

รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

และความผูกพันของผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์

ประจำปีการศึกษา 2565

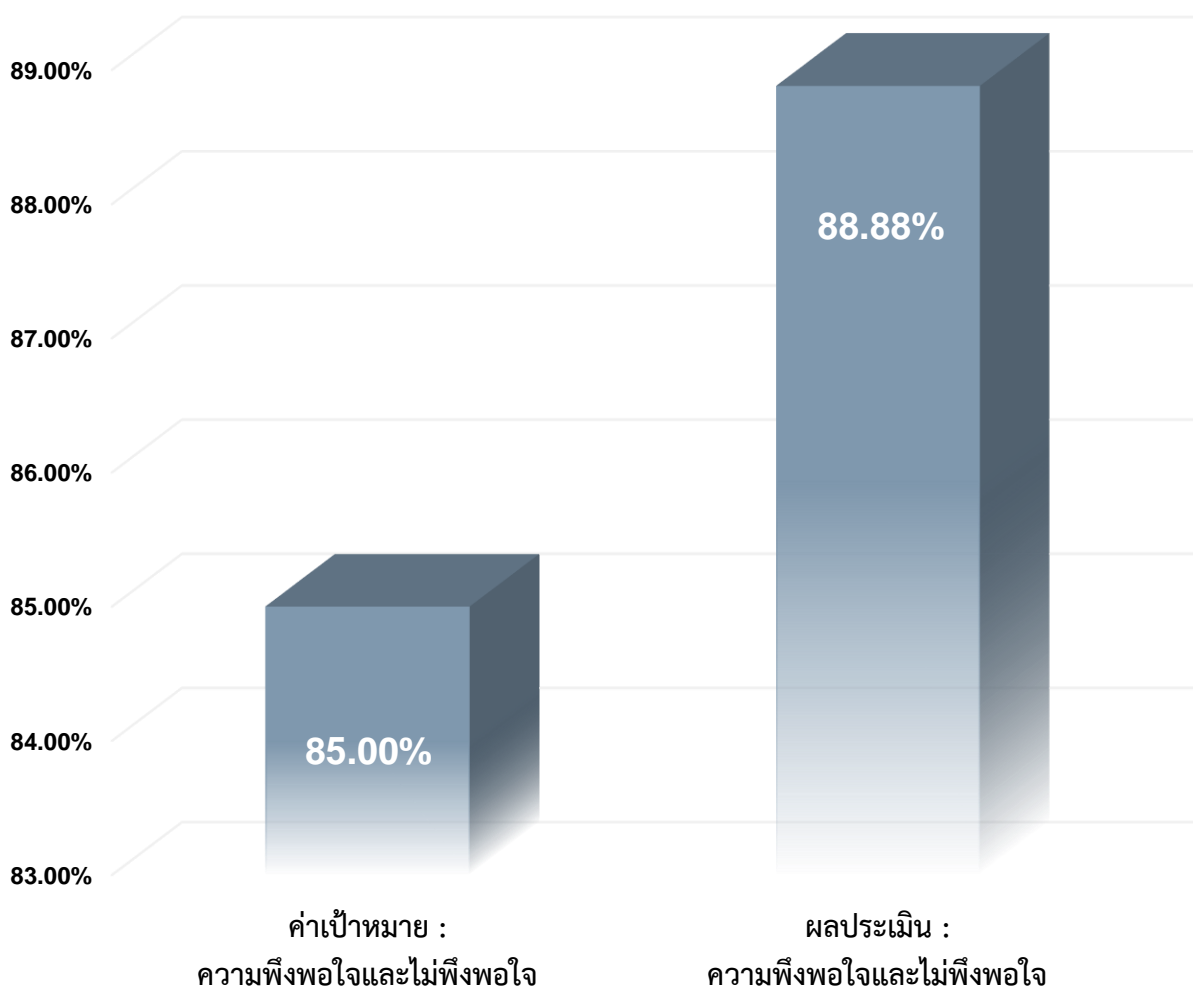


สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทสรุปผู้บริหาร

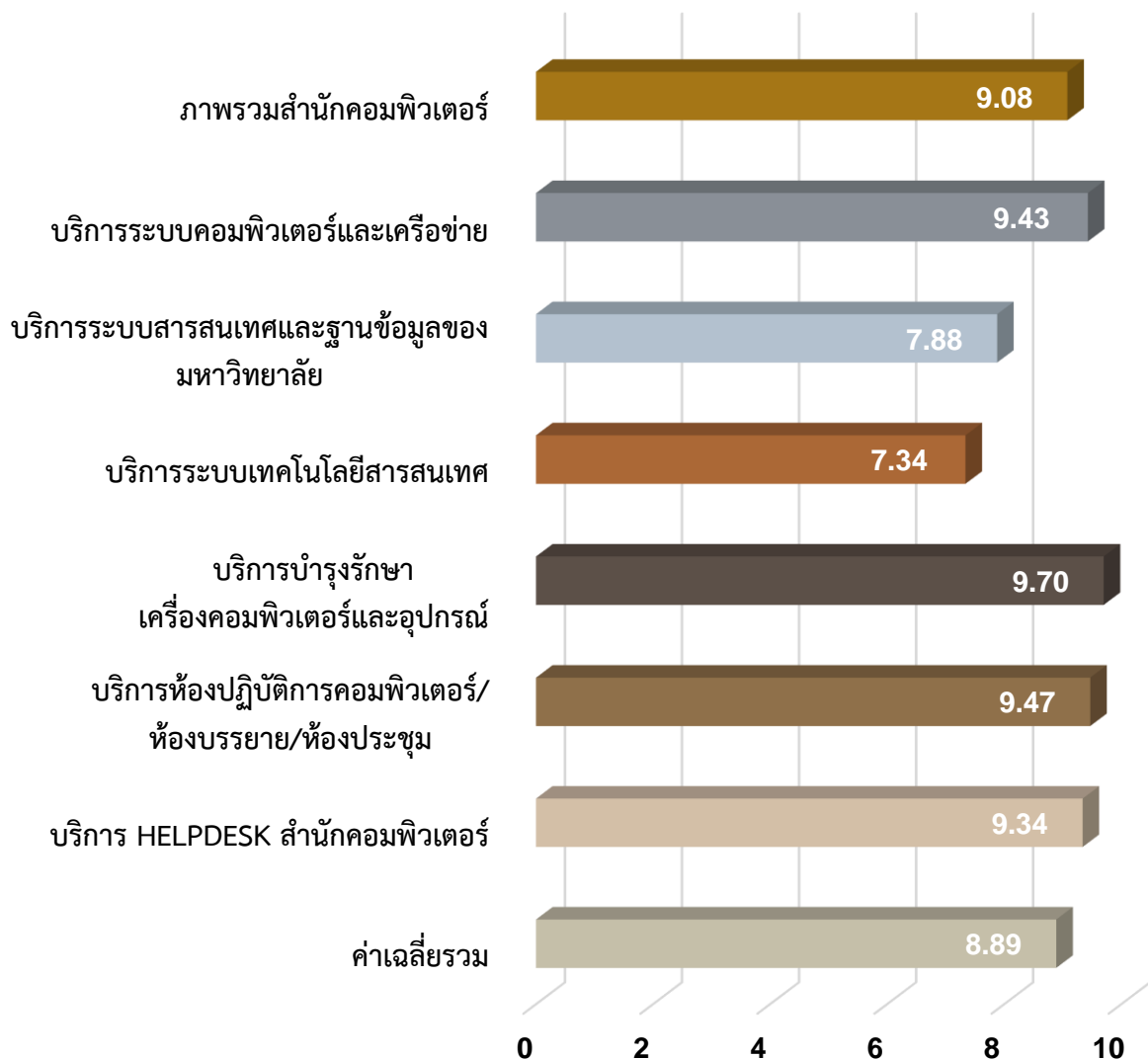
สำนักคอมพิวเตอร์ ได้จัดทำการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 1,147 คน โดยผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์มีประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1) ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมของผลการประเมินและค่าเป้าหมาย อยู่ที่ระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวม 8.89 คิดเป็นร้อยละ 88.88 โดยมีค่าร้อยละคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจสูงกว่าค่าเป้าหมาย



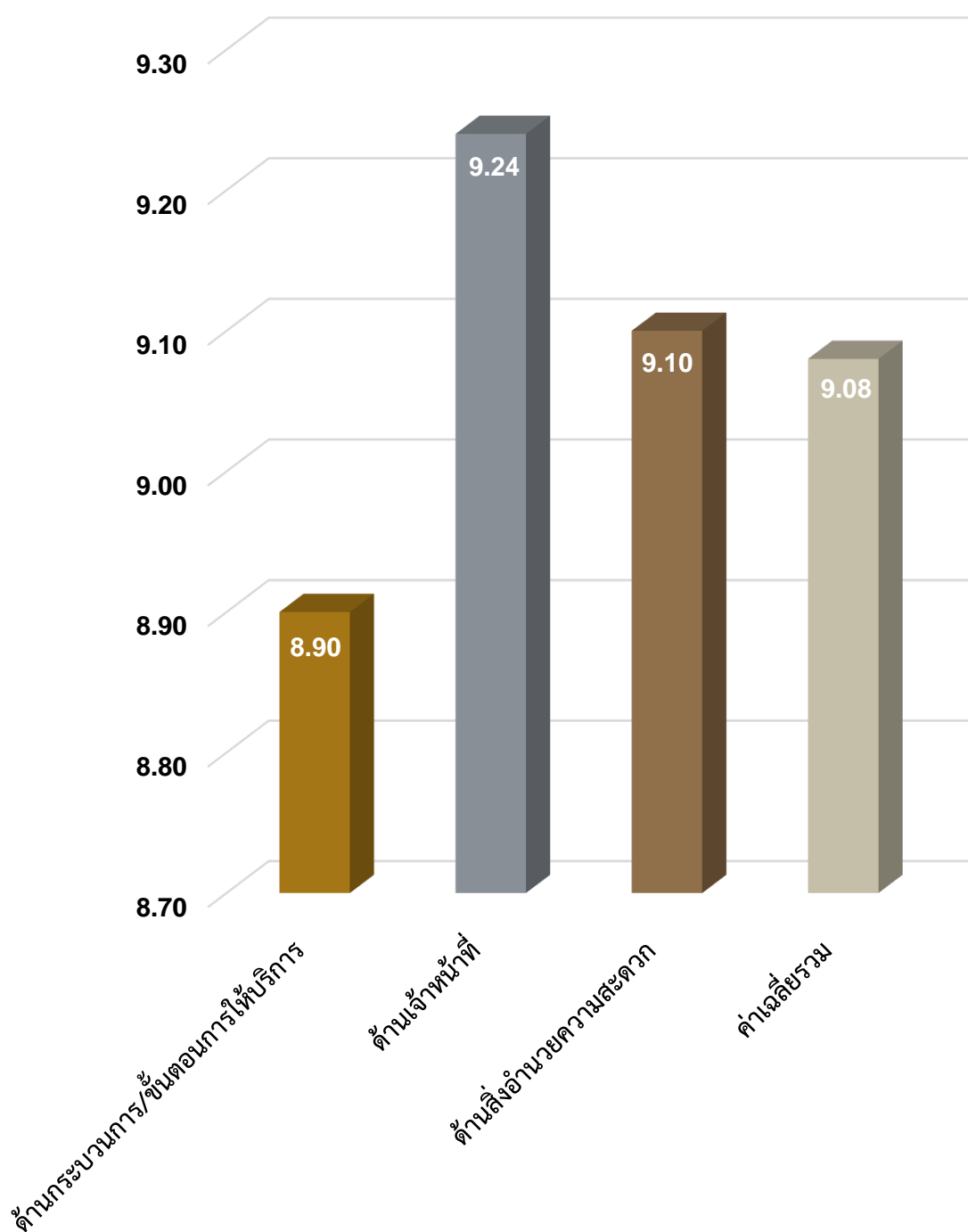
2) ผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักคอมพิวเตอร์ โดยสามารถแบ่งเป็นภาพรวมและแยกบริการอีก 6 บริการ รวมเป็น 7 บริการ รายละเอียดดังนี้

บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
ภาพรวมสำนักคอมพิวเตอร์	9.08	90.77%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9.43	94.28%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	7.88	78.80%	พึงพอใจ
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	7.34	73.33%	พึงพอใจ
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	9.70	96.98%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	9.47	94.66%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	9.34	93.36%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	8.89	88.88%	พึงพอใจอย่างมาก



โดยผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ สามารถจำแนกเป็น 3 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	8.90	88.99%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	9.24	92.41%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.10	91.03%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.08	90.81%	พึงพอใจอย่างมาก

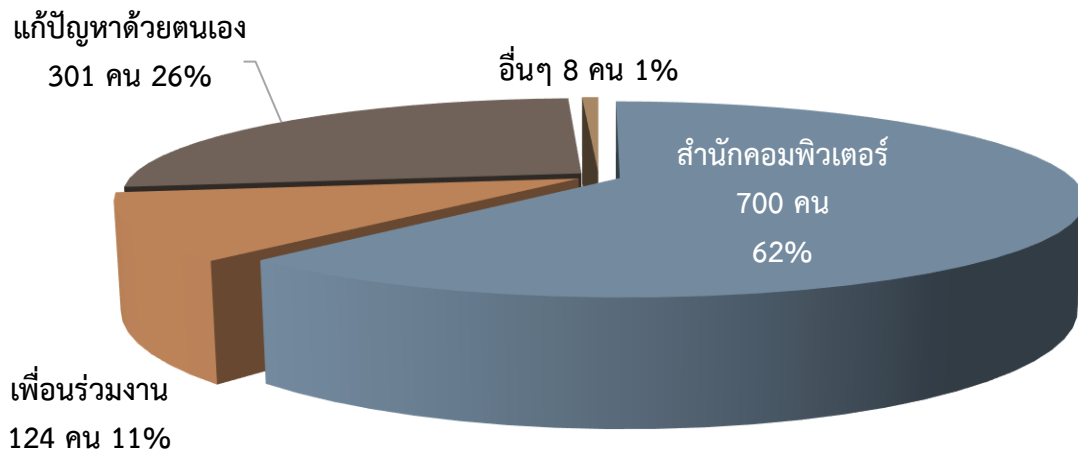


3) ผลการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการสำนักคอมพิวเตอร์และผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ มีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	ร้อยละ (%)
การแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มารับบริการของสำนักคอมพิวเตอร์	77.08%
การกลับมาใช้บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์อีกครั้ง ถ้ามีโอกาส	81.38%
ค่าเฉลี่ยรวม	79.23%

สำหรับผลการประเมินหากเกิดปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัยจะขอความช่วยเหลือจากใคร (เป็นลำดับแรก) มีรายละเอียดดังนี้

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
สำนักคอมพิวเตอร์	700 คน	61.78%
เพื่อนร่วมงาน	124 คน	10.94%
แก้ปัญหาด้วยตนเอง	301 คน	26.57%
อื่นๆ	8 คน	0.71%



สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร	0
การประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2565.....	6
ความเป็นมา	6
วัตถุประสงค์.....	6
ระยะเวลาดำเนินการ.....	6
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย.....	6
ผลผลิต	6
ผลลัพธ์	6
ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย.....	7
สรุปผลตัวชี้วัดโครงการ.....	7
การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	8
การรวบรวมข้อมูล	8
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	10
ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ของสำนักคอมพิวเตอร์.....	13
2.1 ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์.....	14
2.2 บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย.....	16
2.3 บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	19
2.4 บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	22
2.5 บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์.....	25
2.6 บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	28
2.7 บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์.....	31
2.8 ความต้องการหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	33
ตอนที่ 3 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	38
ภาคผนวก.....	40
เว็บเพจแบบประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันแยกตามบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ (https://cc.swu.ac.th/survey)	41

การประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2565

ความเป็นมา

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มิติที่ 1 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ข้อ 1.2 การให้บริการแก่นิสิตและผู้รับบริการ ตัวชี้วัด 1.2.4 ผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตและผู้ให้บริการ โดยกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด : เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการดำเนินงานของส่วนงานเกี่ยวกับการให้บริการนิสิต

ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักคอมพิวเตอร์ให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว ซึ่งเป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการงานให้บริการ รวมถึงนำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำนโยบายแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย รวมทั้งการจัดทำงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตามสภาพสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการและปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์

ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566

ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

ร้อยละของความความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ผลผลิต

รายงานผลการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2565

ผลลัพธ์

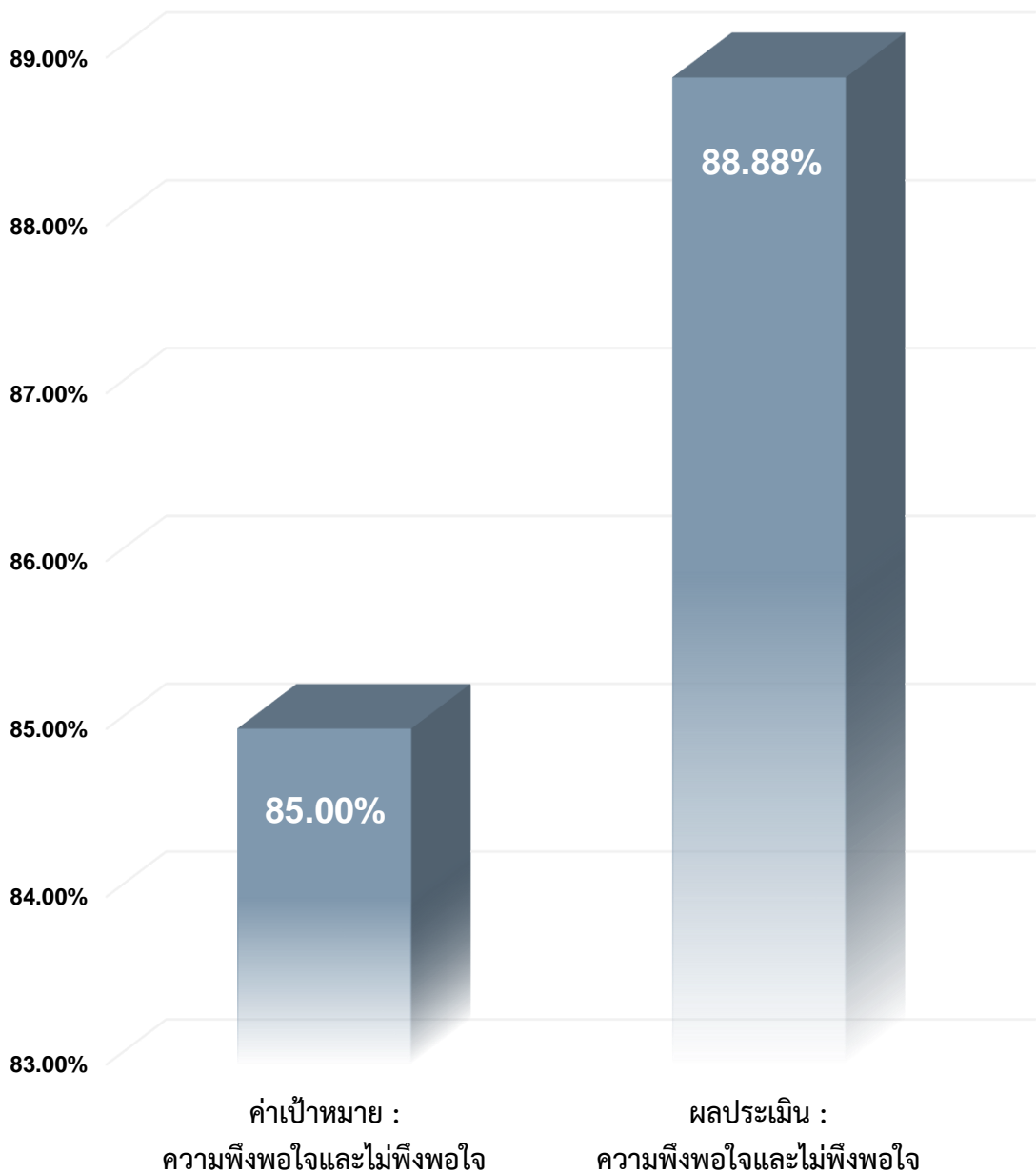
สำนักคอมพิวเตอร์นำผลการสำรวจฯ ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียได้มากขึ้น

ผลตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย

สรุปผลตัวชี้วัดโครงการ

ร้อยละของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย สำนักคอมพิวเตอร์
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ร้อยละ 88.88



การรวบรวมข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2565 โดยมีระยะเวลาการดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 ซึ่งมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียร่วมตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 1,147 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 6 บริการ ได้แก่

1. บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้แก่ ระบบเครือข่าย ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เป็นต้น
2. บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงสารสนเทศทั่วไปของมหาวิทยาลัย
3. บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา เป็นการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (Atutor, Moodle) และการให้บริการระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ (Web Hosting, DNN)
4. บริการบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาและให้คำปรึกษาปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ติดตั้งระบบ/โปรแกรมเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บริการบำรุงรักษาตรวจสอบ
5. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม เป็นการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย ห้องเพื่อการเรียนการสอน และห้องประชุมทางไกล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบวงจรและพร้อมใช้งาน
6. บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นการให้บริการการให้คำปรึกษา แก้ปัญหาการใช้งานงานบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักคอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการสำรวจการประเมินประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักคอมพิวเตอร์ ประจำปีการศึกษา 2565 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

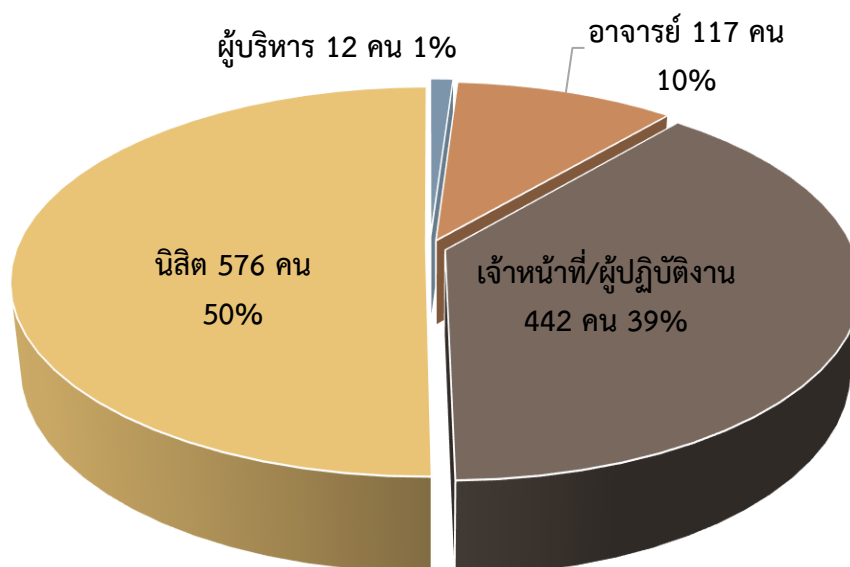
การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประเมินดัชนีความภักดีของลูกค้าด้วย NPS (Net Promoter Score) การแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแผนภูมิ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

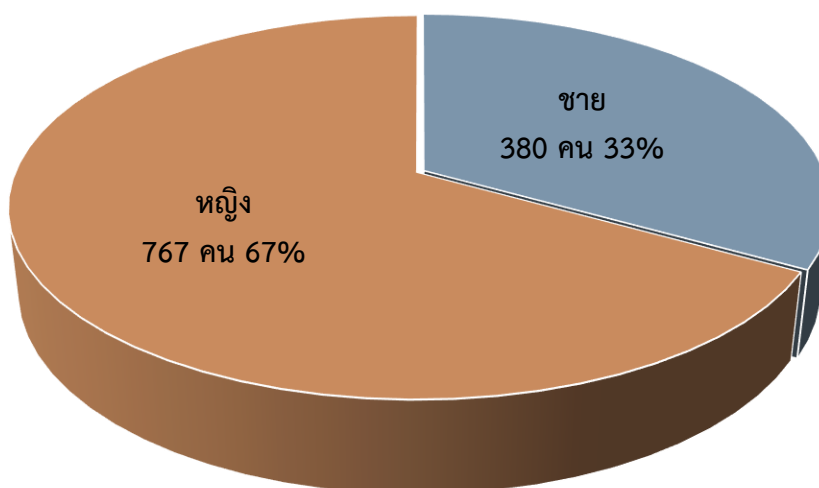
ตารางที่ 1 แสดงสถานภาพของผู้ตอบ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ผู้บริหาร	12	1.05%
อาจารย์	117	10.20%
เจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน	442	38.54%
นิสิต	576	50.22%



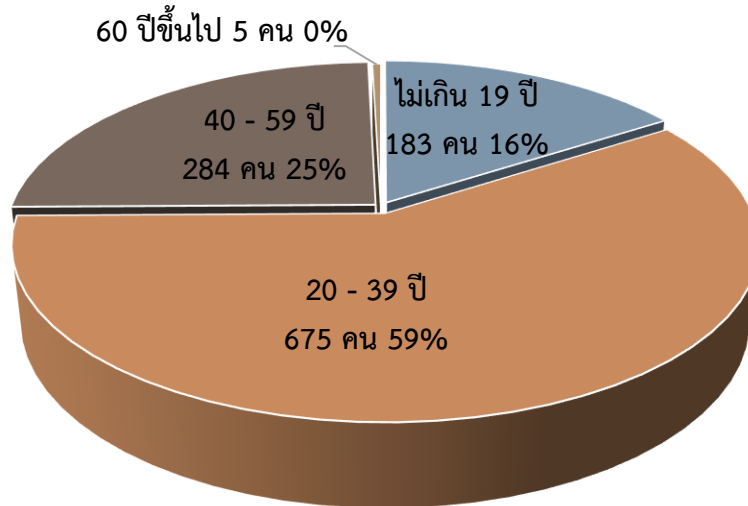
ตารางที่ 2 แสดงเพศของผู้ตอบ

เพศ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	380	33.13%
หญิง	767	66.87%



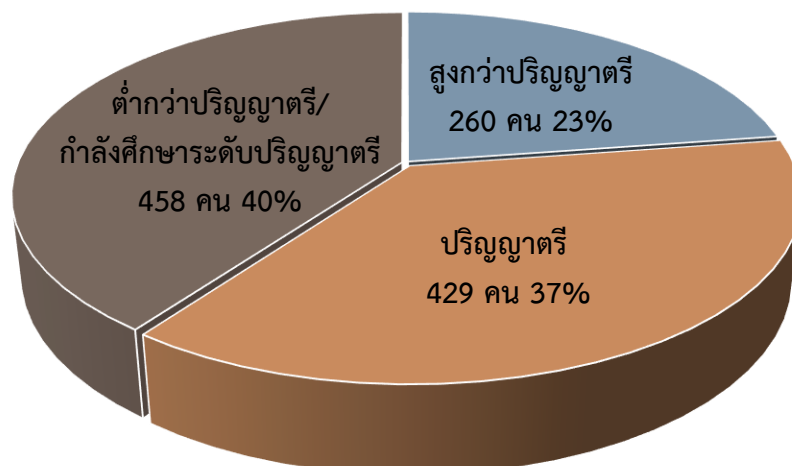
ตารางที่ 3 แสดงอายุของผู้ตอบ

ช่วงอายุ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ไม่เกิน 19 ปี	183	15.95%
20 - 39 ปี	675	58.85%
40 - 59 ปี	284	24.76%
60 ปีขึ้นไป	5	0.44%



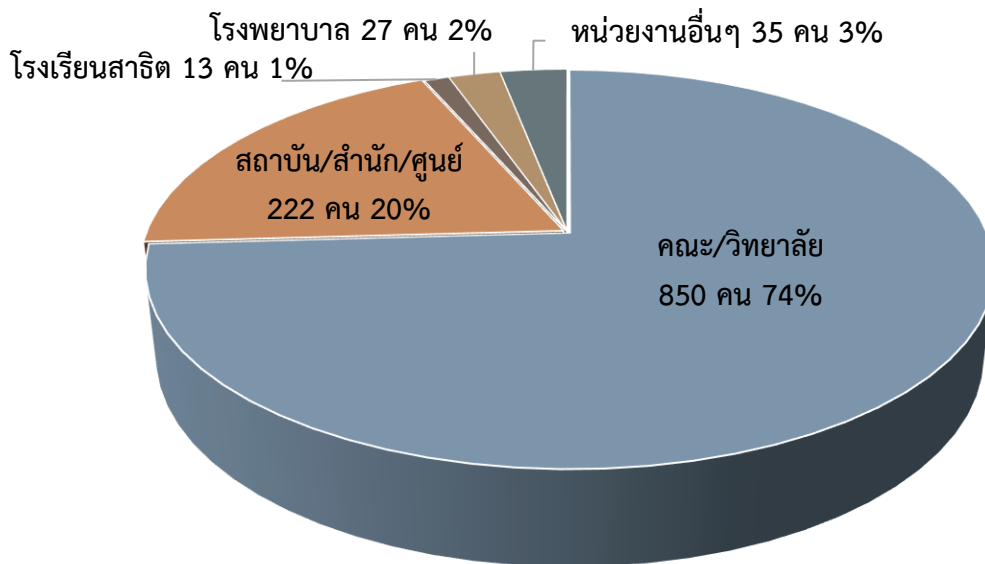
ตารางที่ 4 แสดงการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบ

การศึกษาสูงสุด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
สูงกว่าปริญญาตรี	260	22.67%
ปริญญาตรี	429	37.40%
ต่ำกว่าปริญญาตรี /กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี	458	39.93%



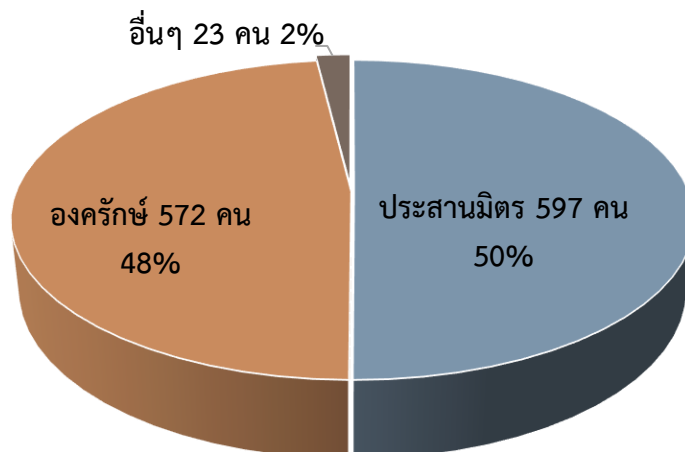
ตารางที่ 5 แสดงสังกัดของผู้ตอบ

สังกัด	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
คณะ/วิทยาลัย	850	74.11%
สถาบัน/สำนัก/ศูนย์	222	19.35%
โรงเรียนสาธิต	13	1.13%
โรงพยาบาล	27	2.35%
หน่วยงานอื่นๆ	35	3.05%



ตารางที่ 6 แสดงสถานที่ตั้ง/เรียนของผู้ตอบ

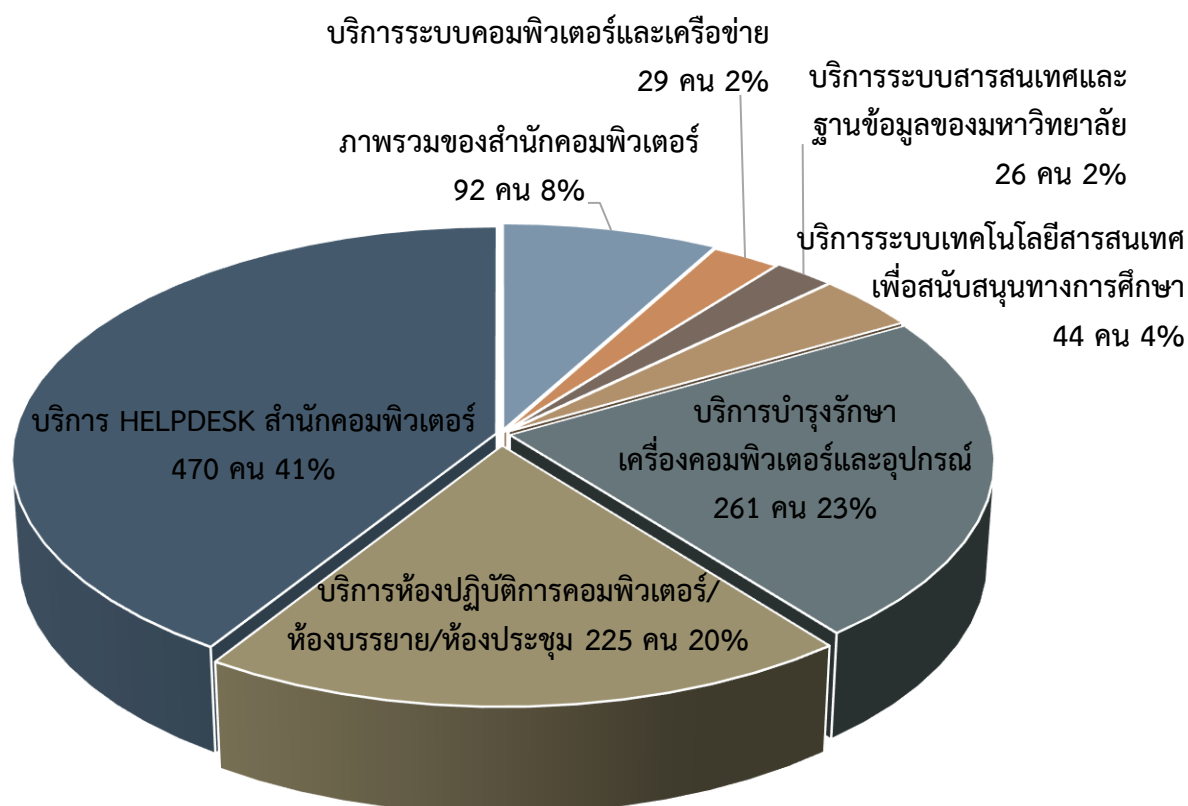
สถานที่ตั้ง/เรียน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ประสานมิตร	597	50.08%
องครักษ์	572	47.99%
อื่นๆ	23	1.93%



ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนผู้ตอบแยกตามบริการ

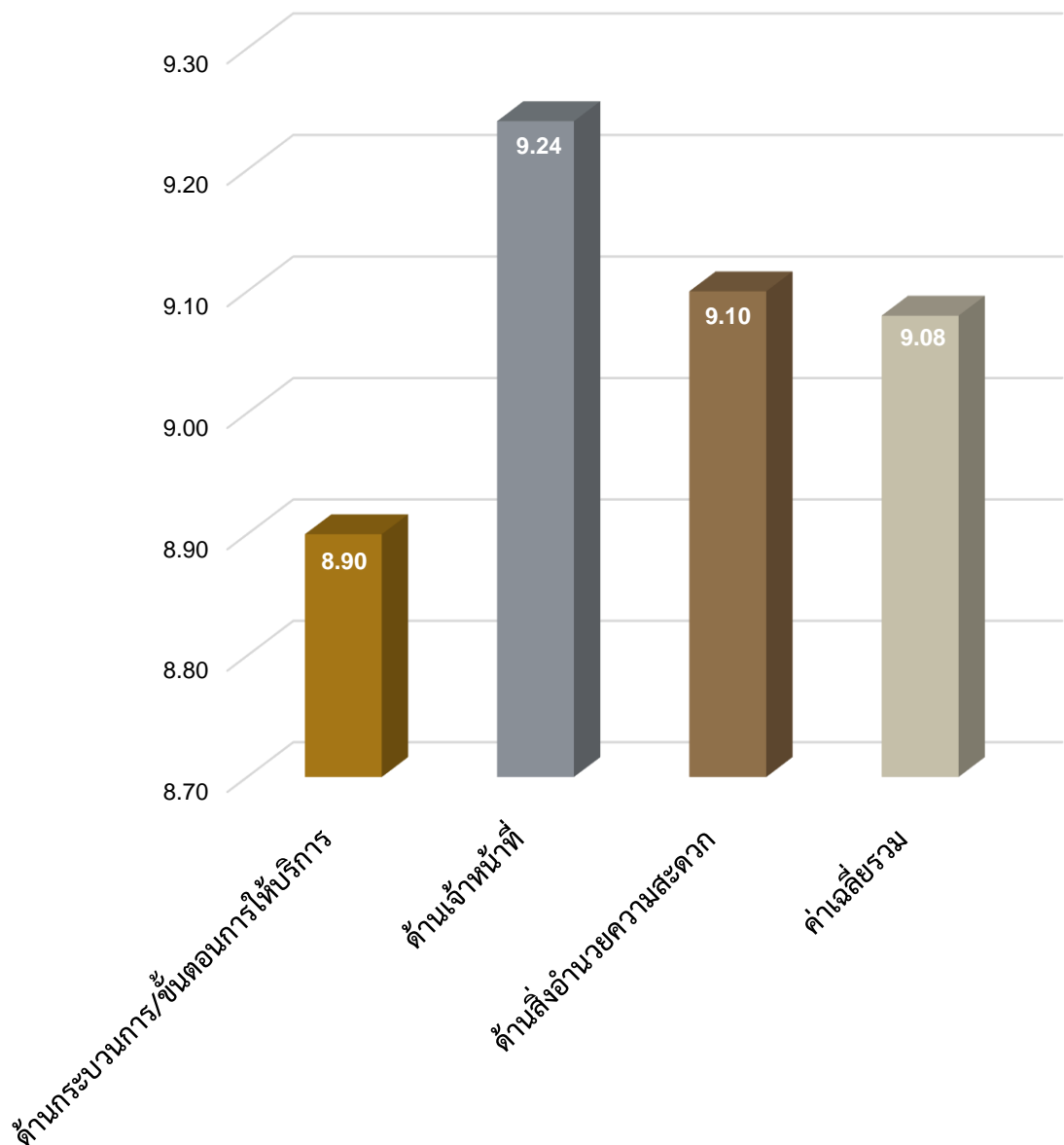
รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์	92	8.72%
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	29	2.75%
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	26	2.46%
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	44	4.17%
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	261	24.74%
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	225	21.33%
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	470	44.55%



2.1 ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์

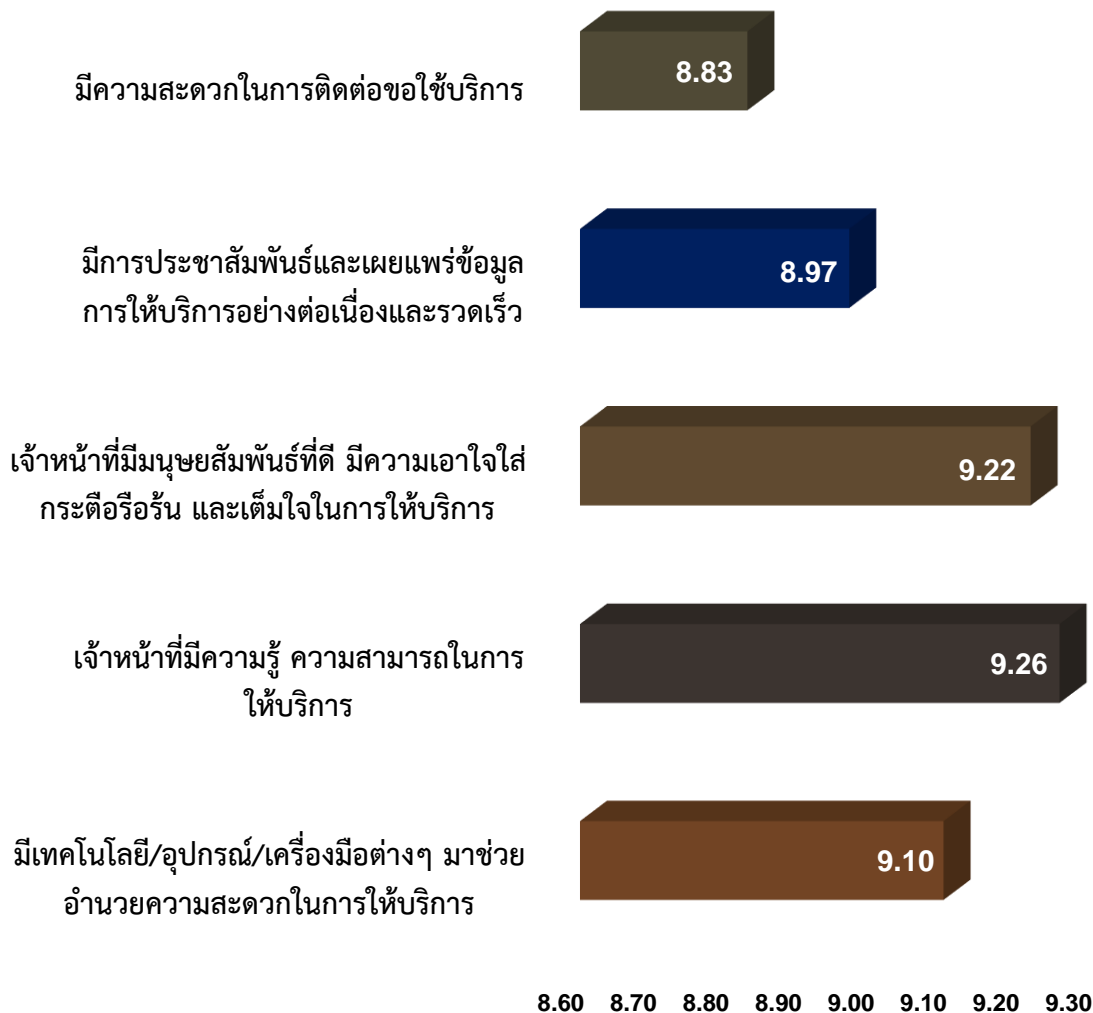
ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ รายด้าน

ด้านการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	8.90	88.99%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่	9.24	92.41%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.10	91.03%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.08	90.81%	พึงพอใจอย่างมาก



ตารางที่ 9 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์ รายข้อ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	8.83	88.30%	พึงพอใจอย่างมาก
มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล การให้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว	8.97	89.68%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	9.22	92.21%	พึงพอใจอย่างมาก
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ	9.26	92.60%	พึงพอใจอย่างมาก
มีเทคโนโลยี/อุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ มาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	9.10	91.03%	พึงพอใจอย่างมาก



2.2 บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ตารางที่ 10 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการใช้งาน			
1. ความสะดวกในการใช้งาน/เชื่อมต่อ	9.32	93.22%	พึงพอใจอย่างมาก
2. ความเร็วในการใช้งาน/เข้าถึงเว็บไซต์	9.13	91.31%	พึงพอใจอย่างมาก
3. ความเสถียรของการใช้งาน	8.94	89.34%	พึงพอใจอย่างมาก
4. ความครอบคลุมของอุปกรณ์/platform การใช้งาน/พื้นที่ในการให้บริการ	8.89	88.83%	พึงพอใจอย่างมาก
5. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีทรัพยากรเพียงพอต่อความต้องการ	9.67	96.67%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการใช้งาน	9.09	90.90%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่			
1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุภาพและเป็นมิตร	9.81	98.03%	พึงพอใจอย่างมาก
2. ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	9.76	97.62%	พึงพอใจอย่างมาก
3. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	9.73	97.29%	พึงพอใจอย่างมาก
4. มีความรู้ ความเข้าใจให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามตามความต้องการ	9.77	97.69%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่	9.77	97.66%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.43	94.28%	พึงพอใจอย่างมาก

ด้านการใช้งาน



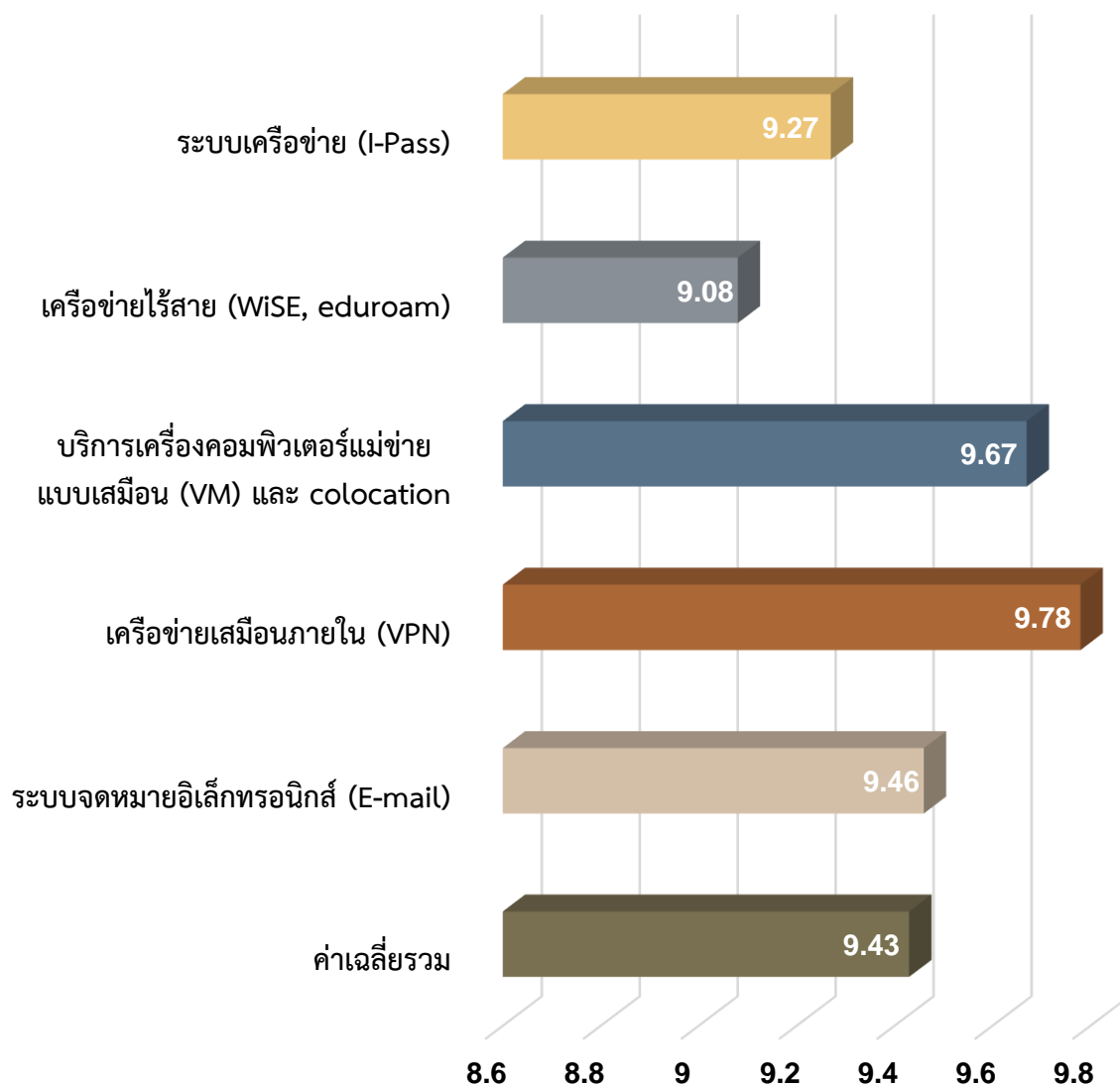
ด้านเจ้าหน้าที่



8 8.5 9 9.5 10

ตารางที่ 11 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ด้านบริการต่างๆ

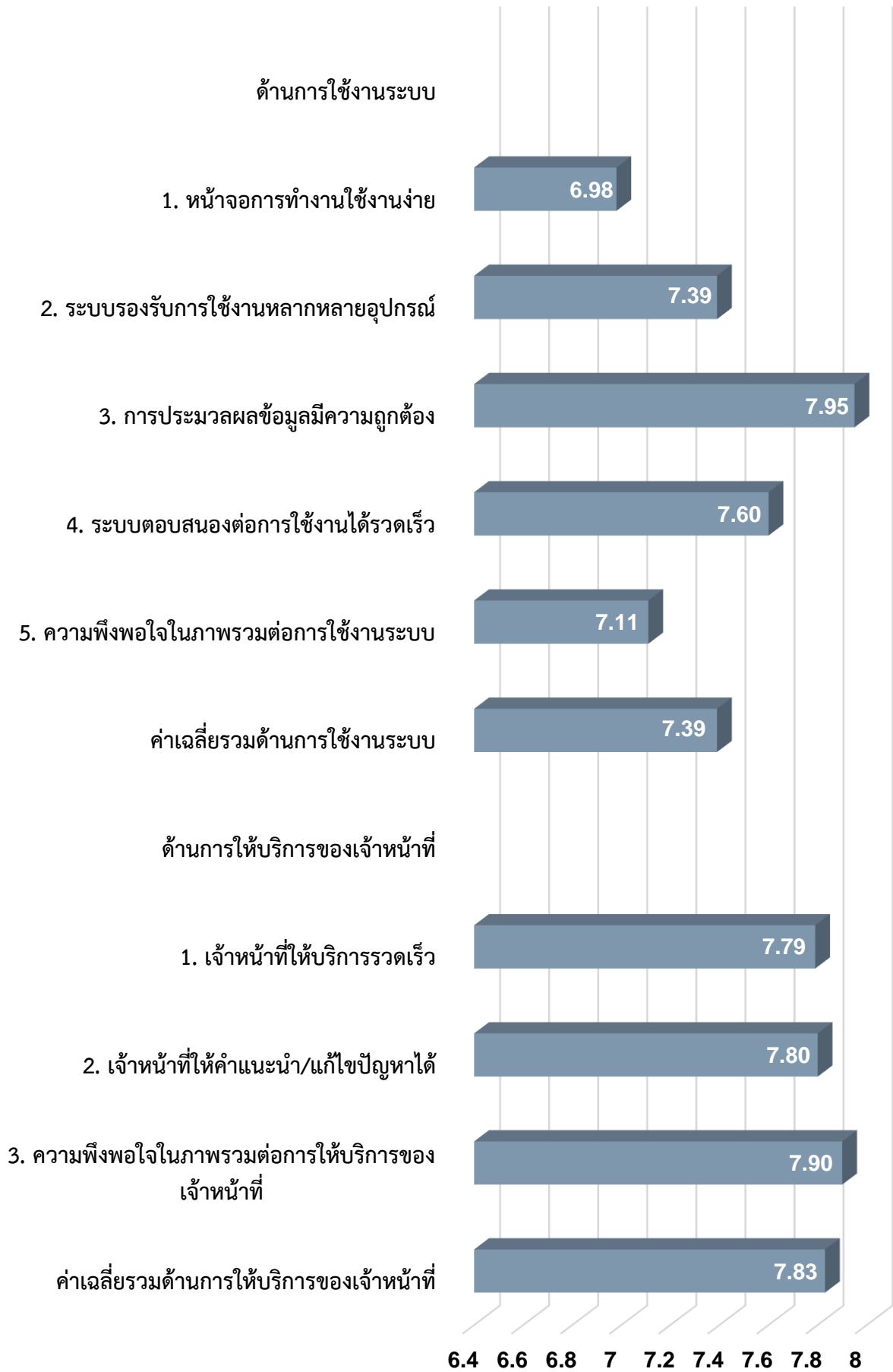
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ระบบเครือข่าย (I-Pass)	9.27	92.70%	พึงพอใจอย่างมาก
เครือข่ายไร้สาย (WiSE, eduroam)	9.08	90.75%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย แบบเสมือน (VM) และ colocation	9.67	96.67%	พึงพอใจอย่างมาก
เครือข่ายเสมือนภายใน (VPN)	9.78	97.75%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	9.46	94.58%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.43	94.28%	พึงพอใจอย่างมาก



2.3 บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

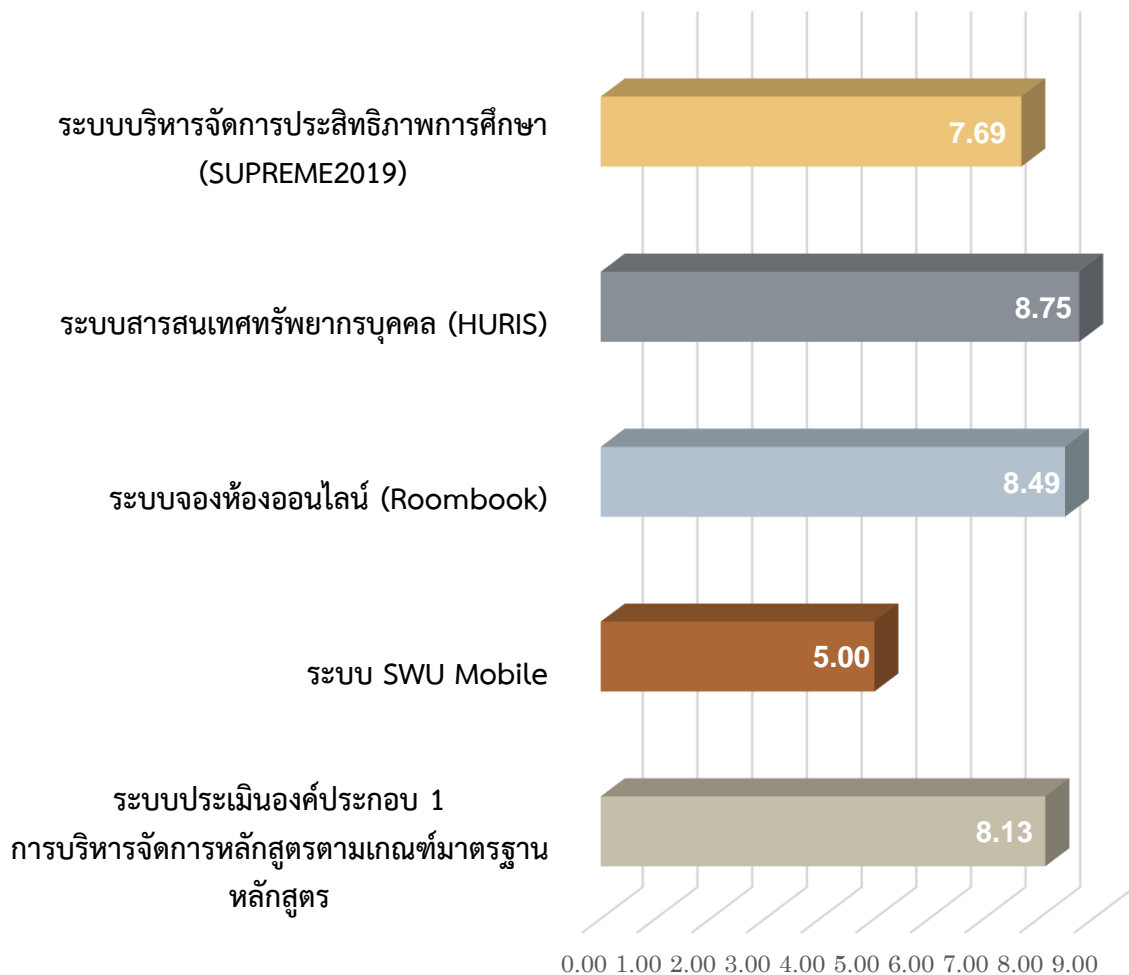
ตารางที่ 12 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการใช้งานระบบ			
1. หน้าจอการทำงานใช้งานง่าย	6.98	69.75%	พึงพอใจ
2. ระบบรองรับการใช้งานหลากหลายอุปกรณ์	7.39	73.89%	พึงพอใจ
3. การประมวลผลข้อมูลมีความถูกต้อง	7.95	79.45%	พึงพอใจ
4. ระบบตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว	7.60	76.03%	พึงพอใจ
5. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบ	7.11	71.06%	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการใช้งานระบบ	7.39	73.93%	พึงพอใจ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว	7.79	77.86%	พึงพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/แก้ไขปัญหาได้	7.80	77.97%	พึงพอใจ
3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7.90	79.03%	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	7.83	78.29%	พึงพอใจ



ตารางที่ 13 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย ด้านบริการต่างๆ

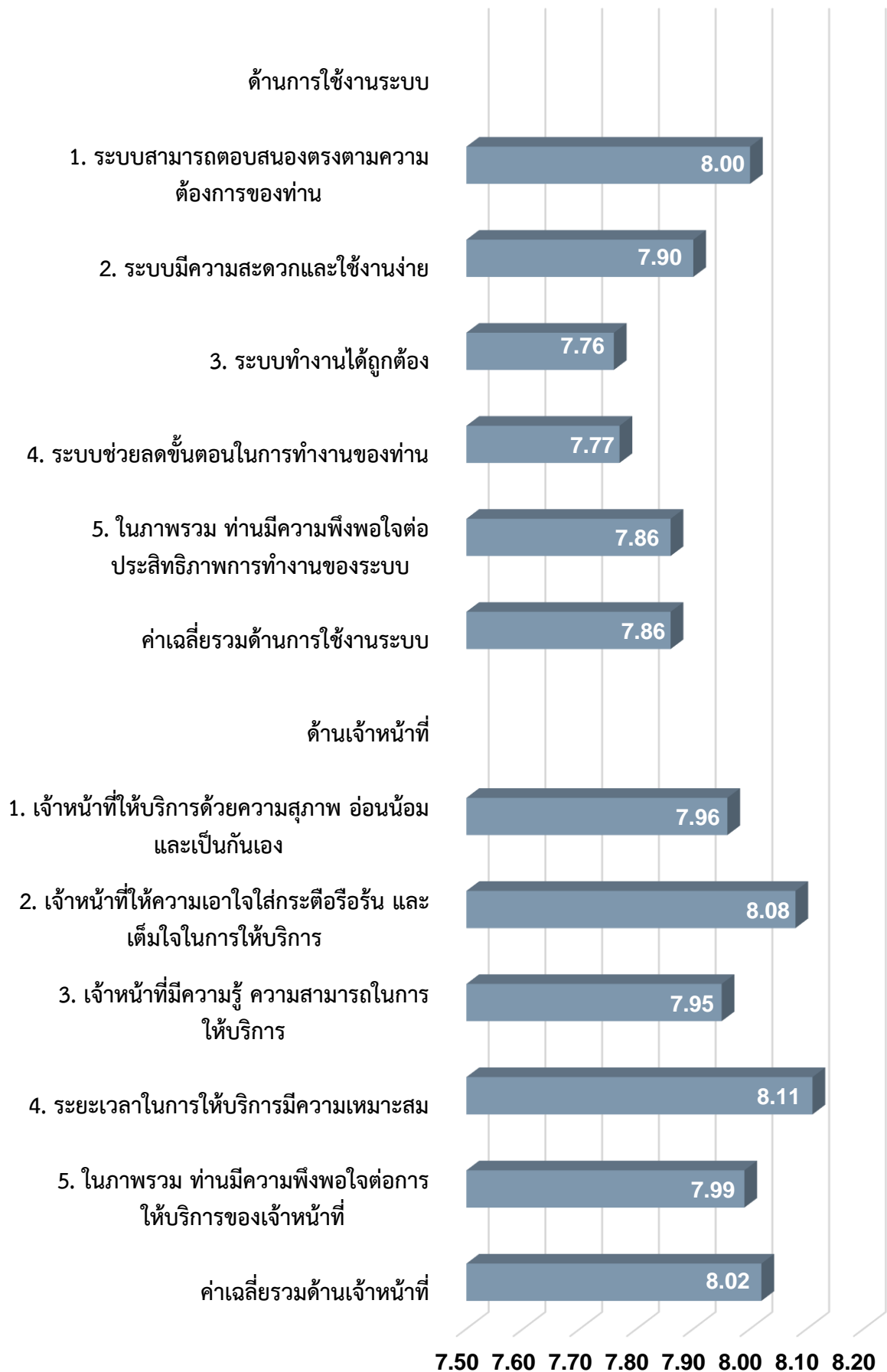
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME2019)	7.69	76.90%	พึงพอใจ
ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)	8.75	87.54%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบจองห้องออนไลน์ (Roombook)	8.49	84.86%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบ SWU Mobile	5.00	50.00%	ไม่แน่ใจ
ระบบประเมินองค์ประกอบ 1 การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	8.13	81.25%	พึงพอใจอย่างมาก



2.4 บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

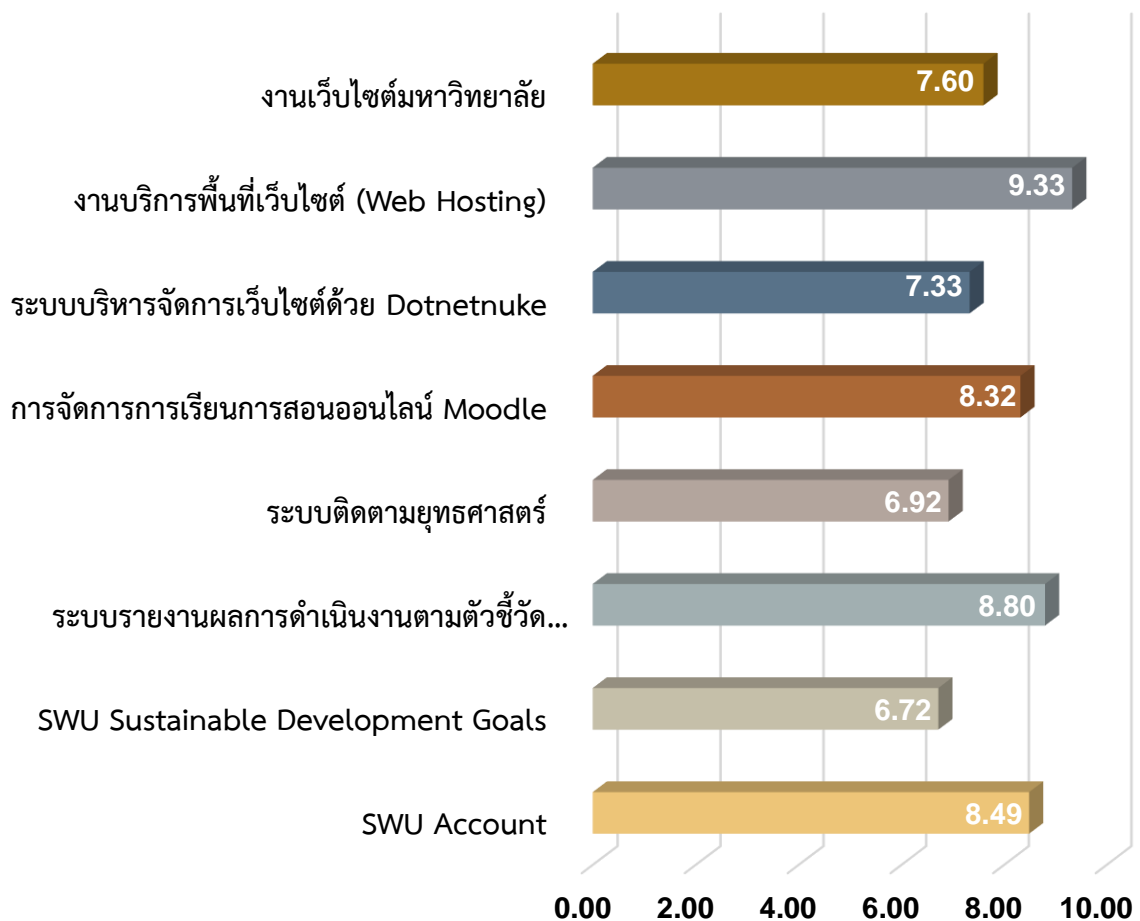
ตารางที่ 14 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษาในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านการใช้งานระบบ			
1. ระบบสามารถตอบสนองตรงตาม ความต้องการของท่าน	8.00	79.95%	พึงพอใจ
2. ระบบมีความสะดวกและใช้งานง่าย	7.90	78.97%	พึงพอใจ
3. ระบบทำงานได้ถูกต้อง	7.76	77.57%	พึงพอใจ
4. ระบบช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ของท่าน	7.77	77.68%	พึงพอใจ
5. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	7.86	78.64%	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการใช้งานระบบ	7.86	78.56%	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่			
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	7.96	79.62%	พึงพอใจ
2. เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการ ให้บริการ	8.08	80.79%	พึงพอใจอย่างมาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถใน การให้บริการ	7.95	79.48%	พึงพอใจ
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	8.11	81.07%	พึงพอใจอย่างมาก
5. ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่	7.99	79.94%	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่	8.02	80.18%	พึงพอใจอย่างมาก



ตารางที่ 15 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา
ด้านบริการต่างๆ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	7.60	76.01%	พึงพอใจ
งานบริการพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting)	9.33	93.25%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย Dotnetnuke	7.33	73.33%	พึงพอใจ
การจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ Moodle	8.32	83.19%	พึงพอใจอย่างมาก
ระบบติดตามยุทธศาสตร์	6.92	69.17%	พึงพอใจ
ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแบบสมดุล 4 มิติ	8.80	88.00%	พึงพอใจอย่างมาก
SWU Sustainable Development Goals	6.72	67.17%	พึงพอใจ
SWU Account	8.49	84.86%	พึงพอใจอย่างมาก

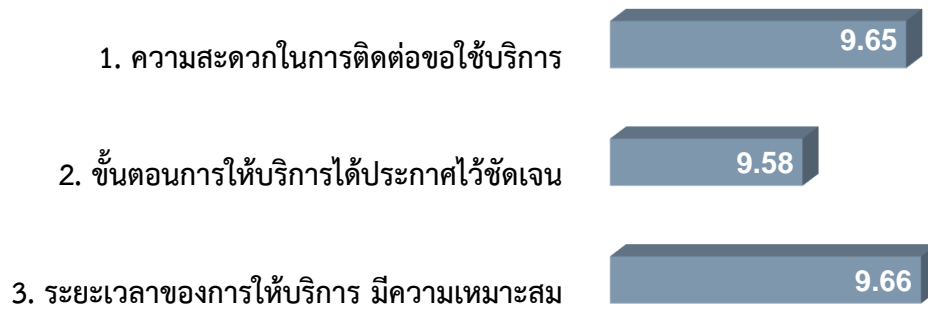


2.5 บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

ตารางที่ 16 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	9.65	96.47%	พึงพอใจอย่างมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการได้ประกาศไว้ชัดเจน	9.58	95.76%	พึงพอใจอย่างมาก
3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม	9.66	96.62%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.63	96.28%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. มีความรู้ ความสามารถ	9.71	97.10%	พึงพอใจอย่างมาก
2. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	9.76	97.53%	พึงพอใจอย่างมาก
3. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	9.76	97.55%	พึงพอใจอย่างมาก
4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	9.71	97.12%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.73	97.33%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	9.73	97.25%	พึงพอใจอย่างมาก
2. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	9.74	97.40%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	9.73	97.33%	พึงพอใจอย่างมาก

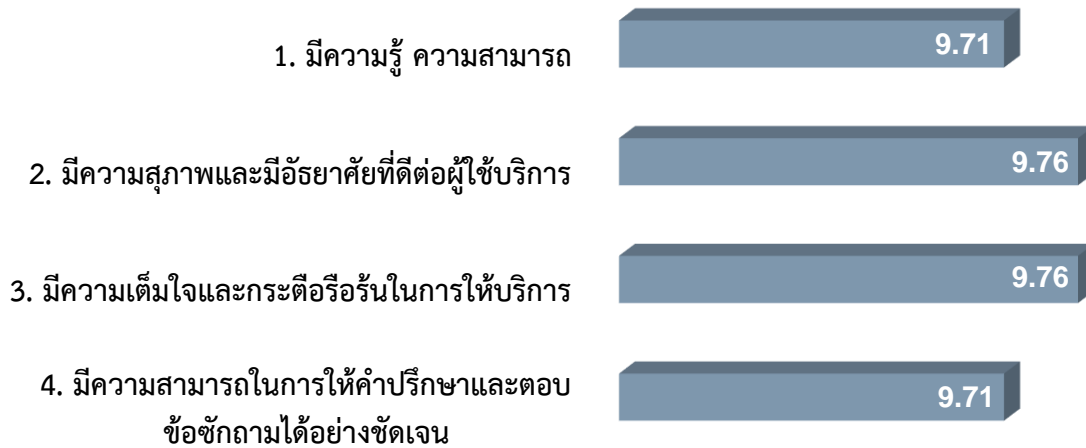
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



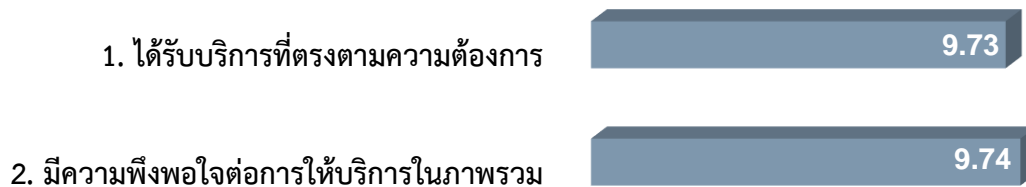
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านคุณภาพการให้บริการ



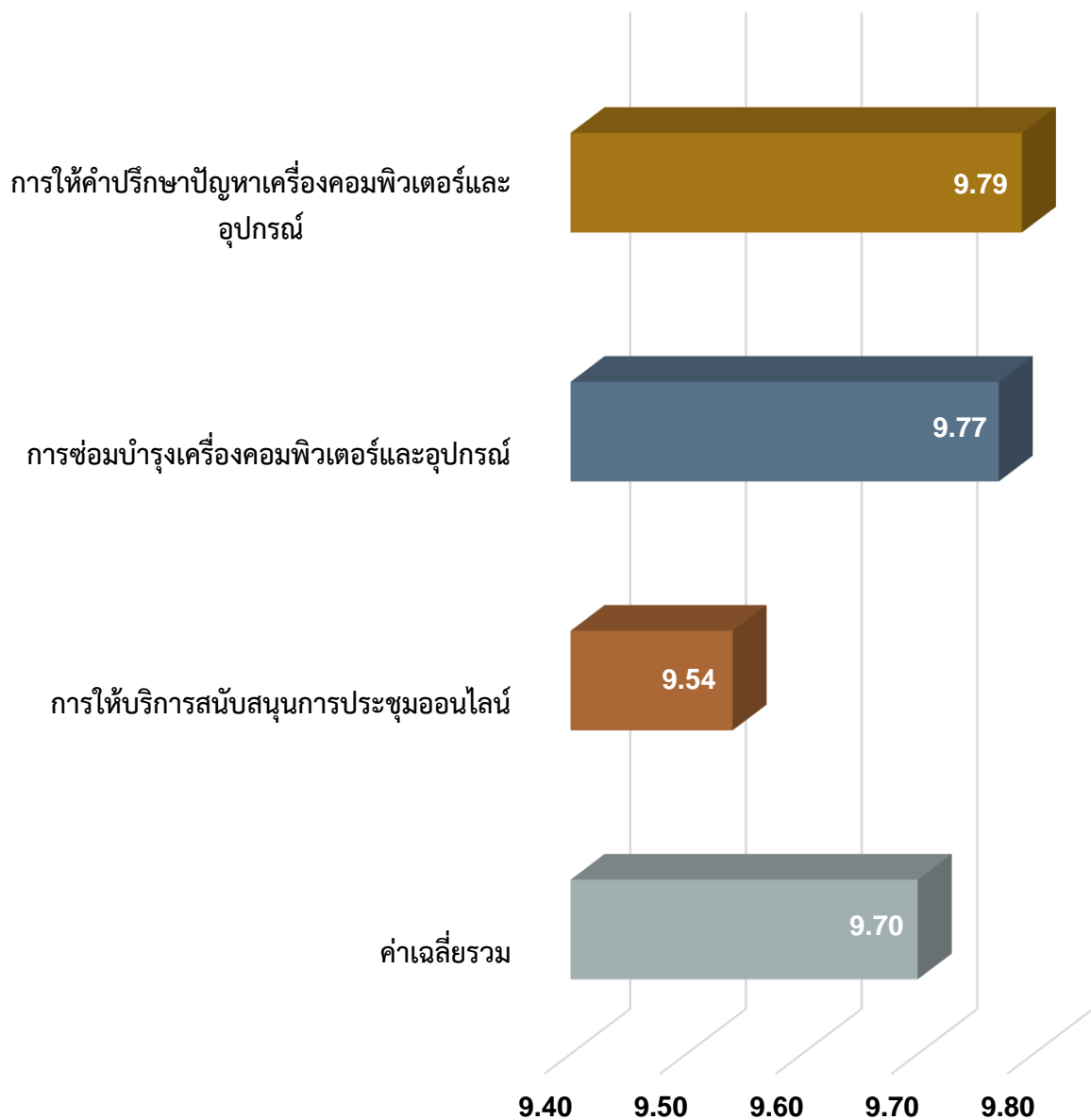
ค่าเฉลี่ยรวมด้านคุณภาพการให้บริการ



9.45 9.5 9.55 9.6 9.65 9.7 9.75 9.8

ตารางที่ 17 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
การให้คำปรึกษาปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	9.79	97.84%	พึงพอใจอย่างมาก
การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์	9.77	97.74%	พึงพอใจอย่างมาก
การให้บริการสนับสนุนการประชุมออนไลน์	9.54	95.36%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.70	96.98%	พึงพอใจอย่างมาก



2.6 บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม

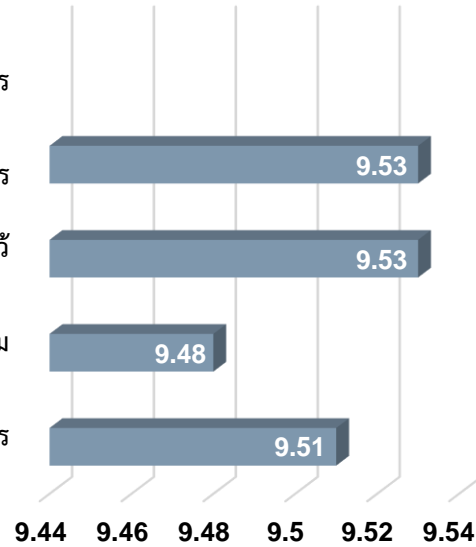
ตารางที่ 18 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุมในภาพรวม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	9.53	95.24%	พึงพอใจอย่างมาก
2. ขั้นตอนการให้บริการได้ประกาศไว้ชัดเจน	9.53	95.30%	พึงพอใจอย่างมาก
3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม	9.48	94.76%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	9.51	95.10%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. มีความรู้ ความสามารถ	9.66	96.56%	พึงพอใจอย่างมาก
2. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ	9.69	96.86%	พึงพอใจอย่างมาก
3. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	9.72	97.21%	พึงพอใจอย่างมาก
4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	9.65	96.50%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.68	96.78%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	9.35	93.48%	พึงพอใจอย่างมาก
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector เครื่องเสียงมีประสิทธิภาพ	9.61	96.11%	พึงพอใจอย่างมาก
3. ความทันสมัยของโปรแกรมที่ให้บริการ	9.55	95.45%	พึงพอใจอย่างมาก
4. ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	9.38	93.82%	พึงพอใจอย่างมาก
5. ความทันเวลาในการพร้อมใช้ของห้องและอุปกรณ์	9.61	96.08%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.54	95.34%	พึงพอใจอย่างมาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ			
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	9.75	97.42%	พึงพอใจอย่างมาก
2. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	9.69	96.85%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านคุณภาพการให้บริการ	9.72	97.14%	พึงพอใจอย่างมาก

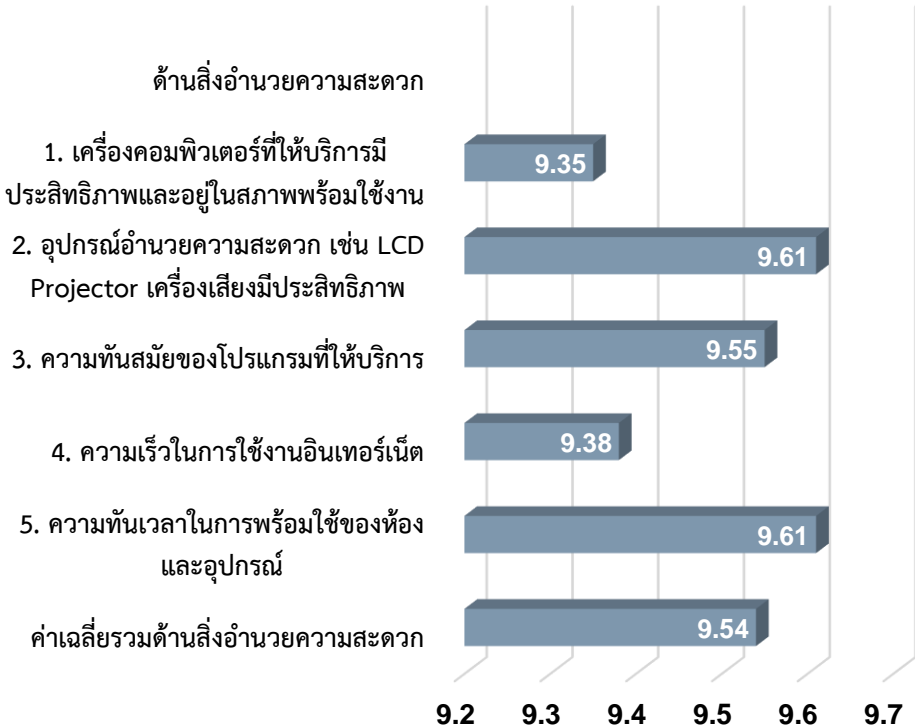
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- 1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ
 - 2. ขั้นตอนการให้บริการได้ประกาศไว้ชัดเจน
 - 3. ระยะเวลาของการให้บริการ มีความเหมาะสม
- ค่าเฉลี่ยรวมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



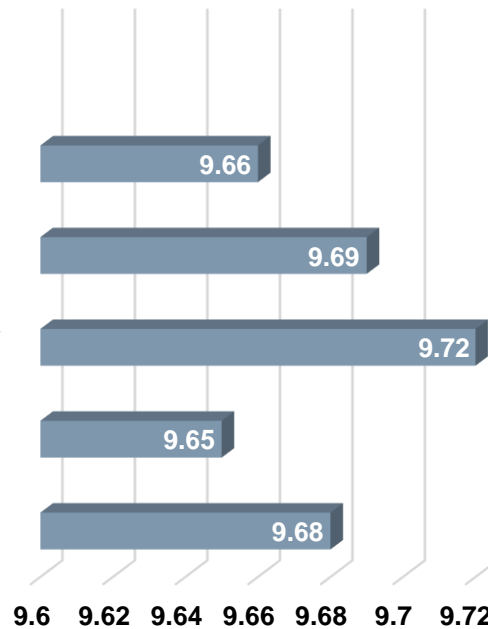
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
 - 2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น LCD Projector เครื่องเสียงมีประสิทธิภาพ
 - 3. ความทันสมัยของโปรแกรมที่ให้บริการ
 - 4. ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต
 - 5. ความทันเวลาในการพร้อมใช้ของห้องและอุปกรณ์
- ค่าเฉลี่ยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



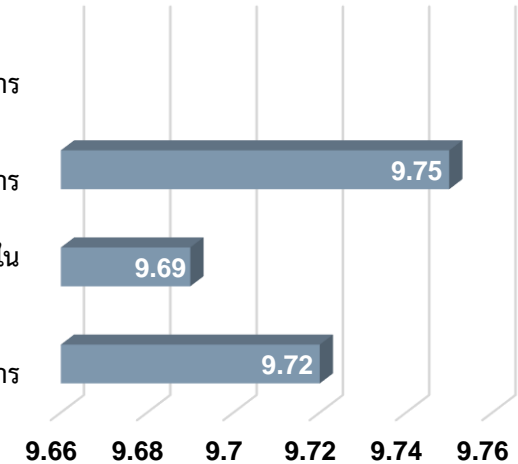
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- 1. มีความรู้ ความสามารถ
 - 2. มีความสุภาพและมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ
 - 3. มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 4. มีความสามารถในการให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
- ค่าเฉลี่ยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



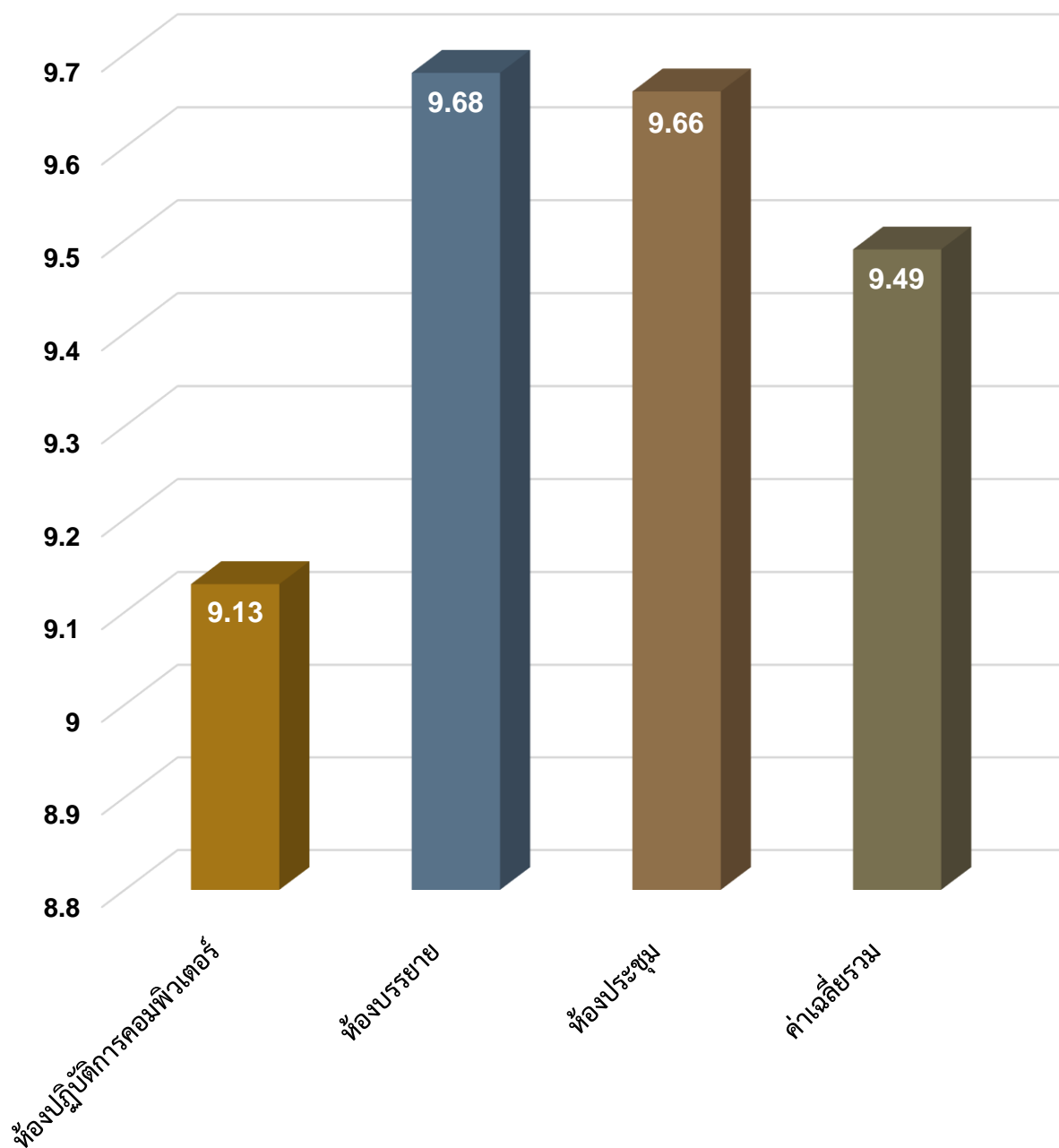
ด้านคุณภาพการให้บริการ

- 1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ
 - 2. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม
- ค่าเฉลี่ยรวมด้านคุณภาพการให้บริการ



ตารางที่ 19 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุมในภาพรวม

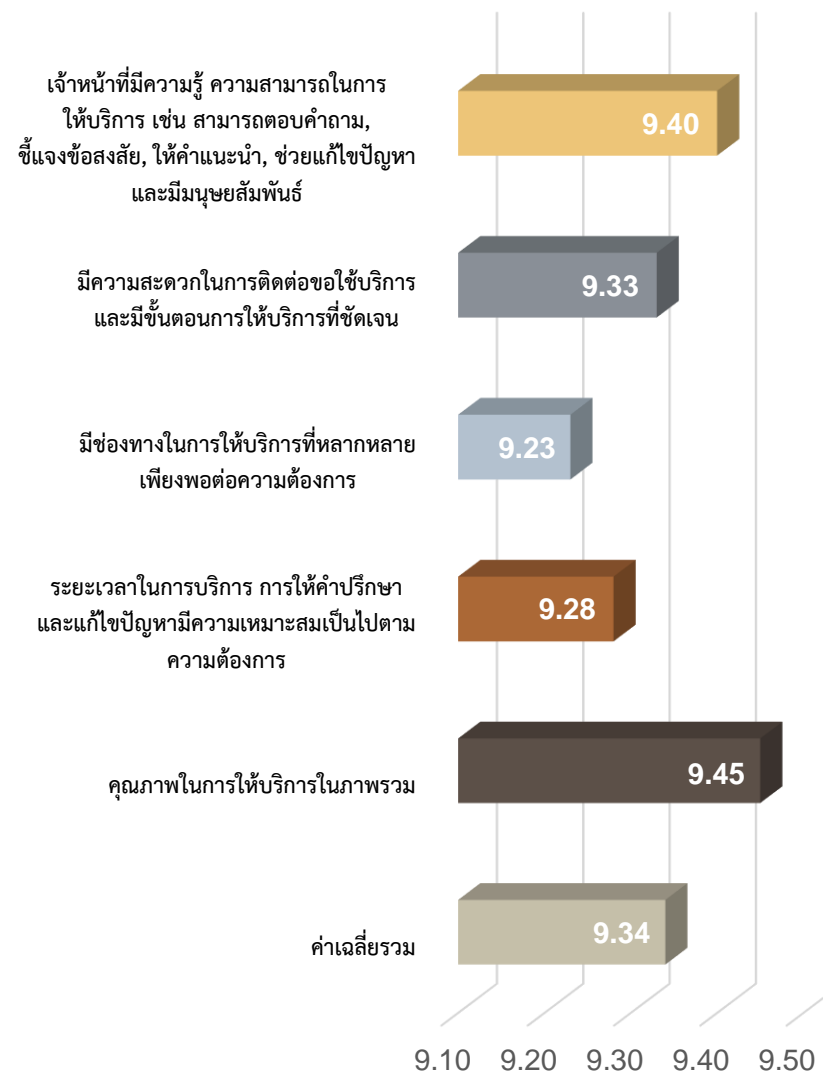
รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	9.13	93.76%	พึงพอใจอย่างมาก
ห้องบรรยาย	9.68	96.82%	พึงพอใจอย่างมาก
ห้องประชุม	9.66	96.54%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.49	95.71%	พึงพอใจอย่างมาก



2.7 บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

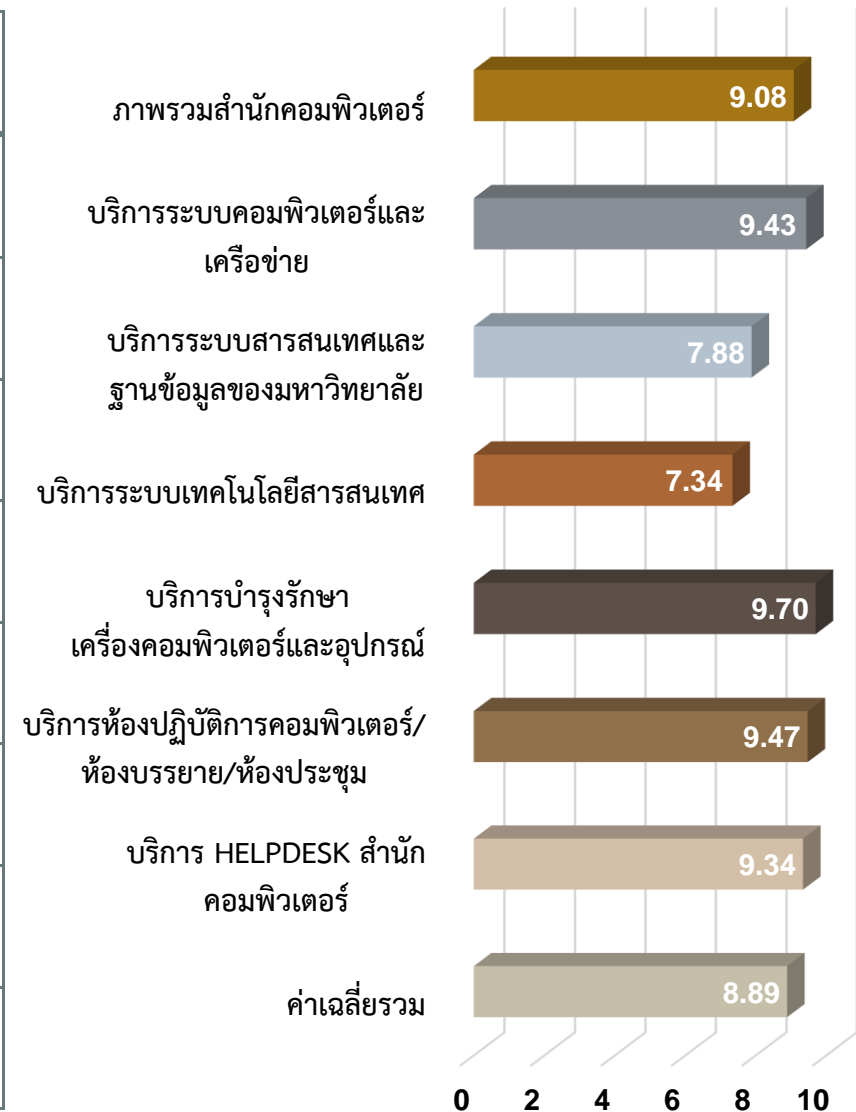
ตารางที่ 20 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ภาพรวมบริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์ รายข้อ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, ให้คำแนะนำ, ช่วยแก้ไขปัญหา และมีมนุษยสัมพันธ์	9.40	93.98%	พึงพอใจ อย่างมาก
2. มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ และมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	9.33	93.31%	พึงพอใจ อย่างมาก
3. มีช่องทางในการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอต่อความต้องการ	9.23	92.27%	พึงพอใจ อย่างมาก
4. ระยะเวลาในการบริการ การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหา มีความเหมาะสมเป็นไปตามความต้องการ	9.28	92.79%	พึงพอใจ อย่างมาก
5. คุณภาพในการให้บริการในภาพรวม	9.45	94.46%	พึงพอใจ อย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	9.34	93.36%	พึงพอใจ อย่างมาก



ตารางที่ 21 แสดงความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย แยกตามประเภทบริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ (%)	ระดับความพึงพอใจ
ภาพรวมสำนักคอมพิวเตอร์	9.08	90.77%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9.43	94.28%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย	7.88	78.80%	พึงพอใจ
บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา	7.34	73.33%	พึงพอใจ
บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	9.70	96.98%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม	9.47	94.66%	พึงพอใจอย่างมาก
บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์	9.34	93.36%	พึงพอใจอย่างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	8.89	88.88%	พึงพอใจอย่างมาก



2.8 ความต้องการหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ภาพรวมของสำนักคอมพิวเตอร์

1. เพิ่มบุคลากรเพื่อลดระยะเวลาในการรอคิวให้บริการค่ะ
2. พื้นที่ email สำหรับบุคลากร น่าจะได้พื้นที่มากกว่านี้อีกสักหน่อยครับ
3. อบอุ่นใจทุกครั้ง และประทับใจในบริการเสมอมา
4. องค์กรเองช่วยทำงานล่าช้า
5. เจ้าหน้าที่ทุกท่านยิ้มต้อนรับดีมากครับ

บริการระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

ระบบบริหารจัดการประสิทธิภาพการศึกษา (SUPREME2019)

1. หลายครั้งข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนและขอบค้ำงบ่อยๆตอนลงข้อมูล การเข้าถึงจากอุปกรณ์อื่น ทำได้ไม่สะดวก และรูปแบบดูยาก
2. ไม่อยากให้เว็บล่มตอนนิติตลงทะเบียน บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกงานตามปกติในช่วงลงทะเบียน ไม่งดการทำงานหน้าจออื่นๆ
3. ในส่วนของการเพิ่มชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมของนิติต เพื่อบันทึกกิจกรรม ถ้าเพิ่มชื่อนิติตด้วย Excel อยากจะให้ระบบดึงชื่อนิติตให้เลย ไม่ต้องมาเลือกชื่อนิติตหรือคัดลอกรหัสนิติต เพื่อเลือกชื่อนิติตเองอีกครั้ง และในหน้าเพิ่มนิติตรายบุคคล ตอนที่กดปุ่มเพิ่ม อยากจะให้ช่องกรอกข้อมูลที่เพิ่มล่าสุดอยู่ด้านบนสุดของชื่อก่อนหน้า เพราะในกรณีที่เพิ่มกิจกรรมนิติตที่จำนวนมาก จะต้องเลื่อนหน้าจอลงมาล่างสุดเพื่อกรอกข้อมูล และเลื่อนขึ้นมาอีกครั้งเพื่อกดเพิ่มจำนวนนิติตคนถัดไป
4. อยากได้รายงานผลการเรียนรายวิชาแต่ละชั้นปี เป็น Excel รวมถึงคนที่จบไปแล้วเพื่อเอามาทำเกียรติบัตรวันรับใบประกอบวิชาชีพแพทย์
5. ระบบ Supreme ยังมีเมนูที่ไม่รองรับภาษาอังกฤษอยู่หลายเมนู แม้จะกดแปลภาษาแล้ว แต่ก็ยังมีเมนูส่วนใหญ่ยังเป็นภาษาไทยอยู่ ทำให้นิติตชาวต่างชาติเข้าใช้งานไม่ได้ อยากให้ปรับเมนูให้เป็นภาษาอังกฤษแบบเต็มรูปแบบ
6. ควรทำงานให้รวดเร็วเหมือนเวลาเลิกงานด้วย อย่างมานั่งชูคอรอเงินเดือน!!
7. อยากให้มีประวัติการอนุมัติคำร้องต่างๆ ไว้เป็นข้อมูลและหลักฐาน ให้ตรวจสอบได้ค่ะ

ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HURIS)

1. ควรปรับปรุงรูปแบบ ให้ใช้งานง่าย กว่านี้ และปรับปรุงให้ทันสมัยกว่านี้
2. ตรงหัวข้อ Mainmenu ทางซ้ายมือ ทุกครั้งที่เปลี่ยนเมนู แท็บจะปิดไปเอง เวลาทำงานคำสั่งที่ต้องมีการสลับหัวข้อไปมา แท็บจะเปิดไปเองอัตโนมัติ ทำให้ค่อนข้างเสียเวลาในการเข้าไปเลือกหัวข้อใหม่ทุกครั้ง จึงขอเสนอให้สามารถตั้งค่าเปิด-ปิดแท็บเมนูได้
3. HURIS ไม่รองรับอินเทอร์เน็ตเวอร์ชันอื่น นอกจาก IE

ระบบจองห้องออนไลน์ (Roombook)

1. ยอยากให้ปรับการจองห้องนั้นๆเป็นรูปแบบปฏิทินเพิ่มเติมเพื่อให้ดูง่ายยิ่งขึ้นและน่าจะทำให้สะดวกต่อการจอง
2. สามารถกำหนดการจองในระบบได้ว่าไม่ ก็เดือน หรือ หนึ่งเดือนส่วนงานขอใช้ได้กี่วัน
3. หากเพิ่มให้มีการส่งอีเมลไปถึงผู้อนุมัติการใช้ และผู้อนุมัติที่เหนือขึ้นไปอีกชั้นได้จะดีมาก หรือการเตือน/แจ้งด้วยวิธีที่ทันสมัยในยุคปัจจุบัน (ปัจจุบันไม่มีระบบแจ้งเตือน)
4. ควรปรับปรุงให้เข้าถึงง่ายเช่นทำเป็นรูปแบบปฏิทินและการจองห้องควรทำระบบให้รวดเร็วครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะควรเลิกส่งหนังสือเป็นแผ่นๆได้แล้ว

บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

1. เสนอให้สำนักคอมพิวเตอร์เป็นเจ้าภาพ
 - ปรับปรุงระบบเครือข่ายของอาคารเรียนรวมอเนกประสงค์ให้เป็นความเร็ว 10 Gbps โดยการเพิ่มอุปกรณ์กระจายสัญญาณ 10Gbps และเปลี่ยนสวิตช์ของแต่ละชั้น (9 ชั้น) ให้เป็น 10 Gbps PoE พร้อมเดินสายไฟเบอร์ออฟติกเป็นสายออปติคัลของทุกชั้น
 - เป็นเจ้าภาพพัฒนาระบบ VoIP (IP Phone) เพื่อให้มหาวิทยาลัยเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เป็นดิจิทัล 100% เสียที (ตอบสนองมหาวิทยาลัยดิจิทัล หรือ Smart University) ปลอดภัย โดยส่วนตัวแล้วส่วนพัฒนาคุณภาพ ไม่มีคนที่เชี่ยวชาญเทคโนโลยีดิจิทัลครับ
 - ตรงตู้แร็ค Core Network ของแต่ละอาคาร เสนอให้มี UPS แบบ Rack Type ดีๆ ติดตั้งไว้ที่ตู้แร็คให้เป็นอุปกรณ์มาตรฐาน เพราะไฟฟ้าใน มศว เราดับบ่อยมาก ถ้าหากมี UPS จะช่วยป้องกันการ Down ได้พอสมควร และช่วยรักษาอุปกรณ์ไม่ให้เสียหายอีกด้วย
2. ให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานในการปรับปรุงการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในระบบดีค่ะ
4. บุคลากรทุกท่านที่ปฏิบัติหน้าที่ดีมากครับ และมีช่องทางการติดต่อได้หลากหลาย

บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนทางการศึกษา

งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย

1. เว็บไซต์มหาวิทยาลัยควรมีการทำให้เข้าถึงง่ายและจัดหมวดหมู่ให้เข้าใจง่ายกว่านี้
2. ควรจัดบุคลากรให้มากกว่านี้

การจัดการการเรียนการสอนออนไลน์ Moodle

- แอป android ยังใช้ไม่ได้เลยครับต้องเข้าในเว็บเอา

บริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

1. ให้คำปรึกษาดีมากค่ะ
2. เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
3. อยากให้มีการติดตั้งโปรแกรมพื้นฐานที่มีความจำเป็นต้องใช้งาน เช่น Acrobat Pro ที่สามารถแก้ไขไฟล์งานได้ เนื่องจาก มศว ใช้งานไฟล์งาน PDF เป็นหลักร่วมกับโปรแกรมพื้นฐานอื่นๆ ด้วย
4. ให้บริการและคำปรึกษาที่รวดเร็วและสุภาพมากค่ะ
5. บริการดีมากครับ
6. ให้บริการได้รวดเร็ว
7. บริการดีมาก
8. เพิ่มบุคลากรสำหรับการให้บริการ
9. บริการดีมาก รวดเร็ว เก่ง
10. ให้บริการดีมาก
11. การลงโปรแกรม ลายเส้นของ window ให้คำแนะนำและการลงโปรแกรมอย่าง
12. ไม่มีค่ะะะ หนูจะปรับปรุงตัวเองให้อ่านคู่มือให้ละเอียดกว่านี้ค่ะ ขอโทษค่ะ ละก็ขอบคุณมากกๆกๆค่ะ
13. ช่วยในเรื่องเข้า m swu
14. Wifi หอ SWU
15. อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือคณะในการจัดการกับอุปกรณ์ที่มีปัญหาอย่างรวดเร็ว
16. คุณอำนาจและทีมงานบริการดีมากครับ
17. คุณอำนาจ บริการดีมาก มีใจบริการ service mind
18. ไม่มีค่ะ/ไม่มี/ยังไม่มีค่ะ



บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์/ห้องบรรยาย/ห้องประชุม

1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
2. อยากให้เพิ่มจำนวนห้องคอมฯ
3. อยากให้มีบริการปริ้นท์เอกสารด้วย
4. ติดตั้งโปรแกรมเพิ่มเติม
5. เครื่องปรับอากาศไม่เย็น หน้าจอที่แสดงขนาดเล็กเกิน
6. คอมพิวเตอร์ด้านหลังใช้อินเตอร์เน็ตไม่ได้และบางเครื่องใช้excel ไม่ได้ค่ะ
7. แอร์ค่อนข้างร้อน

8. อยากให้นิสิตคณะอื่นๆรับรู้มากขึ้นว่าสามารถขึ้นมาใช้บริการได้
9. อยากให้มีการโปรโมทการเข้าถึงห้องคอมพิวเตอร์มากกว่านี้ เพราะบางทีนิสิตไม่รู้ว่าจะสามารถเข้าใช้บริการได้
10. แอร์ไม่ค่อยเย็น
11. ตัวเลือกคะแนนมากไป ควรมีคะแนนเพียง 54321 มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด
12. The computers should be upgraded for hardware and update for software.
13. ไม่มีค่ะ

บริการ HELPDESK สำนักคอมพิวเตอร์

1. บริการดีมากค่ะ/ดีมากครับ/ดีค่ะ
2. มีจุดให้บริการที่ รพ.
3. รวดเร็วดีมากค่ะ/บริการเร็วด้วยค่ะ/ดีมาก ๆ บริการรวดเร็ว/ทำงานเร็วมาก/ตอบเมลเร็วมาก ขอขอบคุณมากค่ะ
4. ขอให้มีการโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ ไม่ต้องคอยมาใส่ product key แปะเพิ่มการให้บริการโปรแกรม AMOS, Lisrel
5. ขอขอบคุณมากค่ะ/ขอบคุณมาก ได้รับคำแนะนำที่ดีค่ะ
6. ผมรักทุกคนครับ
7. แอดมินตอบคำถามไวแก้ปัญหาได้ทันใช้งาน
8. เวลาปิด-เปิดทำการ ในหน้าเพจเฟซบุ๊กกับในเว็บไซต์ไม่ตรงกัน ทำให้สับสนเล็กน้อย รบกวนแก้ไขให้ตรงกันทั้งหมดจะดีมากค่ะ
9. กว่าจะตอบถามไปตั้งแต่ เทียง มาตอบอีกที 6 โมง จนผมแก้ปัญหาได้พึ่งมาอ่าน(อย่างน้อยก็ยังอ่านแหละ)
10. เพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ เพื่อความคล่องตัวและแก้ปัญหาได้ทันที เพื่อคนที่ไม่มี ความชำนาญจะไม่ทะเลาะจนแก้ไขยากค่ะ
11. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์องค์การให้มากกว่านี้
12. อยากให้ติดต่อง่ายขึ้นค่ะ และอยากให้มีข้อมูลการแก้ไขเบื้องต้นเยอะๆ และอัปเดตใหม่ในคู่มือค่ะ
13. บริการดีมากค่า ประทับใจ มีการโทรติดต่อทางโทรศัพท์และการควบคุมคอมพิวเตอร์ ระยะไกล ทำให้สะดวก แม้ไม่ได้อยู่ในมหาลัยค่ะ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีเยี่ยมมากๆครับ ประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ
15. อยากได้โปรแกรม SPSS ค่ะ 😊 อยากให้เมล g.swu หรือใครที่เก็บงานไม่หมดอายุตอนเรียนจบไปแล้วค่า แต่รู้ว่าคงจะไม่ได้ 😞

16. บริการรวดเร็วมากค่ะ ประทับใจ แก้จบในครั้งเดียว เยี่ยมๆ
17. พี่ที่สำนักคอมให้บริดาร์ดีมากเลยคะ ใจดีด้วย
18. พี่เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมากคะ ให้ลองโปรแกรมเอง
19. ขอบคุณคะที่ช่วยเหลือ
20. เพิ่มเบอร์โทรศัพท์
21. ดิอยู่แล้วคะ ขอบคุณมากที่ตอบ email กลับเร็วมาก ประทับใจคะ
22. บริการ รวดเร็วดีคะ
23. มีการทำงานที่รวดเร็วมากคะ
24. อยากให้แจ้งสาเหตุของปัญหา ทั้งๆที่ถามแล้ว แต่ก็ยังไม่ได้รับคำตอบ
25. ให้บริการตรงจุด แต่อาจใช้เวลา
26. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก ๆ มีความพยายามช่วยเหลืออย่างเต็มที่  
27. ดิอยู่แล้วคะ ติดต่อดีเร็วมากคะในครั้งนี้ ขอบคุณเจ้าหน้าที่มากๆคะ รวดเร็วมากเลยคะ
28. ทางมหาวิทยาลัยควรพิจารณาแก้ปัญหาระบบเชิงรุก มากกว่าการแก้ปัญหาเป็นรายครั้ง
ในกรณีทีนี้สิตเจอปัญหาเข้าระบบไม่ได้ทุกต้นภาคการศึกษา มา 3 ครั้งติดต่อกัน ส่วนงาน
ควรมีการค้นคว้าหาต้นตอของปัญหา มากกว่าแจ้งนิสิตกลับไปว่า ไม่ทราบว่าเป็นเพราะอะไร
หรือโทษว่านิสิตจำรหัสผ่านผิดเอง เนื่องจากเกิดปัญหาซ้ำในกรณีเดิมมาหลายครั้งแล้ว
และในครั้งก่อนหน้านิสิตได้แจ้งประเด็นปัญหาอย่างชัดเจนแล้ว นอกจากนี้ในครั้งก่อน
หลังบ้านของระบบก็แก้ไขปัญหาให้ได้โดยไม่ต้องรีเซตพาสเวิร์ด นั้นแสดงให้เห็นว่าพาส
เวิร์ดเดิมนั้นใช้งานได้ และเป็นเครื่องยืนยันว่านิสิตไม่ได้จำผิดหรือพิมพ์ผิดแต่อย่างใด
เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการตามเกณฑ์คุณภาพที่มหาวิทยาลัยใช้เป็นแนวทางในการ
บริหารจัดการที่เป็นเลิศ กระบวนการควรมีการพิจารณา ADLI ให้เหมาะสม เพื่อให้
ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสม // นอกจากนี้มหาวิทยาลัยควรดู
แลนิสิตที่รหัสบวศรี ไม่ตรงกับรหัสนิสิต อันเกิดจากการที่มหาวิทยาลัยเลื่อนการขึ้น
ทะเบียนของนิสิตจากสถานการณ์โรคระบาด แต่ไม่เปลี่ยนรหัสบวศรีให้ตรงกับรหัสนิสิต
ส่งผลให้เกิดปัญหาในการดำเนินการต่างๆ ทั้งระบบซูพริม ไออีเอส ระบบยื่น บว. การเข้า
ห้องสมุด การยืมคืนหนังสือ ฯลฯ
29. บริการดีครับ ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามข้อมูลได้เป็นอย่างดีครับ
30. การปิด mail โดยไม่บอกล่วงหน้า คือ ไม่มีมารยาทมาก
31. ให้คะแนนคุณแอนกวิทย์คะ บริการดีมากและแก้ปัญหาได้คล่องแคล่วตรงจุดคะ
32. อยากให้ระบบเข้าได้สะดวกกว่านี้ เพื่อลดความยุ่งยากในการรบกวนพี่ ๆ เจ้าหน้าที่
33. ไม่มีคะ/ไม่มีครับ

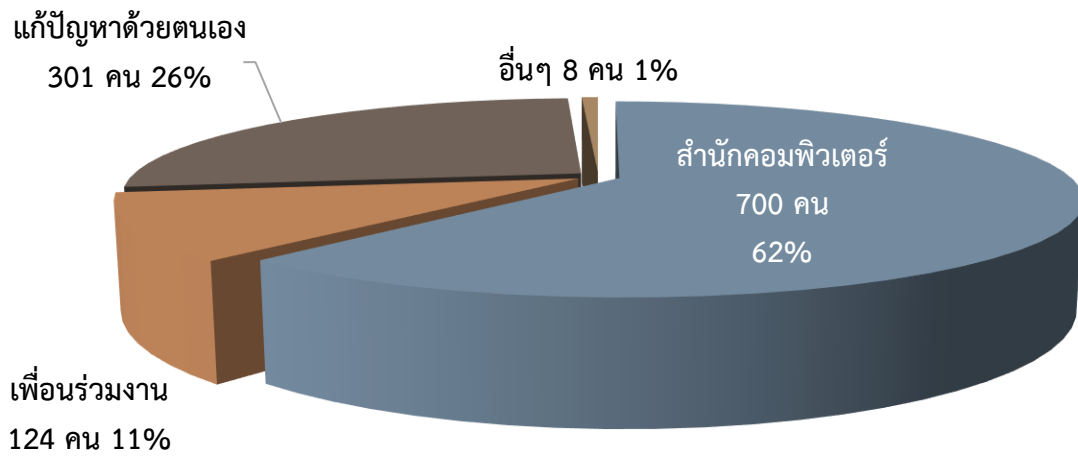
ตอนที่ 3 การประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ตารางที่ 22 แสดงการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

รายการประเมิน	การแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มารับบริการ ของสำนักคอมพิวเตอร์		การกลับมาใช้บริการจากสำนักคอมพิวเตอร์ อีกครั้ง ถ้ามีโอกาส	
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
Promoters (คะแนน 9 - 10) คือลูกค้าที่เป็นผู้สนับสนุนและยินดีบอกต่อ	936 คน	81.89%	976 คน	85.31%
Passives (คะแนน 7 - 8) คือลูกค้าที่พอใจกับการบริการ แต่ก็พร้อมที่จะเปลี่ยนใจเมื่อเจอสิ่งที่ดีกว่า	152 คน	13.29%	123 คน	10.75%
Detractors (คะแนน 0 - 6) คือลูกค้าที่ไม่พอใจในการบริการและ พร้อมที่จะทำให้บริษัทเสียชื่อเสียงเมื่อมีโอกาส	55 คน	4.81%	45 คน	3.93%
ผลการคำนวณ (Promoters (%) - Detractors (%))	77.08%		81.38%	
ค่าเฉลี่ยรวม	79.23%			

ตารางที่ 23 แสดงการขอความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัย

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ (%)
หากเกิดปัญหาจากการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัย จะขอความช่วยเหลือจากใคร (เป็นลำดับแรก)		
สำนักคอมพิวเตอร์	700 คน	61.78%
เพื่อนร่วมงาน	124 คน	10.94%
แก้ปัญหาด้วยตนเอง	301 คน	26.57%
อื่นๆ	8 คน	0.71%



ภาคผนวก

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



หน้าแรก เกี่ยวกับเรา ข่าวสาร บริการ แบบฟอร์ม ติดต่อ EN



แบบประเมินความพึงพอใจ

แบบประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันแยกตามบริการของสำนักคอมพิวเตอร์

แบบประเมิน

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

- คำถามที่พบบ่อย
- อัตราค่าธรรมเนียมการใช้บริการห้อง
- เลื่อนแนะ ร้องเรียน แจ้งปัญหา
- ความปลอดภัย
- ประเมินความพึงพอใจรับบริการ
- แผนที่ และติดต่อ
- เจ้าหน้าที่ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

สำนักคอมพิวเตอร์

ประสานมิตร กรุงเทพฯ
ชั้น 11-14 อาคารนวัตกรรม ศ.ดร.สาโรช บัวศรี
114 ซอยสุขุมวิท 23 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตย เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
แผนที่ [g.page/swucc?share](https://www.google.com/maps/place/SWUCC)

องค์กรฯ จ.นครนายก
ชั้น 3 อาคารเรียนรวม
63 หมู่ 7 ถ.รังสิต-นครนายก คลอง 16 ต.องครักษ์ อ.องครักษ์ จ.นครนายก

วัน เวลาให้บริการ

จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 18.30 น.
เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 8.30 - 16.30 น.
มีวันหยุดตามวันหยุดราชการ (ยกเว้นวันสำคัญ)
และวันนักขัตฤกษ์

helpdesk@g.swu.ac.th
โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 15045 (ประสานมิตร)
0 2649 5000 ต่อ 15045 (องครักษ์)





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>