรูปแบบ clip vdo มากขึ้น
5.	เพิ่ม Adobe ครับ	สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการโปรแกรมสำหรับการเรียน การสอน การวิจัย และสนับสนุนการทำงาน จำนวน 1 ระบบ ( Adobe Creative Cloud) จำนวน 100 License เพื่อให้บริการยืมใช้งาน
6.	โปรแกรม Adobe SOLIDWORKS อื่นๆ	
7.	ต้องการใช้ Adobe	
8.	โปรแกรม adobe เนื่องจากบุคลากรและนิสิตมีความต้องการใช้งาน เช่น photoshop illustrator	
9.	อยากให้ทางมหาวิทยาลัยมีบริการแอฟ canva ค่ะ	- โปรแกรม Canva Pro เป็นโปรแกรมที่คณะใช้ บางคณะ
10.	อยากให้ทางมหาวิทยาลัยซื้อไลเซนแคน (canva) ให้นิสิตได้ใช้งาน	

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
11.	ต้องการ canva pro และสนับสนุนอุปกรณ์ในการเรียนออนไลน์ให้นิสิต/บริการโปรอินเทอร์เน็ตราคาถูกก็ได้	- สำนักคอมพิวเตอร์ไม่ได้ให้บริการโปรแกรมเฉพาะ ซึ่งคณะที่มีการเรียนการสอนที่ต้องใช้โปรแกรมต้องจัดหา
12.	Application หรือ Software บางตัวที่จำเป็นต่อการทำงาน หรือ การเรียนการสอน ถ้าสำนักคอม เป็นตัวหลักในการจัดหามาให้ ก็ดีกว่าที่แต่ละคณะ สำนัก หรือ นิสิต แต่ละคน ซื้อมาเอง	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดหาโปรแกรมที่ให้บริการแก่นิสิต คณาจารย์ และบุคลากรในมหาวิทยาลัย ได้แก่ - ลิขสิทธิ์ระบบปฏิบัติการ Microsoft License - ลิขสิทธิ์โปรแกรมป้องกัน(Anti Virus) - โปรแกรม SPSS - โปรแกรม Zoom แต่โปรแกรมเฉพาะอื่นๆ จะต้องหารือกับส่วนงานที่มีการเรียนการสอน และมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวนโยบายต่อไป

**บริการบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์และบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์**

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
1.	ควรมี Zoom บริการสำหรับอาจารย์ทุกคนเหมือนมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อความสะดวกในการใช้งาน	สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดหาโปรแกรม Zoom จำนวน 20 License เพื่อให้บริการเพิ่มเติมจากส่วนงานที่มีการเรียนการสอน เพื่อให้บริการยืมใช้งาน
2.	ห้องบรรยายโต๊ะเก้าอี้	สำนักคอมพิวเตอร์มีห้องบรรยายบัวศรี ชั้น 11 อาคารนวัตกรรมศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ซึ่งโต๊ะและเก้าอี้จัดใหม่ และไม่มีห้องบรรยายที่มีโต๊ะเก้าอี้

บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

ลำดับที่	ความต้องการ หรือ ข้อเสนอแนะ	แนวทางการพัฒนา
1.	ไม่ทราบว่า การเข้ารหัส Buasri ID เกิดจากปัญหาใด ทั้งๆ ที่ใช้อยู่ทุกวัน หากเป็นการ block จากเหตุผลใด เช่น เพราะเกษียณอายุราชการ หรือเหตุผลอื่นๆ รบกวนแจ้งล่วงหน้า จะขอบคุณยิ่ง ส่วนการเข้าถึงบริการทางโทรศัพท์ที่ผ่านมาไม่ค่อย work เท่าไร อาจเป็นช่วง covid	ทางสำนักคอมพิวเตอร์จะประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงผู้ใช่มากยิ่งขึ้น เช่น Facebook หรือ Line OA
2.	หากเกิดปัญหาระหว่างการแก้ไขออนไลน์ อาจจะต้องแจ้งให้ทราบว่ามีเหตุขัดข้อง จะได้ไม่ต้องรอกันไปมา	สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดหาเครื่องมือ (Line OA) มารองรับการให้บริการ Helpdesk เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3.	เวลาในการให้บริการที่มากขึ้น (อาจจะเป็น 24 ชม.)	
4.	อาจจะงานยุ่งเลยค่อนข้างตอบช้าค่ะ แต่โดยรวมคือดีค่ะ ขอขอบคุณค่ะ	
5.	อยากให้ตอบให้เร็วกว่านี้ เพราะบางทีมีปัญหาเข้าเรียนไม่ได้โดนเช็คขาด	
6.	โทรไปไม่มีคนรับเลยคะ แต่ทักเฟสไว้มาก	
7.	ติดต่อยาก ตอบข้อความช้า โทรศัพท์ไม่รับสาย ไม่แจ้งความคืบหน้าการแก้ปัญหา ต้องตาม ใช้ภาษาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าใจได้หากจะมีความล่าช้าในการแก้ปัญหา หรือการตอบกลับได้บ้าง แต่การสื่อสาร การใช้คำพูด การโต้ตอบ ทำให้ยิ่งรู้สึกแย่ขึ้นไปอีก ควรปรับปรุง	



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>