

**สรุปผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
และการให้บริการงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย ประจำปี 2560**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสิ้น 120 คน

จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ดังตารางที่ 1
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 71 ดังตารางที่ 2
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 89 ดังตารางที่ 3
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ กำลังศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 87 ดังตารางที่ 4
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 21-30 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64 ดังตารางที่ 5
6. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน จำนวน 1-3 ชม. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 71 ดังตารางที่ 6
7. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/สัปดาห์ จำนวน 5 วัน/สัปดาห์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ดังตารางที่ 7
8. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการช่วง 12.00-13.00 น. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51 ดังตารางที่ 8
9. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้จุดบริการ Wireless จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
ชาย	77	60
หญิง	43	40
รวม	120	100

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทบุคลากร

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ประเภทบุคลากร		
นักศึกษา	85	71
บุคลากรสนับสนุน	23	19
อาจารย์	11	9
ผู้บริหาร	1	1
รวม	120	100

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสังกัด

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สังกัด		
สำนักงานวิทยาเขต	11	9
สำนักงานคณบดี	2	2
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	107	89
อื่นๆ	0	0
รวม	120	100

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	4
ปริญญาตรี	105	87
ปริญญาโท	10	8
ปริญญาเอก	1	1
รวม	120	100

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
21-30 ปี	77	64
31-40 ปี	21	18
41-50 ปี	17	14
51-60 ปี	5	4
60 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	120	100

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/วัน		
จำนวน 1-3 ชม./วัน	85	71
จำนวน 3-6 ชม./วัน	22	18
จำนวน 6-9 ชม./วัน	11	9
มากกว่า 9 ชม./วัน	2	2
รวม	120	100

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/สัปดาห์

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต/สัปดาห์		
น้อยกว่า 1 วัน/สัปดาห์	5	4
1 วัน/สัปดาห์	14	12
2 วัน/สัปดาห์	18	15
3 วัน/สัปดาห์	16	13
4 วัน/สัปดาห์	9	7
5 วัน/สัปดาห์	42	35
6 วัน/สัปดาห์	2	2
ใช้ทุกวัน	14	12
รวม	120	100

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามการใช้บริการในช่วงใดมากที่สุด

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ใช้บริการในช่วงใดมากที่สุด		
08.00-12.00 น.	26	21
12.00-13.00 น.	62	51
13.00-16.00 น.	19	16
08.00.17.00 น.	12	10
17.00-20.00 น.	1	1
20.00-24.00 น.	1	1
หลังเวลา 24.00 น.	0	0
รวม	120	100

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด		
ห้องให้บริการคอมพิวเตอร์ของวิทยาเขต	19	16
สำนักงานที่สังกัด	34	28
ห้องสมุด	10	8
หอพักของวิทยาเขต	1	1
จุดให้บริการ Wireless	56	47
รวม	120	100

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการต่องานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ใช้บริการต่องานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เสนอข้อมูลการวิเคราะห์ในด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (LAN & Wireless), ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security), ด้านการให้บริการเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย, โดยหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ
คะแนน 4.51 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนน 3.51 – 4.50	หมายถึง มาก
คะแนน 2.51 – 3.50	หมายถึง ปานกลาง
คะแนน 1.51 – 2.50	หมายถึง น้อย
คะแนน 1.00 – 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

2.1 ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (LAN & Wireless)

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (LAN & Wireless) โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในหัวข้อความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาหัวข้อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (LAN & Wireless)

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (LAN & Wireless)	ค่าเฉลี่ย	ผลประเมินความพึงพอใจ
- ความเร็วการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	3.40	ปานกลาง
- ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	3.48	ปานกลาง
- ความมีเสถียรภาพของระบบฯสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง	3.37	ปานกลาง
- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	3.48	ปานกลาง
- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	3.44	ปานกลาง
สรุป	3.40	ปานกลาง

2.2 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในหัวข้อการกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาหัวข้อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ย 3.50 ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ประเมินผลความพึงพอใจ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)	ค่าเฉลี่ย	ผลประเมินความพึงพอใจ
- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด	3.50	ปานกลาง
- การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	3.58	มาก
- ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	3.47	ปานกลาง
- ท่านมีความพึงพอใจในโปรแกรมป้องกันไวรัส (Antivirus) ที่มหาวิทยาลัยจัดสรรไว้ให้ มากน้อยเพียงใด	3.33	ปานกลาง
สรุป	3.50	ปานกลาง

2.3 ด้านการให้บริการเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านด้านการให้บริการเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในหัวข้อการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 รองลงมาหัวข้อออกแบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.54 ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ประเมินผลความพึงพอใจ ด้านการให้บริการเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

ด้านการให้บริการเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย	ค่าเฉลี่ย	ผลประเมินความพึงพอใจ
- การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.60	มาก
- เนื้อหาเว็บไซต์ที่น่าสนใจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย	3.50	ปานกลาง
- ออกแบบใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว	3.54	มาก
- ความสวยงามในการออกแบบ การใช้สี และขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสม	3.47	ปานกลาง
สรุป	3.60	มาก

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ใช้บริการต่องานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เสนอข้อมูลการวิเคราะห์ในด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง, ด้านด้านการให้บริการ (Service) โดยหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลงความหมายโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

3.1 ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านกระบวนการทำงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในหัวข้อบรรยากาศและสถานที่ห้องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมาในหัวข้อความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 13 ประเมินผลความพึงพอใจ ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ด้านห้อง Lab และอุปกรณ์ต่อพ่วง	ค่าเฉลี่ย	ผลประเมินความพึงพอใจ
- บรรยากาศและสถานที่ห้องคอมพิวเตอร์	3.70	มาก
- ความพร้อมและความสมบูรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.55	มาก
- ปริมาณเครื่องพิมพ์, อุปกรณ์อื่นๆเพียงพอ	3.08	ปานกลาง
- ปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอ	3.40	ปานกลาง
- ความทันสมัยของอุปกรณ์และระบบ	3.39	ปานกลาง
สรุป	3.70	มาก

3.2 ด้านการให้บริการ (Service)

จากผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในหัวข้อยิ้มแย้มแจ่มใสและกริยาวาจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาหัวข้อความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 14 ประเมินผลความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ (Service)

ด้านการให้บริการ (Service)	ค่าเฉลี่ย	ผลประเมินความพึงพอใจ
- บริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน	3.70	มาก
- เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้รวดเร็ว	3.75	มาก
- มีคู่มือประกอบการใช้งาน ชัดเจน ครบถ้วน	3.22	ปานกลาง
- นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ	3.38	ปานกลาง
- ติดตาม พัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.74	มาก
- ยิ้มแย้มแจ่มใสและกริยาวาจาสุภาพ	4.23	มาก
- ความรวดเร็วในการติดต่อและให้บริการ	4.01	มาก
สรุป	3.70	มาก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ที่มีความเก่าและอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า