

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย
ผลการประเมินความพึงพอใจครั้งที่ 1

ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในช่วงเดือน มิถุนายน 2554 – พฤศจิกายน 2554

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

รายงานผล

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 54 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ(%)
ชาย	22	40.74
หญิง	32	59.26

อายุ	จำนวน	ร้อยละ(%)
ต่ำกว่า 25 ปี	24	44.44
25 – 40 ปี	19	35.19
41 – 55 ปี	10	18.52
มากกว่า 55 ปี	1	1.85

สถานภาพของผู้ตอบ	จำนวน	ร้อยละ(%)
นักศึกษา	35	64.81
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	18	33.33
ผู้บริหาร	0	0.00
บุคคลภายนอก	1	1.85

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.59	มากที่สุด
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงการให้บริการ	4.50	มากที่สุด
1. ความเสมอภาคการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.41	มาก
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการต่างๆ	4.41	มาก
1. เวลา เปิด- ปิด การให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.50	มากที่สุด
<i>รวม</i>	<i>4.48</i>	<i>มาก</i>
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
2. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.59	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการ	4.41	มาก
2. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.50	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	4.41	มาก
<i>รวม</i>	<i>4.48</i>	<i>มาก</i>
3. สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก		
3. ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.59	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.41	มาก
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.59	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	4.50	มากที่สุด
3. ป้ายบอกทาง (ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ ฯลฯ) วางในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน	4.59	มากที่สุด
<i>รวม</i>	<i>4.54</i>	<i>มากที่สุด</i>
4. ความเร็วของเครือข่ายคอมพิวเตอร์		
4. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย LAN	4.59	มากที่สุด
4. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Wireless	4.50	มากที่สุด
4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลภายนอกผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย	4.41	มาก
4. ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	4.41	มาก
4. ความทั่วถึงของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกคณะและทุกหน่วยงาน	4.59	มากที่สุด
<i>รวม</i>	<i>4.50</i>	<i>มากที่สุด</i>
5. ความมีเสถียรภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์		
5. ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่าย LAN	4.59	มากที่สุด
5. ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่าย Wireless	4.50	มากที่สุด
5. การรับมือและแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่ายรวดเร็ว	4.41	มาก
5. ระยะเวลาในแก้ไขปัญหาเมื่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม (downtime) ในแต่ละครั้ง	4.59	มากที่สุด
5. ความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย	4.59	มากที่สุด
<i>รวม</i>	<i>4.54</i>	<i>มากที่สุด</i>
<i>รวมทั้งหมด</i>	<i>4.51</i>	<i>มากที่สุด</i>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
n/a	54

ผลการประเมินความพึงพอใจครั้งที่ 2

ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในช่วงเดือน ธันวาคม – พฤษภาคม 2555

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
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.82	มากที่สุด
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงการให้บริการ	4.57	มากที่สุด
1. ความเสมอภาคการให้บริการตามลำดับผู้มาก่อนหลัง	4.70	มากที่สุด
1. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการต่างๆ	4.70	มากที่สุด
1. เวลา เปิด- ปิด การให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.57	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.67	<i>มากที่สุด</i>
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
2. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.68	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของบุคลิกภาพ และการแต่งกายของเจ้าหน้าที่	4.83	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ที่จะให้บริการ	4.70	มากที่สุด
2. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น	4.83	มากที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาการให้บริการ	4.70	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.75	<i>มากที่สุด</i>
3. สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก		
3. ที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.82	มากที่สุด
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ	4.57	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	4.83	มากที่สุด
3. ป้ายบอกทาง (ป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกสถานที่ ฯลฯ) วางในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน	4.70	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.72	<i>มากที่สุด</i>
4. ความเร็วของเครือข่ายคอมพิวเตอร์		
4. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย LAN	4.82	มากที่สุด
4. ความเร็วในการใช้งานระบบเครือข่าย Wireless	4.70	มากที่สุด
4. ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลภายนอกผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย	4.57	มากที่สุด
4. ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	4.70	มากที่สุด
4. ความทั่วถึงของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปถึงทุกคนและทุกหน่วยงาน	4.57	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.67	<i>มากที่สุด</i>
5. ความมีเสถียรภาพของเครือข่ายคอมพิวเตอร์		
5. ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่าย LAN	4.68	มากที่สุด
5. ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่าย Wireless	4.83	มากที่สุด
5. การรับปัญหาและแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่ายรวดเร็ว	4.70	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในแก้ปัญหาเมื่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม (downtime) ในแต่ละครั้ง	4.83	มากที่สุด
5. ความปลอดภัยของข้อมูลในการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัย	4.53	มากที่สุด
<i>รวม</i>	4.72	<i>มากที่สุด</i>
<i>รวมทั้งหมด</i>	4.71	<i>มากที่สุด</i>

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
n/a	60