

# ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย

## ผลการประเมินความพึงพอใจครั้งที่ 1

ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในช่วงเดือน ตุลาคม 2553 - มีนาคม 2554

URL --> <http://nms.rmutp.ac.th/asm-1/?report>

### รายงานผล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 55 คน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ(%)
ชาย	22	40.00
หญิง	33	60.00

  

อายุ	จำนวน	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่า 25 ปี	24	43.64
25 – 40 ปี	18	32.73
41 – 55 ปี	10	18.18
มากกว่า 55 ปี	3	5.45

  

สถานภาพของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ(%)
นักศึกษา	34	61.82
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	18	32.73
ผู้บริหาร	0	0.00
บุคคลภายนอก	3	5.45

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
<b>1. ขั้นตอนการขอรับบริการ</b>		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.65	มากที่สุด
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงการให้บริการ	4.56	มากที่สุด
1. ความเสมอภาคการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.47	มาก
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการต่างๆ	4.47	มาก
1. เวลา เปิด- ปิด การให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.56	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.55	<i>มากที่สุด</i>
<b>2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
2. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.65	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของบุคลากร และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.56	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่แสดงความรู้ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการ	4.47	มาก
2. ในด้านแนะนำหรือตอบหรือซักถามตรงประเด็น	4.56	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	4.47	มาก
<i>รวม</i>	4.55	<i>มากที่สุด</i>
<b>3. สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
3. ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.65	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถบริการ	4.47	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.65	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	4.56	มากที่สุด
3. ป้ายบอกทาง (ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ ฯลฯ) วางในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน	4.65	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.60	<i>มากที่สุด</i>
<b>4. ความเร็วของเครือข่ายคอมพิวเตอร์</b>		
4. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย LAN	4.65	มากที่สุด
4. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Wireless	4.56	มากที่สุด
4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลภายนอกผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย	4.47	มาก
4. ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	4.47	มาก
4. ความทั่วถึงของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกคณะและทุกหน่วยงาน	4.65	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.56	<i>มากที่สุด</i>
<b>5. ความมีเสถียรภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์</b>		
5. ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่าย LAN	4.65	มากที่สุด
5. ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่าย Wireless	4.56	มากที่สุด
5. การรับปัญหาและแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่ายรวดเร็ว	4.47	มาก
5. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (downtime) ในแต่ละครั้ง	4.65	มากที่สุด
5. ความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย	4.65	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.60	<i>มากที่สุด</i>
<b>รวมทั้งหมด</b>	4.57	<b>มากที่สุด</b>

#### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
0/0	55

## ผลการประเมินความพึงพอใจครั้งที่ 2

ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ใน ช่วงเดือน เมษายน - กันยายน 2554

URL --> <http://nms.rmutp.ac.th/asm-2/?report>

### รายงานผล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 51 คน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ(%)
ชาย	23	45.10
หญิง	28	54.90

  

อายุ	จำนวน	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่า 25 ปี	25	49.02
25 – 40 ปี	14	27.45
41 – 55 ปี	10	19.61
มากกว่า 55 ปี	2	3.92

  

สถานภาพของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ(%)
นักศึกษา	31	60.78
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	16	31.37
ผู้บริหาร	2	3.92
บุคคลภายนอก	2	3.92

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
<b>1. ขั้นตอนการขอรับบริการ</b>		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.80	มากที่สุด
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้บริการ	4.49	มาก
1. ความเสมอภาคการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.65	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการต่างๆ	4.65	มากที่สุด
1. เวลา เปิด- ปิด การให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.49	มาก
<i>รวม</i>	<i>4.62</i>	<i>มากที่สุด</i>
<b>2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
2. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.65	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของบุคคลิกภาพ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นมิตรหรือยิ้มและเอาใจใส่ที่จะให้บริการ	4.65	มากที่สุด
2. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.80	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาราชการให้บริการ	4.65	มากที่สุด
<i>รวม</i>	<i>4.71</i>	<i>มากที่สุด</i>
<b>3. สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
3. ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.80	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.49	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.65	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	4.80	มากที่สุด
3. ป้ายบอกทาง (ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ ฯลฯ) วางในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน	4.65	มากที่สุด
<i>รวม</i>	<i>4.68</i>	<i>มากที่สุด</i>
<b>4. ความเร็วของเครือข่ายคอมพิวเตอร์</b>		
4. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย LAN	4.80	มากที่สุด
4. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Wireless	4.65	มากที่สุด
4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลภายนอกผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย	4.49	มาก
4. ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	4.65	มากที่สุด
4. ความทั่วถึงของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกคณะและทุกหน่วยงาน	4.49	มาก
<i>รวม</i>	<i>4.62</i>	<i>มากที่สุด</i>
<b>5. ความมีเสถียรภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์</b>		
5. ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่าย LAN	4.65	มากที่สุด
5. ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่าย Wireless	4.80	มากที่สุด
5. การรับปัญหาและแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่ายรวดเร็ว	4.65	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเมื่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม (downtime) ในแต่ละครั้ง	4.80	มากที่สุด
5. ความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย	4.45	มาก
<i>รวม</i>	<i>4.67</i>	<i>มากที่สุด</i>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

#### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
n/a	51