



รายงานการประเมินผลการดำเนินงาน
ตามแผนการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2560
สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม	2
3. ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560	6
4. ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	9
5. คณะผู้จัดทำ	12
6. ภาคผนวก	14
1) ตัวอย่างแบบประเมินงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	
2) ตัวอย่างแบบประเมินงานพัฒนาการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์	
3) ตัวอย่างแบบประเมินงานพัฒนาระบบสารสนเทศ	
4) ตัวอย่างแบบประเมินงานจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ	
5) ตัวอย่างแบบประเมินงานดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	
6) ตัวอย่างแบบประเมินงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น	
7) ตัวอย่างแบบประเมินงานบริการห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และ ห้องประชุม	

1. หลักการและเหตุผล

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีบทบาทความรับผิดชอบในฐานะหน่วยงานที่ขับเคลื่อนในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ในการสนับสนุนยุทธศาสตร์พัฒนาและสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีพันธกิจหลักในการพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ได้ตามระดับมาตรฐานสากล เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ก้าวสู่องค์กรดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อให้มีศักยภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอย่างเต็มศักยภาพแก่บุคลากร นักศึกษาและท้องถิ่น

การให้บริการเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงได้ทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านระบบสารสนเทศ

จากแบบสอบถามสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการในประเด็นต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับ มาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับ มาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับ มาก ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับ มาก และ ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.38 อยู่ในระดับ มาก มีภาพรวมการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับ มาก

ทั้งนี้สำนักฯ ได้นำผลการสำรวจดังกล่าวรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และที่ประชุมมีมติให้ทำแผนการให้บริการที่ครอบคลุมการทำงานทั้ง 5 ประเด็น ดังต่อไปนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ 5) ด้านระบบสารสนเทศ

โดยมีโครงการ/กิจกรรม ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.1 ประชุมผู้ปฏิบัติงานเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติการขอใช้บริการห้องต่างๆ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2560

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ซ่อมแซม และบำรุงรักษา ครุภัณฑ์ อุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์

3.2 บำรุงรักษา และปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1 กิจกรรม 5 ส

4.2 แผนการบริหารความเสี่ยงสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560

4.3 บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร และนักศึกษา

4.4 ซ่อมแซม และบำรุงรักษา ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.5 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ด้านระบบสารสนเทศ

5.1 โครงการส่งเสริมการพัฒนาและการใช้งานสื่อการเรียนแบบออนไลน์

5.2 กิจกรรมตามโครงการพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

2. ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

งานบริการห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และ ห้องประชุม ได้จัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติสำหรับการให้บริการห้องต่างๆ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา และมีการประกาศใช้ โดยกิจกรรมนี้อยู่ในแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2560 เมื่อมีการประกาศใช้ระเบียบและแนวปฏิบัติดังกล่าวแล้วทำให้ความเสี่ยงหมดไปเนื่องจากข้อผิดพลาดที่เกิดจากการจองห้องอยู่ในระดับความเสี่ยงที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ ยอมรับได้

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2560 มีเกณฑ์ความสำเร็จของแผนดังกล่าวโดยแยกประเมินเป็นฝ่ายงานในสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 19 คน ดังนี้ 1) ร้อยละของบุคลากรหน่วยงานบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) จากจำนวนทั้งหมด 5 คน ได้ไปพัฒนาตนเอง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 100 2) ร้อยละของบุคลากรหน่วยงานพัฒนาระบบสารสนเทศ (MIS) จากจำนวนทั้งหมด 4 คน ได้ไปพัฒนาตนเอง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100 3) ร้อยละของบุคลากรหน่วยการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ e-Learning) จากจำนวนทั้งหมด 4 คน ได้ไปพัฒนาตนเอง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100 4) ร้อยละของบุคลากรหน่วยอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศ (Training) จากจำนวนทั้งหมด 1 คน ได้ไปพัฒนาตนเอง จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 100 5) ร้อยละของบุคลากรหน่วยดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Miantenance) จากจำนวนทั้งหมด 2 คน ได้ไปพัฒนาตนเอง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100 6) ร้อยละของบุคลากรหน่วยงานสำนักงาน จากจำนวนทั้งหมด 3 คน ได้ไปพัฒนาตนเอง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100 7) ร้อยละของบุคลากรได้เข้ารับการอบรมเรื่องการขอเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นไป จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 19 คน เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68

จากข้อ 1-7 สามารถสรุปการไปพัฒนาตนเองของบุคลากร สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 96.24 ซึ่งจากแผนพัฒนาบุคลากรและแผนปฏิบัติงาน สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2559-2563 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้มีคุณภาพโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป้าประสงค์ที่ 1 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มีระบบบริหารจัดการที่ดีสร้างคุณภาพชีวิตและความผาสุกในการปฏิบัติของบุคลากรในองค์กร (Healty Organization) ควบคู่กับการสร้างธรรมาภิบาลและมาตรฐานการทำงานให้มีผลสัมฤทธิ์สูง (High

Performance Organization) ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายของแผนพัฒนาบุคลากร ปี 2560 ไว้ที่ร้อยละ 80 ดังนั้น จึงถือว่าบรรลุตัวชี้วัด

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3.1 ซ่อมแซม และบำรุงรักษา ครุภัณฑ์ อุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์

งานบริการห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และ ห้องประชุม ได้ปรับปรุงห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และห้องประชุม ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ โดยใช้งบประมาณตามแผนงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 มีครุภัณฑ์ที่ได้รับการซ่อมแซมทั้งหมด 9 รายการ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับ มากที่สุด

3.2 บำรุงรักษา และปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

งานบำรุงรักษา และปรับปรุงห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ได้ทำการปรับปรุงลงโปรแกรมเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จำนวน 2 ครั้ง ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ INC11 INC12 INC21 26071 และ 26072 , เปลี่ยน Power Supply จำนวน 3 เครื่อง, เปลี่ยนเมาส์ 10 ตัว, เปลี่ยนหูฟัง 40 ตัว และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับ มากที่สุด

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

4.1 กิจกรรม 5 ส

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาดำเนินกิจกรรม “สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ร่วมใจ 5ส.” วันพุธที่ 19 กันยายน 2560 เวลา 13.00 - 16.00 น. ณ อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการประเมินหลังจากดำเนินกิจกรรม 5ส ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับ มากที่สุด

4.2 แผนการบริหารความเสี่ยงสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาได้จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2560 มีประเด็นความเสี่ยงที่ได้ร่วมกันวิเคราะห์ โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรของสำนักฯ ใน 3 ด้าน ดังนี้

1. บริหารจัดการห้องบริการเครื่องแม่ข่าย (ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก) วัตถุประสงค์ เพื่อบริหารจัดการข้อมูลและอุปกรณ์ในห้องบริการและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กรณีไฟฟ้าดับ

2. การให้บริการห้องต่างๆ ของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา (ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน) วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริการห้องประชุมและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงาน บุคลากร และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

3. การดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ (ความเสี่ยงด้านทรัพยากร) วัตถุประสงค์ เพื่อให้การเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา เป็นไปตามแผนที่วางไว้

จากการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงในประเด็นทั้ง 3 ด้าน พบว่า 1) ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการห้องบริการเครื่องแม่ข่าย (ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก) ลดลง อยู่ในระดับที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงยอมรับได้ แต่เห็นควรเพิ่มประเด็นการบริหารความเสี่ยงไปยังห้องบริการเครื่องแม่ข่ายทุกห้องให้ครอบคลุมทุกวิทยาเขต 2) ความเสี่ยงด้านการให้บริการห้องต่างๆ ของสำนักดิจิทัล

เพื่อการศึกษา (ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน) เมื่อดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงแล้วความเสี่ยงหมดไป และ 3) ความเสี่ยงด้านการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ (ความเสี่ยงด้านทรัพยากร) เมื่อดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงแล้วความเสี่ยงลดลงอยู่ในระดับที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงยอมรับได้ และเห็นควรเพิ่มประเด็นความรู้ด้านหมวดหมู่และระเบียบการเบิกจ่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณให้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่าสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษาสามารถดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงได้ครบถ้วน สมบูรณ์ อยู่ในกรอบระยะเวลาที่วางแผนไว้ สามารถจัดการความเสี่ยงให้ลดลง จำนวน 2 เรื่อง และความเสี่ยงหมดไปจำนวน 1 เรื่อง บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนบริหารความเสี่ยงที่วางไว้

4.3 บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบุคลากร และนักศึกษา

ปีงบประมาณ 2560 ฝ่ายซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ให้บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรจำนวน 650 ครั้ง โดยสามารถแบ่งรายละเอียดดังนี้ คณะครุศาสตร์ 258 ครั้ง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 70 ครั้ง คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 129 ครั้ง คณะวิทยาการจัดการ 135 ครั้ง คณะเทคโนโลยีการเกษตร 1 ครั้ง สำนักงานอธิการบดี 9 ครั้ง สถาบันพัฒนาเศรษฐกิจ(adiCET) 4 ครั้ง งานประชาสัมพันธ์ 2 ครั้ง โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2 ครั้ง สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม 1 ครั้ง สำนักหอสมุด 2 ครั้ง กองพัฒนานักศึกษา 4 ครั้ง หน่วยตรวจสอบภายใน 2 ครั้ง สภาคณาจารย์และข้าราชการ 4 ครั้ง แบ่งตามประเภทของอุปกรณ์ได้ดังนี้ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก 594 ครั้ง คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ 55 ครั้ง Tablet/Smartphone 1 ครั้ง แบ่งตามประเภทของปัญหาได้ดังนี้ ปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ 9 ครั้ง ปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ 640 ครั้ง ปัญหาเกี่ยวกับไวรัส 1 ครั้ง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.61 อยู่ในระดับ มากที่สุด

4.4 ซ่อมแซม และบำรุงรักษา ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีงบประมาณ 2560 ฝ่ายบริหารและจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีการจัดทำโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่ายดังนี้

1. เพิ่มปริมาณ bandwidth Internet ภายในประเทศจาก 500 Mbps เป็น 600 Mbps และภายนอกประเทศจาก 120 Mbps เป็น 400 Mbps
2. เพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย Accesspoint ในแต่ละวิทยาเขตดังนี้
 - 2.1 วิทยาเขตเวียงบัว เพิ่มขึ้นจำนวน 338 AP
 - 2.2 วิทยาเขตแม่สา เพิ่มขึ้นจำนวน 30 AP
 - 2.3 ศูนย์แม่ริมและคณะเกษตรฯ เพิ่มขึ้นจำนวน 117 AP
 - 2.4 วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน 32 AP
 รวมทุกวิทยาเขต เพิ่มขึ้น จำนวน 517 AP

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับ มากที่สุด

4.5 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 25 หลักสูตร ดังนี้ 1) Android Programming ขั้นพื้นฐาน 2) Android Programming ขั้นประยุกต์ใช้งานจริง 3) iOS Application Development ขั้นพื้นฐาน 4) iOS Application Development ขั้นประยุกต์ใช้งานจริง 5) PHP using MySQL Database for Web Development 6) การสร้างและบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วยโปรแกรม WordPress 7) การสร้างและบริหารจัดการเว็บไซต์องค์กรด้วย Joomla 8) การพัฒนาเว็บไซต์ด้วยเว็บไซต์สำเร็จรูป 9) การสร้างงาน Animation ด้วยโปรแกรม Flash 10) การสร้างและออกแบบ Infographic เพื่อสร้างสื่อประชาสัมพันธ์อย่างมืออาชีพ 11) การออกแบบกราฟิกและสิ่งพิมพ์ด้วยโปรแกรม Illustrator 12) การตัดต่อวิดีโอด้วยโปรแกรม Premiere Pro 13) Advanced Microsoft Excel 2010/2007 Function and Database 14) Fundamentals Microsoft Excel 2010/2007 15) การสร้างงานนำเสนอด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมืออาชีพ 16) การประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Word ในการทำงาน 17) การใช้งาน Office365 และการบริหารจัดการเอกสารออนไลน์ 18) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการขององค์กรท้องถิ่น 19) การใช้งานโปรแกรม SPSS เพื่อการวิจัย 20) การใช้งานโปรแกรม AMOS เพื่อการวิจัย 21) การลงโปรแกรมและการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC Maintenance) 22) Introduction to Big Data Analytics (การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ระดับเบื้องต้น) 23) การวิเคราะห์ข้อมูลด้านเทคนิค Predictive Modeling เพื่อสนับสนุนการวิจัย 24) Business Analytic วิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจอย่างมืออาชีพ 25) Startup Camp เสริมสร้างศักยภาพสู่ความเป็นผู้ประกอบการยุคดิจิทัล และผู้รับบริการงานจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ มีความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.70 อยู่ในระดับ มากที่สุด

5. ด้านระบบสารสนเทศ

5.1 โครงการส่งเสริมการพัฒนาและการใช้งานสื่อการเรียนแบบออนไลน์

ในปีงบประมาณ 2560 งานพัฒนาการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรสร้างห้องเรียนออนไลน์ด้วย Google Classroom สำหรับอาจารย์ จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม 34 คน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับ มากที่สุด 2) หลักสูตรการใช้งานห้องเรียนออนไลน์ด้วย Google Classroom สำหรับนักศึกษา จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม 49 คน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.68 อยู่ในระดับ มากที่สุด 3) หลักสูตรการใช้งานระบบ e-Learning ด้วย Moodle สำหรับนักศึกษา จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม 48 คน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับ มากที่สุด

5.2 กิจกรรมตามโครงการพัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่

งานพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้พัฒนาแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ จำนวน 2 ระบบ ได้แก่ 1) CMRU App บนระบบ Android 2) CMRU App บนระบบ iOS และผู้รับบริการงานพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความพึงพอใจในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับ มากที่สุด

3. ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560

1. งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 64 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.54	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.56	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.59	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.73	0.52	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.46	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.60	0.55	มากที่สุด

2. งานพัฒนาการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ (จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 127 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.59	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.52	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.72	0.48	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.70	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.71	0.50	มากที่สุด

3. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ (จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 42 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.79	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.67	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.70	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.62	0.68	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.77	0.66	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.64	0.70	มากที่สุด

4. งานจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ (จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 400 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.71	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.49	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.61	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	0.56	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.76	0.61	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.70	0.60	มากที่สุด

5. งานดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ (จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 213 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.58	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.58	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.64	0.55	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.67	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.61	0.57	มากที่สุด

6. งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น (จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 441 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.86	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.85	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.87	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	0.82	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.62	0.84	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.65	0.85	มากที่สุด

7. งานบริการห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และ ห้องประชุม (จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 154 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.62	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.50	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.65	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.59	0.58	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.52	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.59	0.57	มากที่สุด

8. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560 (จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 1,441 คน)

ประเด็นความต้องการ	ค่าเฉลี่ย	ค่า SD	อยู่ในระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.67	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.58	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.65	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.74	0.60	มากที่สุด
5. ด้านระบบสารสนเทศ	4.66	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.65	0.62	มากที่สุด

หมายเหตุ

การสำรวจความพึงพอใจใช้การวัดระดับความต้องการ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น	1	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนเป็น	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนเป็น	5	หมายถึง	มากที่สุด

ใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเพื่อการแปลผล ดังนี้

ระดับผลคะแนนเป็น	0.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับผลคะแนนเป็น	1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
ระดับผลคะแนนเป็น	2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับผลคะแนนเป็น	3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
ระดับผลคะแนนเป็น	4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

จากแบบสอบถามสรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจตามประเด็นต่างๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.74 อยู่ในระดับ มากที่สุด และ ด้านระบบสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.66 อยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนการให้บริการของสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2560 ค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับ มากที่สุด

4. ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

1. งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1.1 ปัญหาและอุปสรรค

- ระบบไฟฟ้าของมหาวิทยาลัยไม่มีความเสถียร
- ผู้มาใช้บริการลืมหักการใช้งานระบบต่างๆ เช่น ระบบ wifi บ่อย
- การขอรับบริการของผู้ใช้บริการบางครั้งจะเป็นลักษณะ User Error เล็ก ๆ น้อย ๆ

เช่น แจ้งว่าใช้ระบบเครือข่ายไม่ได้แต่ลืมเสียบสายสัญญาณ

- การให้บริการแก่หน่วยงานอื่นในบางครั้งเมื่อโทรแจ้งให้ไปแก้ไขปัญหาให้ เมื่อไปถึงแล้วกลับไม่อยู่ห้องทำให้เกิดการเสียเวลา
- กรณีที่เกิดปัญหาแบบกะทันหันแต่ไม่มีงบประมาณสำหรับการซ่อมแซมเช่น สายไฟเบอร์เกิดเสียหาย

1.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

- ทหาระบบสำรองไฟฟ้าเฉพาะระบบที่สำคัญๆ อาจจะไม่ใช้ทั้งหมด
- ศึกษาการนำเอาระบบรหัสการใช้งานระบบอื่นมาใช้กับระบบของงาน
- หากเป็นปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ต้องทำการสอนหรือแนะนำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง
- หากจะไปให้บริการแก่หน่วยงานใดก่อนเดินทางไปต้องโทรแจ้งหรือนัดเวลากันให้ชัดเจน
- ปรึกษาคณะผู้บังคับบัญชาเพื่อให้หางบประมาณสำหรับแก้ไขเป็นครั้งๆไป

2. งานพัฒนาการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์

2.1 ปัญหา/อุปสรรค

- ระยะเวลาในการอบรมมีน้อย อาจารย์ที่เข้าร่วมอบรมไม่ได้เตรียมเอกสาร และเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสื่อการเรียนการสอนออนไลน์มาใช้จริงในการอบรม ทำให้การอบรมต้องใช้ข้อมูลทดสอบการใช้เครื่องมือในแต่ละส่วน เมื่อเสร็จจากการอบรมอาจารย์ส่วนใหญ่ไม่มีเวลาทำต่อเนื่อง เมื่อทั้งเวลาไปนานก็มีผลกับการต่อยอดในเรื่องของการนำเครื่องมือไปใช้จริงในการเรียนการสอน
- เอกสารประกอบการอบรมภาพไม่ชัดเจน

2.2 แนวทางแก้ไข

- เพิ่มระยะเวลาการอบรม และจัดทำกระบวนการอบรมให้เสมือนจริงมากยิ่งขึ้น
- จัดหาฐานถ่ายเอกสารที่มีคุณภาพ

3. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ

3.1 ปัญหา/อุปสรรค

- การเขียนข้อตกลงในการพัฒนาระบบไม่ชัดเจน และไม่รัดกุม
- มีภาระอื่นแทรกเข้ามา ทำให้ไม่สามารถพัฒนาระบบได้อย่างเต็มที่
- ไม่มีการวางแผนในการพัฒนาระบบมาก่อน ทำให้เกิดความล่าช้า
- ผู้ให้ข้อมูลในการพัฒนาระบบ ไม่เข้าใจในกระบวนการของระบบอย่างดี

3.2 แนวทางแก้ไข

- กำหนดข้อตกลง และระยะเวลาการพัฒนาระบบให้ชัดเจน
- ให้ผู้บริหารพิจารณาความเหมาะสมของการให้งาน และการรับงานของคนที่พัฒนาระบบ
- มีการสำรวจความต้องการ การใช้งานระบบของแต่ละหน่วยงานก่อน เพื่อจัดลำดับในการพัฒนาระบบ
- ผู้พัฒนาระบบควรศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพิ่มเติม

4. งานจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ

4.1 ปัญหา/อุปสรรค

ประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ INC21 ที่ใช้จัดอบรมมีประสิทธิภาพต่ำ ไม่สนับสนุนการจัดอบรมในบางหลักสูตร เช่น Introduction to Big Data Analytics (การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ระดับเบื้องต้น) Android Programming ขั้นพื้นฐาน และ Android Programming ขั้นประยุกต์ใช้งานจริง เนื่องจากการอบรมดังกล่าวต้องใช้คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง การประมวลผลที่รวดเร็ว

4.2 แนวทางแก้ไข

การจัดอบรมหัวข้อ Introduction to Big Data Analytics (การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ระดับเบื้องต้น) ได้ย้ายห้องจัดอบรมไปที่ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 29127 อาคาร 90 ปี ราชนกเชียงใหม่ เนื่องจากห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 29127 มีคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง สนับสนุนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จัดอบรมหัวข้อดังกล่าว ส่วนในปีงบประมาณต่อไปเสนอให้มหาวิทยาลัยจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อใช้ในการจัดอบรมหลักสูตรสำหรับ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ให้สามารถก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ๆ ในยุคดิจิทัล

5. งานดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์

5.1 ปัญหาและอุปสรรค

- ผู้มาใช้บริการไม่ได้สำรองข้อมูลมาก่อนทำให้เมื่อลงระบบปฏิบัติการใหม่แล้วข้อมูล
ถูกลบทั้งหมด
- ผู้มาใช้บริการอธิบายถึงปัญหาที่เกิดผิดทำให้การแก้ไขปัญหาไม่ตรงกับจุดที่เป็น
ปัญหา
- ผู้ใช้บริการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ขึ้นส่วนพังอยู่แล้วมาใช้บริการ
- การขอรับบริการของผู้ใช้บริการบางครั้งจะเป็นลักษณะ User Error เล็ก ๆ น้อย ๆ
เช่น แจ้งว่าใช้ระบบเครือข่ายไร้สายไม่ได้แต่ลืมเปิดระบบที่ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นต้น
- การให้บริการแก่หน่วยงานอื่นในบางครั้งเมื่อโทรแจ้งให้ไปแก้ไขปัญหาให้ เมื่อไปถึง
แล้วกลับไม่อยู่ห้องทำให้เกิดการเสียเวลา

5.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

- สอบถามยากกับผู้มาใช้บริการหลายๆ รอบเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าผู้ใช้บริการได้ทำ
การสำรองข้อมูลมาแล้ว หากไม่ได้ทำการสำรองข้อมูลมาก่อนต้องให้ผู้ใช้บริการทำการสำรองข้อมูลก่อนทุกครั้ง
- ในบางครั้งที่ผู้มาใช้บริการไม่สามารถอธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจนต้องทำการ
เปิดเครื่องแล้วให้ผู้ใช้บริการอธิบายปัญหาที่เกิดประกอบ
- ให้ผู้ใช้นำไปเคลมกับร้านค้าหรือทำการเปลี่ยนชิ้นส่วนเพื่อให้เครื่อง
คอมพิวเตอร์ทำงานได้เสียก่อน
- หากเป็นปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ต้องทำการสอนหรือแนะนำให้ผู้ใช้บริการทราบถึง
การแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง
- หากจะไปให้บริการแก่หน่วยงานใดก่อนเดินทางไปต้องโทรแจ้งหรือนัดเวลากันให้
ชัดเจน

6. งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น

6.1 ปัญหาและอุปสรรค

1. ผู้มาใช้บริการมีจำนวนมากกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการห้อง INC11 INC12
2. ผู้มาใช้บริการนำของต้องห้ามเข้าไปในห้องบริการคอมพิวเตอร์ เช่น น้ำดื่ม อาหาร
และ ขนม เป็นต้น
3. เครื่องปรับอากาศเสียบ่อยในห้อง INC12
4. ผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการห้อง 26071 และ 26072 แจ้งโปรแกรมที่ใช้ในการเรียน
การสอนหลังเปิดเทอม ทำให้การติดตั้งโปรแกรมทำได้ยาก เนื่องด้วยมีการใช้งานตลอดวัน
5. เครื่องคอมพิวเตอร์มีความล้าสมัย ไม่สามารถรันโปรแกรมใหม่ๆ ได้ดี INC21
6. ระบบไฟฟ้าไม่เสถียรดับบ่อย และเบรกเกอร์ไฟห้อง 26071, 26072 ขอบแดง
7. การขอยืมคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปใช้งานอื่นนอกห้องปฏิบัติการ ทำให้เครื่อง
คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอสำหรับบริการ และเกิดความเสียหาย

6.2 แนวทางแก้ไขปัญหา

1. ทำแผนของงบประมาณจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่ม ห้อง INC11
2. คอยสอดส่อง ตักเตือน ถ้าเห็นการนำของต้องห้ามเข้าไปในห้องบริการคอมพิวเตอร์
3. แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบปัญหา และให้หมั่นมาตรวจสอบระบบทำความเย็นห้อง INC12
4. จัดทำหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ห้องปฏิบัติการห้อง 26071, 26072 ในการเรียนการสอนเพื่อสำรวจรายชื่อโปรแกรมที่ต้องใช้ในการเรียนการสอนก่อนเปิดเทอมทุกๆ เทอม
5. ทำแผนของงบประมาณจัดซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ ห้อง INC21
6. แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับด้านไฟฟ้าให้มาตรวจสอบและแก้ไข
7. แจ้งทุกๆ หน่วยงาน งดยืมคอมพิวเตอร์ไปใช้งานนอกสถานที่ทุกกรณี

7. งานบริการห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และ ห้องประชุม

7.1 ปัญหา/อุปสรรค

- มีการขอใช้ห้องเร่งด่วน ทำให้ผู้ดูแลห้องไม่สามารถเตรียมห้องได้ทัน
- ผู้ขอใช้ห้องโทรมาจอง โดยไม่ได้ส่งใบขอใช้ห้อง ทำให้เกิดความผิดพลาดในการตรวจสอบข้อมูล
- ผู้ขอใช้ห้อง ทำการจอง แต่ไม่มาใช้ตามวันและเวลาดังกล่าว
- ผู้ใช้ห้อง นำอาหาร ขนม และน้ำดื่มเข้ามารับประทานในห้อง

7.2 แนวทางแก้ไข

- จัดทำระเบียบการใช้ห้อง และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน
- ให้จัดทำระบบการจองห้องออนไลน์ โดยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ต้องการใช้ห้องไม่ต้องมารอคำขอที่สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
- ให้ผู้ดูแลห้อง ทำการยืนยันการใช้ห้องเมื่อถึงเวลาการใช้ห้อง และนำเสนอเสนอผู้บริหารพิจารณา ในการใช้ห้องครั้งต่อไป
- กำชับผู้มาใช้ห้องทุกครั้ง ห้ามนำ อาหาร ขนม น้ำดื่ม เข้ามาในห้อง

5. คณะผู้จัดทำ ที่ปรึกษา

1. อาจารย์อำนาจ	โกวรรณ	ผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
2. อาจารย์ ดร.กัลยา	ใจรักษ์	รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
3. อาจารย์ ดร.ทิวาวัลย์	ตะการ	รองผู้อำนวยการสำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
4. นายมารุต	เปี่ยมเกตุ	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
5. นางสาวนันทาวดี	คุณศิลป์	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป
6. นายวิวัฒน์ชัย	ชำประไพ	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทีมประเมินผลและสรุปผล

1. งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1. นายวิวัฒน์ชัย	ชำประไพ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. นายเจษฎา	ยาวุทธิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. นายอานนท์	มะโนเมือง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. นายวิฑูร	อุ้นแสน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

2. งานพัฒนาการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์

1. นางพรพิมล	แก้วฟู้งรังษี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. นางสาวรุ่งทิพา	กิตติยกุล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. นายกฤษณ์	ชาวศรี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. นายณัฐพงษ์	วงศ์จันทร์ตา	นักวิชาการศึกษา

3. งานพัฒนาระบบสารสนเทศ

1. นายธีระพงษ์	ใจคำมา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. นายชลิต	โปธา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. นายบัณฑิต	นันทะเทศ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4. นายกุลชาติ	ปัญญาดี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

4. งานจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ

1. นางสาวพรรณนิภา	ดวงไย	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
-------------------	-------	-----------------------

5. งานดูแลและบำรุงระบบคอมพิวเตอร์

1. นายจรูญ	บุตรแก้ว	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
------------	----------	-----------------------

6. งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น

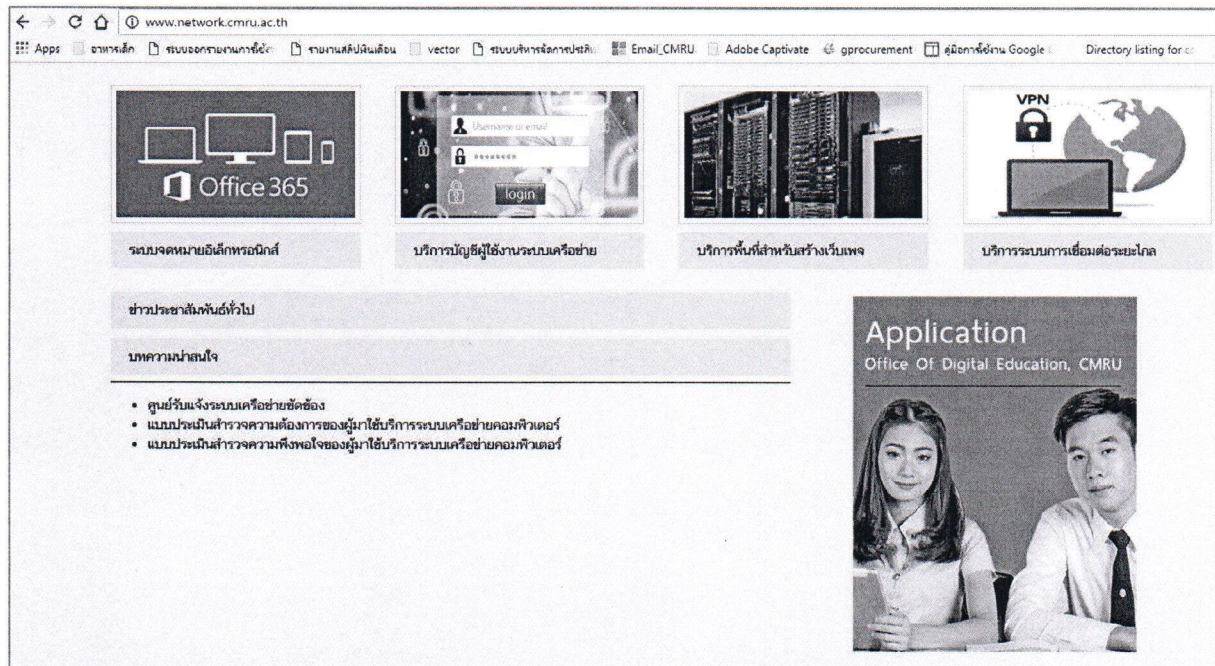
1. นายปิยะพงษ์	หินเกย	นักวิชาการศึกษา
----------------	--------	-----------------

7. งานบริการห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และ ห้องประชุม

1. นายธีระพงษ์	ใจคำมา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. นายเจษฎา	ยาวุทธิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. นายณัฐพงษ์	วงศ์จันทร์ตา	นักวิชาการศึกษา

ตัวอย่างแบบประเมินงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

<http://www.network.cmru.ac.th/>



แบบประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้มา ใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

หน่วยงานที่สังกัด

- ☐ คณะครุศาสตร์
- ☐ คณะวิทยาการจัดการ
- ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตร
- ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ☐ วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน
- ☐ วิทยาลัยพัฒนาเศรษฐกิจฯ
- ☐ วิทยาลัยนานาชาติ
- ☐ บัณฑิตวิทยาลัย
- ☐ หน่วยงานอื่น

กระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก



- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

เอกสารประกอบการรับบริการ (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ (ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ)

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก



- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ การให้บริการ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

ความสะอาดของสถานที่โดยรวม (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ (ด้านคุณภาพการให้บริการ)

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง



- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

ระบบการให้บริการออนไลน์ (ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน)

- ☐ มากที่สุด
- ☐ มาก
- ☐ ปานกลาง
- ☐ น้อย
- ☐ น้อยที่สุด

ส่ง

เนื้อหานี้มิได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอรัม



คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

5 หมายถึง ระดับ ดีมาก

4 หมายถึง ระดับ ดี

3 หมายถึง ระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับ น้อย

1 หมายถึง ระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ประเมิน

อาจารย์ประจำ คณะสาขา.....

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นต่อโครงการ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการมีความเหมาะสม					
1.2 การลงทะเบียนอบรมมีความเหมาะสม					
1.3 การยืนยันการเข้าร่วมอบรมมีความเหมาะสม					
2. บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2.2 ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2.3 ช่องทางติดต่อ ประสานงานกับบุคลากร เช่น โทรศัพท์ อีเมล					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จัดฝึกอบรม มีความเหมาะสม					
3.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ภายในห้องอบรม					
3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ					
4.2 เนื้อหาสาระในการอบรมตรงกับความต้องการ					
4.3 สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
4.4 เอกสารประกอบการอบรมมีความเหมาะสม					
4.5 ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม					
5. ด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน					
5.1 สามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรม ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เว็บไซต์หน่วยงาน					
5.2 สามารถเข้าถึง Google Classroom ได้อย่างรวดเร็วด้วยสัญญาณอินเทอร์เน็ต					
5.3 ความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					

หลักสูตรด้านการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนที่ต้องการให้อบรมในครั้งต่อไป

โปรดระบุ

ช่วงเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วมอบรม

1) ☐ ช่วงเปิดภาคเรียน ☐ ช่วงปิดภาคเรียน

2) ☐ ช่วง วันจันทร์-วันศุกร์ ☐ ช่วง วันเสาร์-อาทิตย์

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

5 หมายถึง ระดับ ดีมาก

4 หมายถึง ระดับ ดี

3 หมายถึง ระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับ น้อย

1 หมายถึง ระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ประเมิน

นักศึกษาประจำ คณะสาขา.....

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นต่อโครงการ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการมีความเหมาะสม					
1.2 การลงทะเบียนอบรมมีความเหมาะสม					
1.3 การยืนยันการเข้าร่วมอบรมมีความเหมาะสม					
2. บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2.2 ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2.3 ช่องทางติดต่อ ประสานงานกับบุคลากร เช่น โทรศัพท์ อีเมล					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จัดฝึกอบรม มีความเหมาะสม					
3.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ภายในห้องอบรม					
3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ					
4.2 เนื้อหาสาระในการอบรมตรงกับความต้องการ					
4.3 สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
4.4 เอกสารประกอบการอบรมมีความเหมาะสม					
4.5 ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม					
5. ด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน					
5.1 สามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรม ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เว็บไซต์หน่วยงาน					
5.2 สามารถเข้าถึง Google Classroom ได้อย่างรวดเร็วด้วยสัญญาณอินเทอร์เน็ต					
5.3 ความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					

หลักสูตรด้านการใช้งานสื่อการเรียนการสอนที่ต้องการให้อบรมในครั้งต่อไป

โปรดระบุ

ช่วงเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วมอบรม 1) ☐ ช่วงเปิดภาคเรียน ☐ ช่วงปิดภาคเรียน

2) ☐ ช่วง วันจันทร์-วันศุกร์ ☐ ช่วง วันเสาร์-อาทิตย์

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบประเมินการอบรมหลักสูตร : การใช้งานระบบ e-Learning ด้วย Moodle สำหรับนักศึกษา

วันอาทิตย์ที่ 16 กรกฎาคม 2560 เวลา 13.00-16.00น. ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ INC21

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

5 หมายถึง ระดับ ดีมาก

4 หมายถึง ระดับ ดี

3 หมายถึง ระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับ น้อย

1 หมายถึง ระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ประเมิน

นักศึกษาประจำ คณะ สาขา.....

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นต่อโครงการ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การประชาสัมพันธ์โครงการมีความเหมาะสม					
1.2 การลงทะเบียนอบรมมีความเหมาะสม					
1.3 การยืนยันการเข้าร่วมอบรมมีความเหมาะสม					
2. บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
2.2 ให้คำปรึกษา และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2.3 ช่องทางติดต่อ ประสานงานกับบุคลากร เช่น โทรศัพท์ อีเมล					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 สถานที่จัดฝึกอบรม มีความเหมาะสม					
3.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ภายในห้องอบรม					
3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ					
4.2 เนื้อหาสาระในการอบรมตรงกับความต้องการ					
4.3 สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
4.4 เอกสารประกอบการอบรมมีความเหมาะสม					
4.5 ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม					
5. ด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน					
5.1 สามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรม ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เว็บไซต์หน่วยงาน					
5.2 สามารถเข้าถึง Moodle CMRU ได้อย่างรวดเร็วด้วยสัญญาณอินเทอร์เน็ต					
5.3 ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต					

หลักสูตรด้านการใช้งานสื่อการเรียนการสอนที่ต้องการให้อบรมในครั้งต่อไป

โปรดระบุ

ช่วงเวลาที่คุณสะดวกในการเข้าร่วมอบรม

1) ☐ ช่วงเปิดภาคเรียน ☐ ช่วงปิดภาคเรียน

2) ☐ ช่วง วันจันทร์-วันศุกร์ ☐ ช่วง วันเสาร์-อาทิตย์

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

..... สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ขอขอบคุณในความคิดเห็นของท่าน

ตัวอย่างแบบประเมินงานพัฒนาระบบสารสนเทศ

http://www.digital.cmru.ac.th/index.php?ge=nav_view&gen_lang=020817093319&lang=

	สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	สายตรงผู้อำนวยการ
หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา บริการจากเรา ข่าวสาร บุคลากร แผนการดำเนินงาน เอกสารดาวน์โหลด แบบประเมินความพึงพอใจ		
📄 แบบสอบถามผู้รับบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา แบบสำรวจความต้องการ 1. แบบสำรวจความต้องการของผู้นำใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. แบบสำรวจความต้องการการใช้งานระบบสารสนเทศ 3. แบบสำรวจความต้องการในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4. แบบสำรวจความต้องการงานบริการด้านจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ 5. แบบสำรวจความต้องการในการให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม แบบประเมินความพึงพอใจ 1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้นำใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. แบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศ 3. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4. แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการด้านจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ 5. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม		

แบบประเมินความพึงพอใจ การใช้งานระบบสารสนเทศ

*จำเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ *

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2.สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม *

- ☐ อาจารย์/เจ้าหน้าที่
- ☐ นักศึกษา
- ☐ บุคคลภายนอก

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้รับบริการ

โปรดเลือกระบบที่ต้องการประเมิน

กรุณาเลือกระบบที่ต้องการประเมิน *

เลือก

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การติดต่อใช้ บริการมีความ สะดวก หลาก หลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน	☐	☐	☐	☐	☐
เมื่อเกิดปัญหา สามารถแก้ไข ปัญหาได้ทัน เวลาที่	☐	☐	☐	☐	☐

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ให้บริการด้วยความ สุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
แต่งกายเหมาะสม มี บุคลิกและลักษณะ ท่าทางที่สุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 ความพอใจใน การบริการโดยภาพ รวมของเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐	☐	☐

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีสถานที่ให้บริการ ชัดเจน เหมาะสม กับ การติดต่อให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ *

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การให้บริการตรงกับความต้องการ

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

สามารถนำข้อเสนอแนะหรือวิธีการแก้ปัญหาไปใช้งานได้

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2.5 ด้านระบบสารสนเทศ *

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

มีการประชาสัมพันธ์การนำระบบงานมาใช้ให้ผู้ใช้งานได้ทราบถึงวิธีการและการแก้ไขปัญหา

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

มีช่องทางการติดต่อสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ

*

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ระบบมีข้อความ คำสั่งชัดเจน เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ทันสมัย

☐☐☐☐☐

ง่ายต่อการเรียนรู้

☐☐☐☐☐

ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและมีประโยชน์ต่อการใช้งานของหน่วยงาน

☐☐☐☐☐

เนื้อหาครอบคลุมสิ่งที่ต้องการ

☐☐☐☐☐

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะความต้องการของผู้รับบริการ

กรุณาใส่ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหานี้ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอรัม



ตัวอย่างแบบประเมินงานจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ
<http://www.digital.cmru.ac.th/index.php?ge=training>

 สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่		สายตรงผู้ช่วยการ
หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา บริการจากเรา ข่าวสาร บุคลากร แผนการดำเนินงาน เอกสารดาวน์โหลด แบบประเมินความพึงพอใจ		
 ตารางอบรมคอมพิวเตอร์ ประจำปี 2560  หลักสูตรที่เปิดอบรม  <u>แบบประเมินความพึงพอใจอบรม</u>		
แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดอบรม		
■ การสร้างและบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วยโปรแกรม WordPress 👉 : การสร้างและบริหารจัดการเว็บไซต์ด้วยโปรแกรม WordPress	■ การใช้งานโปรแกรม AMOS เพื่อการจัด 👉 : การใช้งานโปรแกรม AMOS เพื่อการจัด	
■ การพัฒนาเว็บไซต์ด้วยเว็บไซต์สำเร็จรูป 👉 : การพัฒนาเว็บไซต์ด้วยเว็บไซต์สำเร็จรูป	■ Fundamentals Microsoft Excel 2013 👉 : Fundamentals Microsoft Excel 2013	
■ การสร้างและบริหารจัดการเว็บไซต์องค์กรด้วย Joomla 👉 : การสร้างและบริหารจัดการเว็บไซต์องค์กรด้วย Joomla	■ Advanced Microsoft Excel 2013 Function and Database 👉 : Advanced Microsoft Excel 2013 Function and Database	
■ การสร้างงานนำเสนอด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมืออาชีพ 👉 : การสร้างงานนำเสนอด้วยโปรแกรม Microsoft PowerPoint อย่างมืออาชีพ	■ Business Analytic การวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจอย่างมืออาชีพ Business Analytic การวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจอย่างมืออาชีพ	
■ การประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Word ในการทำงาน 👉 : การประยุกต์ใช้โปรแกรม Microsoft Word ในการทำงาน	■ PHP using MySQL Database for Web Development 👉 : PHP using MySQL Database for Web Development	

แบบประเมินผลการอบรม

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2560
หลักสูตร โปรแกรมสนับสนุนการวิจัย
หัวข้อ การใช้งานโปรแกรม AMOS เพื่อการวิจัย
วันที่ 20-21 พฤษภาคม 2560

*จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

สถานะ

- ☐ อาจารย์ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ☐ บุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ☐ บุคลากร ภาครัฐ
- ☐ บุคคลทั่วไป

3.สังกัดหน่วยงาน (กรณีเป็นอาจารย์และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่ ให้กรอกข้อมูล คณะ / หน่วยงานที่สังกัด) *

คำตอบของคุณ



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อโครงการอบรม โปรดเลือกช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 กระบวนการรับลงทะเบียนมีความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 วิทยากรนำเสนอเนื้อหาสาระครบถ้วนและน่าสนใจ	☐	☐	☐	☐	☐
1.3 เนื้อหาสาระในการอบรมตรงกับความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
1.4 เอกสารประกอบการอบรม	☐	☐	☐	☐	☐
1.5 ระยะเวลาทั้งหมดของการอบรม	☐	☐	☐	☐	☐

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

2.3 ความพึงพอใจในการบริการโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.1 สถานที่จัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.2 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ภายในห้องอบรม

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3.4 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

4.1 การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4.2 สามารถนำ

ความรู้ความเข้าใจ
ไปประยุกต์ใช้ใน
การปฏิบัติงานได้

☐☐☐☐☐

4.3 ความพึง
พอใจการบริการ
ในภาพรวม

☐☐☐☐☐

5. ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

5.1 การประชาสัมพันธ์
การจัดฝึกอบรม ทาง
เว็บไซต์มหาวิทยาลัย
เว็บไซต์หน่วยงาน และ
ทางเครือข่ายสังคม
ออนไลน์

☐☐☐☐☐

5.2 ระบบการลง
ทะเบียนอบรมออนไลน์

☐☐☐☐☐

5.3 แบบสอบถามความ
พึงพอใจในการจัดฝึก
อบรมออนไลน์

☐☐☐☐☐

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม *

คำตอบของคุณ

ขอขอบคุณที่สละเวลากรอกแบบประเมินการจัดอบรมค่ะ

งานจัดฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยี สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอรัม



แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ 2559

สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำชี้แจง : โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการโดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น

5 หมายถึง ระดับ ดีมาก

4 หมายถึง ระดับ ดี

3 หมายถึง ระดับ พอใช้

2 หมายถึง ระดับ น้อย

1 หมายถึง ระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ประเมิน

นักศึกษา/อาจารย์/บุคลากร ประจำคณะ/หน่วยงานสาขาวิชา/สังกัด

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นต่อโครงการ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการทำงาน/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ					
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.3 ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
2. บุคลากรผู้ให้บริการ					
2.1 ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
2.3 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ช่องทางติดต่อ ประสานงานกับบุคลากร เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์					
3.2 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
3.3 ความสะดวกในการประสานงานกับบุคลากร					
4. คุณภาพการให้บริการ					
4.1 ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว					
4.2 ได้รับการที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการ					
5. ด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน					
5.1 สามารถตรวจสอบสถานการณ์ซ่อมผ่านระบบเครือข่ายได้จากทุกที่					
5.2 สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของฝ่ายซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ได้จากทุกอุปกรณ์เช่น มือถือ แทปเล็ตหรือเครื่องคอมพิวเตอร์					
5.3 สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของฝ่ายซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

..... สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา ขอขอบคุณในความคิดเห็นของท่าน

ตัวอย่างแบบประเมินงานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น

http://www.digital.cmru.ac.th/index.php?ge=nav_view&gen_lang=020817093319&lang=

	สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	สายตรงผู้อำนวยการ
หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา บริการจากเรา ข่าวสาร บุคลากร แผนการดำเนินงาน เอกสารดาวน์โหลด แบบประเมินความพึงพอใจ		
 แบบสอบถามผู้รับบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา		
แบบสำรวจความต้องการ		
1. แบบสำรวจความต้องการของผู้นำใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. แบบสำรวจความต้องการการใช้งานระบบสารสนเทศ 3. แบบสำรวจความต้องการในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4. แบบสำรวจความต้องการงานบริการด้านจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ 5. แบบสำรวจความต้องการในการให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม		
แบบประเมินความพึงพอใจ		
1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้นำใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. แบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศ 3. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 4. แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการด้านจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ 5. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม		

แบบสอบถามการให้บริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ INC11 และ INC12

แบบประเมินนี้ใช้สำหรับสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินผลการให้บริการในครั้งนี้ และนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

*จำเป็น

1. รหัสนักศึกษา *

คำตอบของคุณ

2. เพศ *

โปรดเลือกเพศของท่าน

☐ ชาย

☐ หญิง

3. ระดับการศึกษา *

โปรดเลือกระดับชั้นปีที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

เลือก ▼

4. ระดับชั้นปีการศึกษา *

โปรดเลือกระดับชั้นปีที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

เลือก ▼

5. คณะ *

โปรดเลือกคณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

เลือก ▼



ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหาที่นี่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอรัม



แบบสอบถามการให้บริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ INC11 และ INC12

*จำเป็น

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

6. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 กระบวนการเลือก เครื่องใช้งานมีความ เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
6.2 กระบวนการ Login เครื่องใช้งานมี ความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
6.3 ความพร้อมของ เครื่องคอมพิวเตอร์	☐	☐	☐	☐	☐
6.4 โปรแกรมใช้งาน พื้นฐานบนเครื่อง คอมพิวเตอร์	☐	☐	☐	☐	☐
6.5 ระยะเวลาการใช้ งานต่อครั้ง	☐	☐	☐	☐	☐

7. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1 ให้บริการด้วย ความสุภาพ สะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น	☐	☐	☐	☐	☐

และเติม เติม เติม เติม เติม

7.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

7.3 ความพึงพอใจในการบริการโดยภาพรวมของเจ้าหน้าที่

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.1 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
8.2 คุณภาพและความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ ภายในห้องห้องปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
8.3 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐
8.4 ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	☐	☐	☐	☐	☐

9. ด้านคุณภาพการให้บริการ *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.1 การให้บริการที่ตรงตามความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
9.2 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ทำงานได้ตามความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐
9.3 ความพึงพอใจในการบริการในภาพรวม	☐	☐	☐	☐	☐

10. ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน *

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.1 การประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการ ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัย	☐	☐	☐	☐	☐



หน้า 2 จาก 3

กลับ

ถัดไป

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอรัม



แบบสอบถามการใช้บริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ INC11 และ INC12

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

11. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

คำตอบของคุณ

ขอขอบคุณในความร่วมมือกรออกแบบประเมินผล งานบริการห้องปฏิบัติการ
คอมพิวเตอร์ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

หน้า 3 จาก 3

กลับ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหาไม่ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอรัม



ตัวอย่างแบบประเมินงานบริการห้องมินิเธียเตอร์ ห้องมินิสตูดิโอ และ ห้องประชุม

http://www.digital.cmru.ac.th/index.php?ge=nav_view&gen_lang=020817093319&lang=



สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สายตรงผู้อำนวยการ

[หน้าหลัก](#) [เกี่ยวกับเรา](#) [บริการจากเรา](#) [ข่าวสาร](#) [บุคลากร](#) [แผนการดำเนินงาน](#) [เอกสารดาวน์โหลด](#) [แบบประเมินความพึงพอใจ](#)

แบบสอบถามผู้รับบริการ สำนักดิจิทัลเพื่อการศึกษา

แบบสำรวจความต้องการ

1. แบบสำรวจความต้องการของผู้มาใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. แบบสำรวจความต้องการการใช้งานระบบสารสนเทศ
3. แบบสำรวจความต้องการในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
4. แบบสำรวจความต้องการงานบริการด้านจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ
5. แบบสำรวจความต้องการในการให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม

แบบประเมินความพึงพอใจ

1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. แบบประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศ
3. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
4. แบบประเมินความพึงพอใจงานบริการด้านจัดฝึกอบรมและบริการวิชาการ
5. แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ห้องปฏิบัติการและห้องประชุม

*จำเป็น

1.เลือกห้องที่ใช้งาน *

- ☐ ห้องคอมพิวเตอร์ INC21 ชั้น2
- ☐ ห้องประชุมเอื้องสายสองแสง ชั้น3
- ☐ ห้อง Mini Theater ชั้น 4
- ☐ ห้อง Mini Studio ชั้น 4

2.สถานภาพผู้ประเมิน *

- ☐ อาจารย์
- ☐ เจ้าหน้าที่
- ☐ นักศึกษา
- ☐ บุคคลภายนอก

3.การประเมิน *

5

4

3

2

1

1.ความเหมาะสม
ของกระบวนการจอง
ห้อง

☐☐☐☐☐

2.การให้บริการของเจ้าหน้าที่	☐	☐	☐	☐	☐
3.ความสะอาด และการเตรียมความพร้อมของห้อง	☐	☐	☐	☐	☐
4.ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ในห้อง	☐	☐	☐	☐	☐
5.ความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน	☐	☐	☐	☐	☐
6.ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
7.การใช้งานระบบจองห้องออนไลน์	☐	☐	☐	☐	☐

4.ข้อเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

เนื้อหานี้ได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

Google ฟอรัม

