

รายงานประเมินตนเอง
ของ
ศูนย์สารสนเทศวิชาการ
ประจำปีการศึกษา 2567

ข้อมูลของหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง

ศูนย์สารสนเทศวิชาการ (Information technology center)
อาคารอนุสรณ์ 30 ปี (อาคาร 15 ชั้น 1)
38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160
โทรศัพท์ 02-8678088 ต่อ 5220
เว็บเพจ <http://it.siam.edu>

ประวัติความเป็นมา

ศูนย์สารสนเทศวิชาการ (Information technology center) เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยสยาม ได้เริ่มดำเนินงาน เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2539 โดยมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบศูนย์เครือข่ายสารสนเทศ ที่มีขนาดใหญ่ที่สุด (แห่งแรก)ในประเทศไทย และได้เริ่มเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2540 โดย พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้า สุทธสิริโสภา เสด็จเป็นองค์ประธานในพิธีเปิด ณ อาคารอนุสรณ์ 30 ปี มหาวิทยาลัยสยาม



(1) บริการที่สำคัญของหน่วยงาน

ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละส่วนงานของศูนย์สารสนเทศวิชาการ

1. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 กำกับดูแลส่งเสริมพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

1.1.1 กำหนดนโยบายและสิทธิการให้บริการระบบ Internet ภายในมหาวิทยาลัยสยาม

1.1.2 ดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับ พรบ.คอมพิวเตอร์ 2550

- 1.1.3 ดูแลจัดสรร,สร้าง,แก้ไข User ที่ใช้งานระบบ Internet /Mail/ e-learning ในแต่ละประเภท (ผู้บริหาร,คณาจารย์,นักศึกษา และ Admin)
- 1.2 พัฒนาระบบ Internet ของมหาวิทยาลัยสยาม
 - 1.2.1 กำหนดและคัดเลือก Link Internet ที่มีขนาดเหมาะสมกับองค์กร
 - 1.2.2 จัดหาอุปกรณ์ Network / Server ที่จำเป็นในการใช้งานประเภทต่าง ๆ
 - 1.2.3 สรรหา / ประสานงาน เพื่อหาระบบ Internet ที่เหมาะสม กับการใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ร้องขอมา
 - 1.2.4 ดูแลและUpdate ข้อมูลของ Domain : siam.edu (บางส่วน)
 - 1.2.5 ดูแล Domain : siamu.ac.th
- 1.3 ออกแบบและพัฒนา Web Site ของมหาวิทยาลัยสยาม
 - 1.3.1 ออกแบบและจัดทำ Web Site หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยสยาม
 - 1.3.2 อบรมการใช้โปรแกรมสำหรับพัฒนา Web Site ให้กับหน่วยงานภายใน
- 1.4 พัฒนาระบบ Siam E-Learning
 - 1.4.1 ออกแบบและจัดทำโครงสร้างของ ระบบ E-Learning <http://elearning.siam.edu>
 - 1.4.2 จัดทำระบบ เพื่อแยกประเภทรายวิชา / คณะ และดูแลในส่วนการ เพิ่มเติม / แก้ไข / ตรวจสอบ
 - 1.4.3 จัดทำระบบสมาชิก และดูแลในส่วนการ เพิ่มเติม / แก้ไข / ตรวจสอบ
 - 1.4.4 จัดหา Tool เพื่อจัดทำบทเรียน
 - 1.4.5 ประกาศข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบ
 - 1.4.6 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ
 - 1.4.7 ช่วยเหลือ / ให้คำปรึกษาคณาจารย์ / นักศึกษาที่มีปัญหาในการใช้งาน
- 1.5 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. แผนกบริหารจัดการ

2.1 งานเลขานุการ

- 2.1.1 รับผิดชอบงานด้านเลขานุการ และงานสารบัญ
- 2.1.2 ดำเนินงานด้านธุรการ และพิจารณาหนังสือเข้า – ออก ของศูนย์สารสนเทศวิชาการ เพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.1.3 บันทึกและจัดทำรายงานการประชุมของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
- 2.1.4 จัดเก็บเอกสารต่างๆ เช่น คำสั่ง ประกาศ บันทึกข้อความ และดูแลสมุดเลขที่หนังสือเข้า – ออกประสานงานการขอใช้สถานที่และอุปกรณ์ IT
- 2.1.5 รับเรื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบ Internet / คอมพิวเตอร์
- 2.1.6 ดูแลและประสานงานในการต้อนรับผู้มาติดต่อสอบถาม เยี่ยมชม และศึกษาดูงาน
- 2.1.7 ดูแลและรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานเพื่อจัดทำรายงานประจำปีของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
- 2.1.8 จัดทำบัญชีรายการทรัพย์สินของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
- 2.1.9 ดูแลและเบิกวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ในส่วนของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
- 2.1.10 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

- 2.2 ประเมินและวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน
 - 2.2.1 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการระบบสารสนเทศ และงานบริการ IT กับนักศึกษาและบุคลากร
- 2.3 ส่งเสริมพัฒนาบุคลากร
 - 2.3.1 ส่งบุคลากรเข้าร่วมงานสัมมนาต่าง ๆ ในหัวข้อที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานภายใน -ภายนอกจัดขึ้น
- 2.4 วิเคราะห์ ประเมิน บริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น
 - 2.4.1 การ Monitor Network / Link Internet / Network Down
 - 2.4.2 การลดความเสี่ยงและหาแนวทางแก้ไขปัญหาคือจะทำให้อุปกรณ์ Network เสียหายเนื่องจากระบบไฟฟ้าขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง
 - 2.4.3 การขยายจำนวน Server หรืออุปกรณ์ เพื่อรองรับการบริการที่เพิ่มมากขึ้น
- 2.5 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3. บริการ

ภาระงานหลัก

- 3.1 ส่งเสริมการจัดทำ Web Site ของหน่วยงานต่าง ๆ
 - 3.1.1 ดำเนินการจัดทำ Web Site ให้หน่วยงานภายใน ที่ไม่สามารถทำได้
 - 3.1.2 แก้ไข และปรับแต่ง Web Site ที่หน่วยงานทำมา เพื่อให้เข้ากับระบบ Server ของศูนย์สารสนเทศ
 - 3.1.3 จัดหาพื้นที่ หรือ Server ที่เหมาะสมให้กับ Web Site ของหน่วยงานต่าง ๆ
 - 3.1.4 จัดทำระบบการทดสอบประมวลผลความรู้รายข้อ(MCQ) ให้กับนักศึกษาแพทย์ปี ๕
- 3.2 บริการวิชาการกับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก
 - 3.2.1 บริการการใช้ห้องคอมพิวเตอร์เพื่ออบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานภายใน
 - 3.2.2 บริการการใช้ห้องคอมพิวเตอร์เพื่ออบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานภายนอก
 - 3.2.3 บริการการใช้ห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นสถานที่สอบความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์
 - 3.2.4 การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เก่าให้กับหน่วยงานภายนอกตามที่มีเรื่องขออนุมัติมา
 - 3.2.5 การจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ / Internet เพื่อใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายใน - ภายนอกสถานที่ของหน่วยงานภายในที่ขอมา
- 3.3 ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT
 - 3.3.1 ติดตั้ง Software / Update โปรแกรมให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของศูนย์สารสนเทศ
 - 3.3.2 แก้ไข Software ที่ชำรุด / เสียหาย / ติดไวรัส ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
 - 3.3.3 จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อทดแทน เพื่อคอมพิวเตอร์ที่หมดอายุการใช้งานตามความเหมาะสม
- 3.4 บริการยืมอุปกรณ์ IT
 - 3.4.1 ให้บริการยืมเครื่อง Notebook
 - 3.4.2 ให้บริการยืมเครื่อง LCD
 - 3.4.3 ให้บริการยืมเครื่อง Visualizer
 - 3.4.4 ให้บริการยืม HDMI to VGA
 - 3.4.5 ให้บริการยืม Laser Pointer

3.5 บริการห้องคอมพิวเตอร์

3.5.1 บริการห้องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษา / การจัดอบรม (จำนวน 116 เครื่อง)

3.5.2 บริการห้องคอมพิวเตอร์สำหรับการเรียนการสอน (จำนวน 49 เครื่อง)

3.6 บริการระบบเครือข่าย Internet / Network

3.6.1 บริการระบบ LAN (DHCP) สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในอาคารต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยสยาม

3.6.2 บริการระบบ Wireless LAN โดยรอบบริเวณของมหาวิทยาลัยสยาม

3.6.3 บริการระบบ Mail Server ภายใต้ Domain : siam.edu (Google platform)

3.6.4 บริการระบบ Mail Server ภายใต้ Domain : siam-u.ac.th (Microsoft platform)

3.6.5 บริการระบบ สมาชิกบริการเครือข่ายโรมมิ่งเพื่อการศึกษาและวิจัยสำหรับนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันการศึกษาที่เป็นสมาชิกเครือข่าย ผ่าน WiFi : SSID : eduroam (Educational Roaming)

3.6.6 บริการระบบสมาชิก (User) เพื่อระบุตัวตนในการใช้งานเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยสยาม (User Authentication)

3.7 บริการศูนย์ซ่อมคอมพิวเตอร์ เพื่อบริการหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสยาม

3.7.1 บริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ (Hardware)

3.7.2 บริการซ่อมจอ Monitor / Power Supply / Mainboard

3.8 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ภาระงานรอง

3.9 ดูแลระบบบันทึกเวลาการทำงานของบุคลากร

3.9.1 แก้ไขระบบ / เครื่องอ่านบัตร / ลายนิ้วมือ เพื่อให้สามารถทำงานได้ ในกรณีที่เครื่องบันทึกเวลาชำรุด

3.10 ดูแลการใช้เครือข่าย Intranet ของ Server ทะเบียน

3.10.1 ดำเนินการแก้ไขระบบ Intranet ของ Server ทะเบียน เมื่อไม่สามารถใช้งานระบบ Back office / การเงิน / กองทุนแนะแนว / ห้องขายหนังสือ

3.11 งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และสมรรถนะหลัก

วิสัยทัศน์ พันธกิจและสมรรถนะหลัก

1. วิสัยทัศน์	ศูนย์สารสนเทศวิชาการ เป็นหน่วยงานที่บริการนักศึกษา และบุคลากรให้สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยเครื่องมือหลายช่องทาง เพื่อมุ่งมั่นพัฒนาเพื่อให้มหาวิทยาลัยสยามเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
2. พันธกิจ	1. พัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยสยาม 2. พัฒนาการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ระบบ 3. ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับบุคลากรและนักศึกษา
3. สมรรถนะหลัก	1. เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงระบบการใช้งาน Online ในรูปแบบต่างที่ใช้ในการเรียนการสอน 2. เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และ Internet 3. เพื่อตอบสนองการบริการนักศึกษาให้มีความรวดเร็วและสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ประเภทของบุคลากร

ประเภทบุคลากร	ระดับคุณวุฒิ				รวม
	ป.เอก	ป.โท	ป.ตรี	ต่ำกว่าป.ตรี	
อาจารย์	1	2			3
เจ้าหน้าที่		3	1		4
รวม		6	1		7

(4) สินทรัพย์

ข้อมูลสินทรัพย์ที่สำคัญ

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
อาคารสถานที่	สถานที่ตั้ง : อาคาร 15 ชั้น 1 ห้อง ศูนย์เครือข่ายสารสนเทศ / ห้องควบคุมระบบ / ห้อง IT42/ห้อง IT48
อุปกรณ์	Firewall : 2 Switch Layer 3 : 2 (Core SW 10G) Switch Layer 2 : 60 Up Server : 10 PC : 160 IMAC : 7 Notebook : 8 LCD : 4 Visualizer : 1 Printer : 2
เทคโนโลยี	1. การเชื่อมต่อประเภทของสายสัญญาณ Internet ภายในองค์กร 1.1 Multiprotocol Label Switching (MPLS) เป็นบริการวงจรสื่อสารความเร็วสูง ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ออกแบบมาเพื่อการส่งข้อมูลที่มีความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวสูง 1.2 Fiber to the x (FTTx) เป็นเทคโนโลยีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโครงข่ายสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) 2. ประเภทการให้บริการเชื่อมต่อ Network 2.1 Local Area Network (LAN) เป็นระบบเครือข่าย แบบเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันในระยะจำกัด เช่น ในอาคารเดียวกัน หรือบริเวณเดียวกันที่สามารถลากสายถึงกันได้โดยตรง 2.2 Wireless Fidelity (WiFi) เป็นเครือข่ายไร้สาย เป็นคลื่นสัญญาณวิทยุ ขนาด 2.4GHz และ 5 GHz ใช้ในอุปกรณ์ IT ที่มีตัวรับ WiFi ได้ 3. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ให้บริการหลัก 3.1 Server : DHCP / DNS / Monitor / VM / VPN / SIS 3.2 Computer : PC / Notebook 3.2 การติดต่อสื่อสารผ่าน : Email
ทรัพย์สินทางปัญญา	1. คู่มือการใช้งานระบบ e-Learning (สำหรับอาจารย์) 2. คู่มือการใช้งานระบบ e-Learning (สำหรับนักศึกษา) 3. Appsheet ระบบยืม – คืน อุปกรณ์ IT

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

5.1 ระบบยืนยันตัวตนบุคคลเพื่อใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Authentication System)

เพื่อเป็นการปฏิบัติตาม “พระราชบัญญัติ” ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ทางมหาวิทยาลัยสยามได้จัดให้มีระบบยืนยันตัวตนบุคคล เพื่อใช้งานระบบ Internet โดยจะต้องมีการระบุ Username และ Password ให้ถูกต้อง จึงจะได้รับอนุญาตให้ใช้งานได้ โดยมีวิธีการดังนี้

1. ทุกครั้งก่อนใช้งาน Internet จะต้องใส่ Username และ Password ผ่าน Web Browser เช่น Google Chrome, Microsoft Edge , Firefox, Safari เป็นต้น
2. หลังใช้งานทุกครั้งต้อง Logout ออกจากระบบได้ ทั้งนี้ มิเช่นนั้นจะถือว่าเป็นความผิดที่เกิดจากความตั้งใจกระทำความผิด
3. ผู้ใช้งาน (User) ทุกคน จะมี Account เพื่อใช้งานระบบ Internet ดังนี้
 - 3.1 ใช้ รหัสบุคลากร / รหัสนักศึกษา เป็น Account สำหรับ Login (Login ได้ 2 Device) เช่น รหัสบุคลากร / รหัสนักศึกษา เป็น 6707600009 เกิดวันที่ 15 สิงหาคม 1998 (ค.ศ.) จะได้เป็น
 - Username : 6707600009
 - Password : 15081998 (กรณี ถ้าเป็นเลขตัวเดียวให้เติม 0 ไว้ข้างหน้าเสมอ)
4. สำหรับ รหัสบุคลากร / รหัสนักศึกษา เป็น Account เมื่อเปิดให้ใช้งานระบบในครั้งแรก ผู้ใช้งาน (User) มีหน้าที่ต้องเปลี่ยน Password ในทันที
5. Username และ Password ถือเป็นทรัพย์สินส่วนตัวห้ามมิให้เผยแพร่แก่ผู้ใด มิเช่นนั้นถือว่าตั้งใจกระทำความผิด
6. หากมีปัญหาในการใช้งานของระบบ กรุณาติดต่อศูนย์สารสนเทศวิชาการ อาคาร 15 ชั้น 1 ในวันทำการปกติ วันจันทร์ – เสาร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 18.00 น. โทร. 02-8678088 ต่อ 5220 E-mail : it_center1@siam.edu

ผลการดำเนินงานประจำปีการศึกษา 2567

สถิติผู้เข้ารับบริการ ปีการศึกษา 2567

- 1.ภายในศูนย์เครือข่ายสารสนเทศ
- 2.มาติดต่อที่ศูนย์สารสนเทศโดยตรง มีผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวน 2,074 คน
 - 2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 217 คน
 - 2.2 นักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 1,857 คน

เดือน/ปัญหา	ปัญหาด้าน Soft ware	ปัญหาด้าน Hard ware	ปัญหาด้านอื่น ๆ	รวม
สิงหาคม	154	67	15	236
กันยายน	146	52	9	207
ตุลาคม	233	47	20	300
พฤศจิกายน	109	90	14	213
ธันวาคม	74	46	-	120
มกราคม	63	88	8	159
กุมภาพันธ์	39	36	12	87
มีนาคม	266	44	11	321
เมษายน	142	39	10	191
พฤษภาคม	149	68	23	240
รวมทั้งสิ้น	1,375 คน	577 คน	122 คน	2,074 คน

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการรับบริการ
ของศูนย์สารสนเทศวิชาการ
ปีการศึกษา 2567

1. ข้อมูลทั่วไป

1.1 ประเภทของผู้ใช้บริการ

ประเภท	นักศึกษา	บุคลากร	รวม
จำนวน	1,857	217	2,074
ร้อยละ	89	11	100

1.2 ปัญหาที่เข้ารับบริการ

ประเภท	ปัญหาด้าน Soft ware	ปัญหาด้าน Hard ware	ปัญหาด้าน อื่นๆ	รวม
จำนวน	1,375	577	122	2,074
ร้อยละ	66	28	6	100

2. ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรของศูนย์สารสนเทศวิชาการ

2.1.1 ด้าน Software

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1. ผู้ให้บริการ บริการ ครบถ้วนถูกต้องและรวดเร็ว	-	-	466	636	273	3.86
2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการชี้แจง และให้คำปรึกษาในการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	-	-	427	648	300	3.91
3. ผู้ให้บริการมีความ น่าเชื่อถือ	-	-	256	688	431	4.13
4. ผู้ให้บริการ บริการด้วย ความเต็มใจและยิ้มแย้ม แจ่มใส	-	-	372	435	568	4.14
5. ผู้ให้บริการมีน้ำใจ มีความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความ ลับ	-	-	355	698	322	3.98

2.1.2 ความพึงพอใจในการติดต่อบุคลากรในหน่วยงาน ด้าน Software

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1.สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ศูนย์สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว	-	-	371	238	766	4.29
2. มีช่องทางการติดต่อมากเพียงพอ	-	-	369	584	422	4.04
3. ความพึงพอใจโดยรวมต่อศูนย์สารสนเทศวิชาการ	-	-	358	455	562	4.15

2.1.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สิ่งที่อยากให้ศูนย์สารสนเทศวิชาการปรับปรุงแก้ไข.อยากมี บริการ Account canva ที่ไม่ใช่ตัว Free verion

2.2.1 ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรของศูนย์สารสนเทศวิชาการ

ด้าน Hardware

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1. ผู้ให้บริการ บริการครบถ้วนถูกต้องและรวดเร็ว	-	-	97	236	244	4.25
2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	-	-	67	251	259	4.33
3. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ	-	-	109	253	215	4.18
4. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส	-	-	88	265	244	4.24
5. ผู้ให้บริการมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความรับผิดชอบ	-	-	129	212	236	4.19

2.2 ความพึงพอใจในการติดต่อกับบุคลากรในหน่วยงาน ด้าน Hardware

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1.สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ศูนย์สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว	-	26	322	107	122	3.56
2. มีช่องทางการติดต่อมากเพียงพอ	-	-	236	163	178	3.90
3. ความพึงพอใจโดยรวมต่อศูนย์สารสนเทศวิชาการ	-	35	256	145	141	3.68

2.2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สิ่งที่อยากให้ศูนย์สารสนเทศวิชาการปรับปรุงแก้ไข.....ควรมีอะไหล่ที่จำเป็นให้สลับใช้งานได้รวดเร็ว

2.3.1 ด้าน อื่นๆ

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1. ผู้ให้บริการ บริการครบถ้วนถูกต้องและรวดเร็ว	-	-	46	37	39	3.94
2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	-	-	42	43	37	3.96
3. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ	-	-	38	28	56	4.15
4. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส	-	-	41	26	55	4.11
5. ผู้ให้บริการมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับ	-	-	36	56	30	3.95

2.3.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในปีการศึกษา 2567 มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในของหน่วยงาน ดังนี้

1. งานระบบเครือข่าย Internet /Network

1.1 WiFi ในบางจุดได้รับสัญญาณอ่อน เนื่องจาก ตัวส่งสัญญาณ (AP) เริ่มเสื่อมสภาพใช้งานมานานกว่า 10 ปี จำเป็นต้องทยอยเปลี่ยน ซึ่งใช้งบประมาณค่อนข้างสูง

1.2 ปัญหา การปรับปรุงสถานที่ / ห้องเรียน / ห้องทำงานใหม่ แล้วไม่ได้คำนึงถึงสัญญาณ WiFi ทำให้สัญญาณอ่อนในบางจุด

1.3 งบประมาณ ซื้ออุปกรณ์เพื่อมาบำรุงรักษานั้นมีไม่มาก เนื่องจากมีราคาค่อนข้างสูง

2. การดูแล Web site

2.1 มีกำลังคนที่ดูแลและจัดทำ Web site ไม่เพียงพอ

3. ห้องคอมพิวเตอร์

3.1 ได้จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีขีดความสามารถสูงๆ ไม่มากทำให้ไม่ตอบสนองความต้องการของ user มากนัก

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการประเมินการรับบริการของศูนย์ สารสนเทศวิชาการ มหาวิทยาลัยสยาม

กรุณาคัดปุ่มถัดไปเพื่อกรอกรับแบบประเมิน

it_center1@siam.edu สลับบัญชี



ไม่ใช้ร่วมกัน



บันทึกฉบับร่างแล้ว

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

คุณคือ..... *



บุคลากรมหาวิทยาลัยสยาม



นักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

นักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม

ข้อมูลผู้รับบริการ

กรุณากรอกข้อมูลของผู้เข้ารับบริการให้ครบถ้วนและถูกต้อง

สังกัด คณะต่าง ๆ *

คณะพยาบาลศาสตร์



ประเภทการใช้บริการ *



ปัญหาด้าน Soft ware



ปัญหาด้าน Hard ware



อื่นๆ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการประเมินการรับบริการของศูนย์
สาสนเทศวิชาการ มหาวิทยาลัยสยาม

it_center1@siam.edu สสสับัญชี

 ไม่ใช้ร่วมกัน

 บันทึกฉบับร่างแล้ว

* ระบุว่า เป็นคำถามที่จำเป็น

ปัญหาด้าน Soft Ware

ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรของศูนย์สารสนเทศวิชาการ

1. ผู้ให้บริการ บริการครบถ้วนถูกต้องและรวดเร็ว *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☒	มากที่สุด

2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☒	มากที่สุด

3. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☒	มากที่สุด

4. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☒	มากที่สุด

5. ผู้ให้บริการมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ขัดความรับผิดชอบ *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☒	มากที่สุด

ปัญหาด้าน Hard Ware

ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรของศูนย์สารสนเทศวิชาการ

1. ผู้ให้บริการ บริการครบถ้วนถูกต้องและรวดเร็ว *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

3. ผู้ให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

4. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

5. ผู้ให้บริการ มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปิดความลับ * *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

ปัญหาท่านอื่นๆ

กรุณาระบุปัญหา *

คำตอบของคุณ

ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์สารสนเทศวิชาการ

1. ผู้ให้บริการ บริการครบถ้วนถูกต้องและรวดเร็ว *

12345

น้อยที่สุด

มากที่สุด

2. ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการชี้แจงและให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาได้
อย่างถูกต้อง *

12345

น้อยที่สุด

มากที่สุด

3. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ *

12345

น้อยที่สุด

มากที่สุด

4. ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจและยิ้มแย้มแจ่มใส *

12345

น้อยที่สุด

มากที่สุด

5. ผู้ให้บริการมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ยึดความรับผิดชอบ *

12345

น้อยที่สุด

มากที่สุด

ช่องทางการขอรับบริการและติดต่อสื่อสาร(เลือกตอบได้หลายข้อ) *

☐ ณ ศูนย์สารสนเทศวิชาการ อาคาร 15 ชั้น 1
☐ รับบริการที่หน่วยงานของท่านเอง (ON SITE)
☐ รับบริการผ่านโทรศัพท์เบอร์ภายใน 5220
☐ รับบริการผ่านโทรศัพท์มือถือส่วนตัวของผู้ให้บริการ
☐ Line ส่วนตัวของผู้ให้บริการ
☐ ระบบควบคุมระยะไกล AnyDesk
☐ เว็บไซต์ของหน่วยงาน www.it.siam.edu
☐ E-mail ของหน่วยงาน it_center1@siam.edu

สามารถติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ศูนย์สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

มีช่องทางการติดต่อมากเพียงพอ *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

ความพึงพอใจโดยรวมต่อศูนย์สารสนเทศวิชาการ *

	1	2	3	4	5	
น้อยที่สุด	☐	☐	☐	☐	☐	มากที่สุด

สิ่งที่อยากให้อำเภอศูนย์สารสนเทศวิชาการปรับปรุงแก้ไข

คำตอบของคุณ _____

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของคุณ _____

ส่งแบบฟอร์ม

ผ่านสร้างโดย Google  ฟอรัม

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน Siam University ระบบการดูแล

Google ฟอรัม