

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560

จากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560 ตั้งแต่สิงหาคม 2560 – เมษายน 2561 ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) โดยมีผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 106 คน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.80 จากคะแนนเต็ม 5

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2560

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ของผู้รับบริการ ที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา สำนักคอมพิวเตอร์และสืบคิดชอบ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

- ชาย
- หญิง

ประเภทผู้รับบริการ

- บุคลากร สายบริหาร
- บุคลากร สายวิชาการ
- บุคลากร สายปฏิบัติการ
- นิสิต

ระบบที่ท่านรับบริการ

- งานเว็บไซต์มหาวิทยาลัย
- งานบริการพื้นที่เว็บไซต์ (Web Hosting)
- ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วย Dotnetnuke (DNN)
- ระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย ATutor
- ระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ด้วย Moodle
- ระบบติดตามยุทธศาสตร์ (SWU-SAP)
- SWU Mobile

ส่วนที่ 2 ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้ระบบ

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระบบสามารถตอบสนอง ตรงตามความต้องการของท่าน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบมีความสะดวกและใช้งานง่าย	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบทำงานได้ถูกต้อง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระบบช่วยลดขั้นตอนในการทำงานของท่าน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

Your answer

SUBMIT

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ

ชาย 44 คน คิดเป็นร้อยละ 41.51

หญิง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49

สถานภาพ

บุคลากรสายบริหาร 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.83

บุคลากรสายวิชาการ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26

บุคลากรปฏิบัติการ 55 คน คิดเป็นร้อยละ 51.89

นิสิต 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33.02

ส่วนที่ 2 ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้งาน

ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ

คำถาม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ระบบสามารถตอบสนอง ตรงตามความต้องการของท่าน	3.57
ระบบมีความสะดวกและใช้งานง่าย	3.69
ระบบทำงานได้ถูกต้อง	3.77
ระบบช่วยลดขั้นตอนในการทำงานของท่าน	3.60
ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	3.58

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำถาม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	3.96
เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	3.94
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.05
ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.90
ในภาพรวม ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.96

สูตรการคำนวณ = ผลรวมความพึงพอใจทุกข้อ

10

$$= \frac{3.57 + 3.69 + 3.77 + 3.60 + 3.58 + 3.96 + 3.94 + 4.05 + 3.90 + 3.96}{10}$$

10

$$= 3.80$$

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- Option ต่างๆ ที่มีให้เลือกใช้กับการออกแบบเว็บไซต์ DNN โดยเฉพาะพวก module และ skin/theme ต่างๆ ไม่ค่อยมี และที่มีก็ไม่ค่อยทันสมัย ยังเป็น version เก่าอยู่เยอะ skin ที่ responsive และใช้กับการดูเว็บไซต์บนมือถือ/tablet ได้นั้น มีให้เลือกไม่กี่อัน ควรจะมีมากกว่านี้และควรมีที่ทันสมัยกับ DNN version ล่าสุดซึ่งตอนนี้เป็น DNN9 แล้ว นอกจากนี้ server ชอบ error หลายครั้งกำลัง update เว็บไซต์ของภาควิชาฯ แล้วจะ load page เพื่อดูสิ่งที่ได้เปลี่ยนแปลง แต่กลับเจอหน้า certificate error หรือหน้า error อื่นๆ หรือไม่ load เลย ทั้งๆ ที่ทำการปรับแก้คนเดียว (รับรองไม่ใช่คนทำผิดพลาดแน่นอน) ทำให้งานด้านการ update เว็บไซต์ไม่สะดวกและล่าช้ามาก ต้อง reload หลายรอบกว่าจะได้
- อย่างไรก็ตาม เคยโทร.ขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักคอมฯ ก็ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี และมีการติดตามเรื่องให้ มีการโทร.กลับมาหลังจากที่เจ้าหน้าที่ได้ไปหาข้อมูลเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ก็ไม่อยากจะต้อง

โทร.ขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่บ่อยๆ จึงควรปรับปรุงระบบการทำเว็บไซต์ให้ดีและทันสมัยขึ้น เพื่อที่คนที่
ที่จะต้องรับผิดชอบการออกแบบเว็บไซต์ และ update ข้อมูลของภาควิชาฯ บนเว็บไซต์นั้น จะได้ทำงานสะดวก
ขึ้น ไม่ต้องเสียเวลากับการ load แล้ว load อีก

- ควรนำ Google Classroom มาใช้แทน A-Tutor เพราะ Google Classroom ใช้งานง่าย user friendly ทั้งผู้เรียน และผู้สอน
- ระบบที่มหาวิทยาลัยใช้มีหลายระบบ ทำให้การทำงานซ้ำซ้อน ควรทำให้เป็นระบบกลางเพียงระบบเดียว และสามารถเข้าดูได้ทุกอย่าง
- ในส่วนของรายงานประจำปีของมหาวิทยาลัยควรมีช่องทางในการส่งข้อมูลที่สะดวกกว่าเดิม เพราะการส่ง paper หรือ CD-ROM สูญเสียทรัพยากร เสนอใช้การส่งแบบ Team Group ผ่านระบบ น่าจะสะดวก รวดเร็ว และประหยัด
- ควรมีการปรับรูปแบบ ฟังก์ชัน ให้เหมาะสมกับการทำงานจริง จะทำให้ระบบสามารถเป็นฐานข้อมูล และนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น
- ควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถ ดึงข้อมูลไปใช้อ้างอิงต่อ โดยระบบสามารถรายงานผล สรุปผล และประมวลผลเป็นร้อยละ เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้สามารถนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับเว็บรายวิชา (ATutor & Moodle) มากเพียงพอ (เช่น ข้อดีและข้อเสีย) เพื่อให้อาจารย์ ตัดสินใจว่า ควรจะเลือกใช้แบบใด โดยเฉพาะอาจารย์ที่กำลังใช้ ATutor อย่างต่อเนื่องตามที่มหาวิทยาลัยได้ แนะนำและสนับสนุนให้ใช้เป็นเวลาหลายปีแล้ว ขอขอบคุณค่ะ
- SWU Mobile Login ไม่ได้บ่อย
- อยากให้ลงทะเบียนเรียนผ่านแอป SWU Mobile ได้
- SWU Mobile เช็คนักเรียนห้องสมุดไม่ได้ ไม่สามารถเช็คแบบออฟไลน์ได้ รวมถึงไม่สามารถเช็คแอสแตมภ์กิจกรรม แบบเก่าได้
- SWU Mobile ระบบมันควรมีอะไรมากกว่านี้ ควรใช้ลงทะเบียนเรียนได้ อ.ติดตามนิสิตได้ อันนี้เหมือนทำแค่เป็น ดู ซึ่งไม่ได้แตกต่างอะไรกับในเว็บเลย เว็บทำได้ดีกว่าด้วย ที่สำคัญ ระบบควรให้ renew หนังสือของ ห้องสมุดได้ด้วย มันควรทำได้มากกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งใช้งานมานานแล้ว รู้สึกว่า งั้น ๆ ขอพูดตรง ๆ เนอะ เพราะ อยากให้พัฒนา แล้วคณะที่ระบุในแอปพลิเคชันเนี่ย ควรอัปเดตหน่อยนะครับ วิทยาลัยสัมพันธ์ภาพสากลเนี่ย อยู่ ส่วนไหนของ มศว หรือครับ คณะเศรษฐศาสตร์ก็ยังไม่อัปเดต คือถามหน่อย เจ้าหน้าที่ดูแล ไม่รู้ข้อมูลก็ควร ศึกษานะครับ ด้วยความเคารพ มันควรมีอะไรมากกว่านี้
- SWU Mobile แอปแต่งออกให้เข้าระบบเองตลอดเลย ในขณะที่เครื่องอื่นไม่แต่งออกครับ รบกวนปรับปรุงด้วย ครับ
- SWU Mobile ควรอัปเดตเป็นประจำ
- SWU Mobile ขอให้เพิ่มข้อมูล เพิ่มฟังก์ชันอะไรให้มากกว่านี้