

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
 โดยศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563

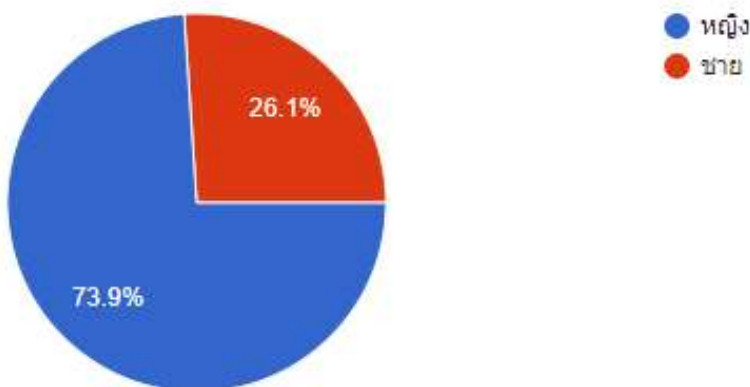
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี เป็นผู้สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 568 คน โดยการสุ่มส่งแบบฟอร์ม Online เข้าระบบ e-mail ของนักศึกษา บุคลากร และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน 2564 มีรายละเอียดในการนำเสนอ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

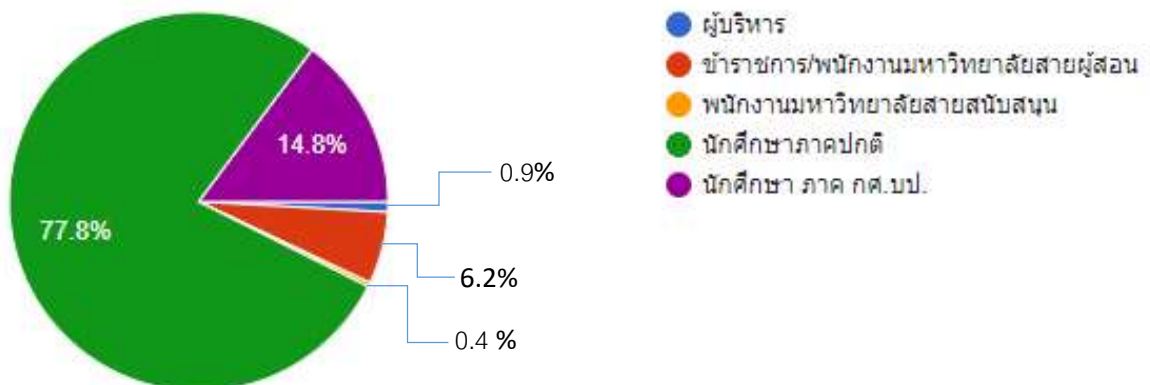
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

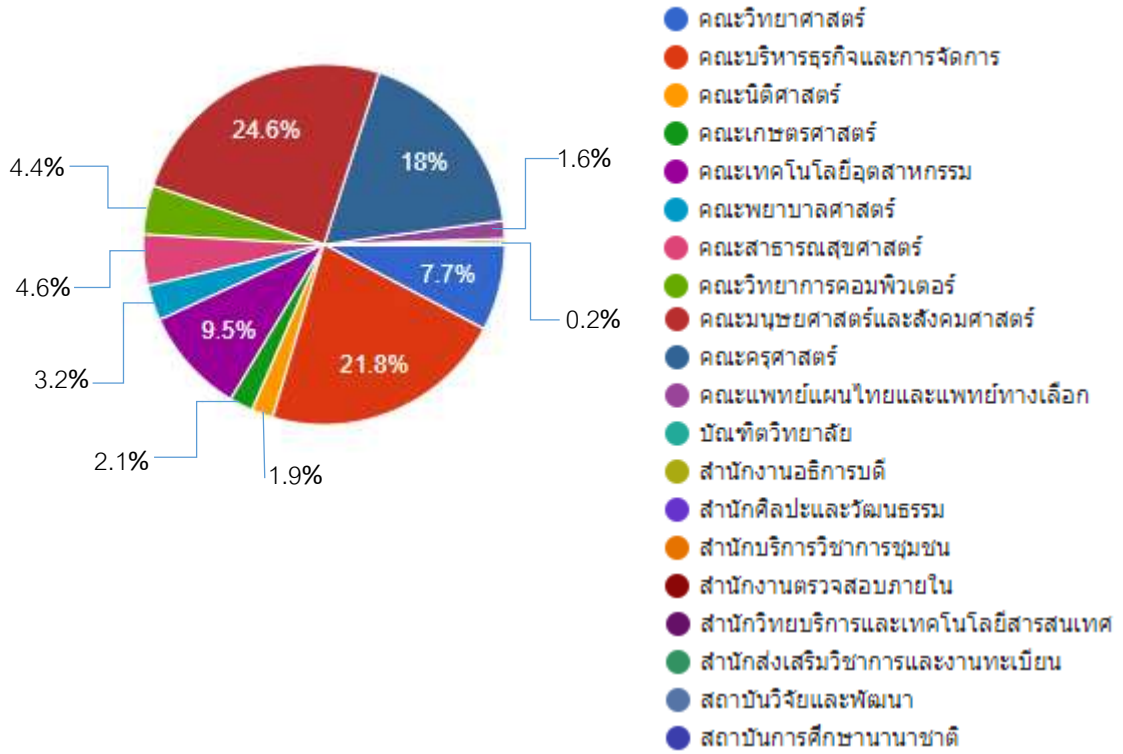
1.1 เพศ



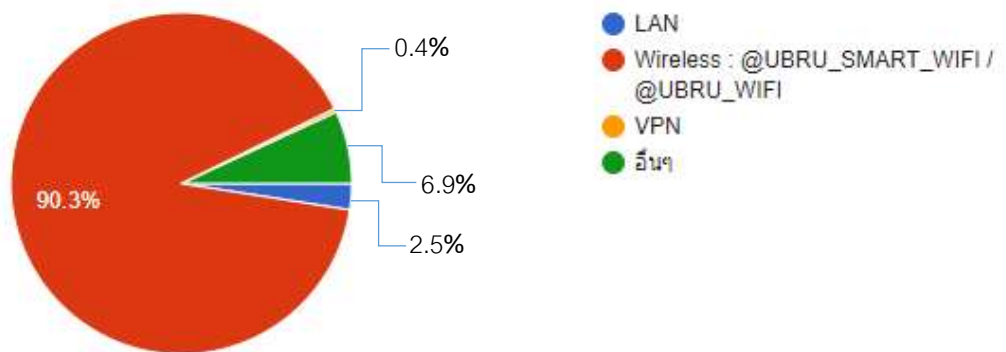
1.2 สถานภาพ



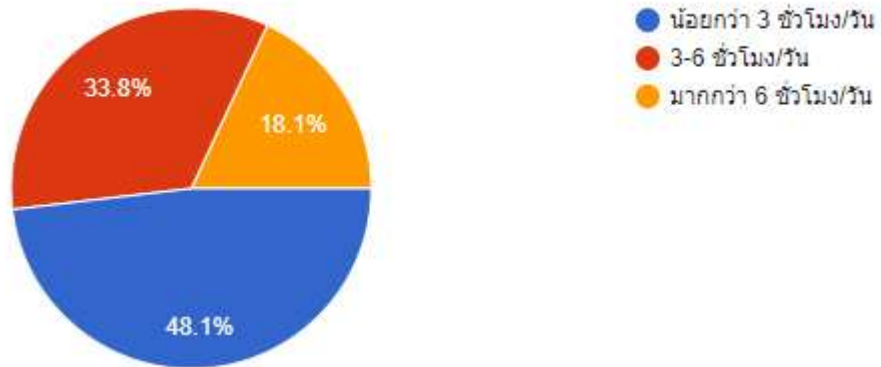
1.3 หน่วยงาน/คณะ ที่สังกัด



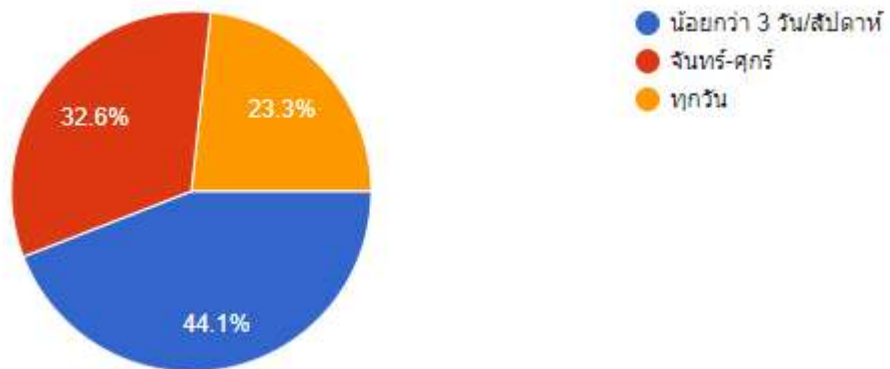
1.4 บริการที่ท่านใช้งานมากที่สุด



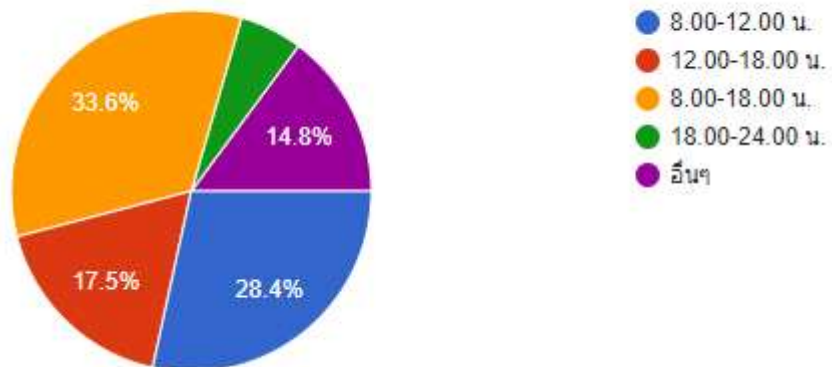
1.5 ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย/วัน



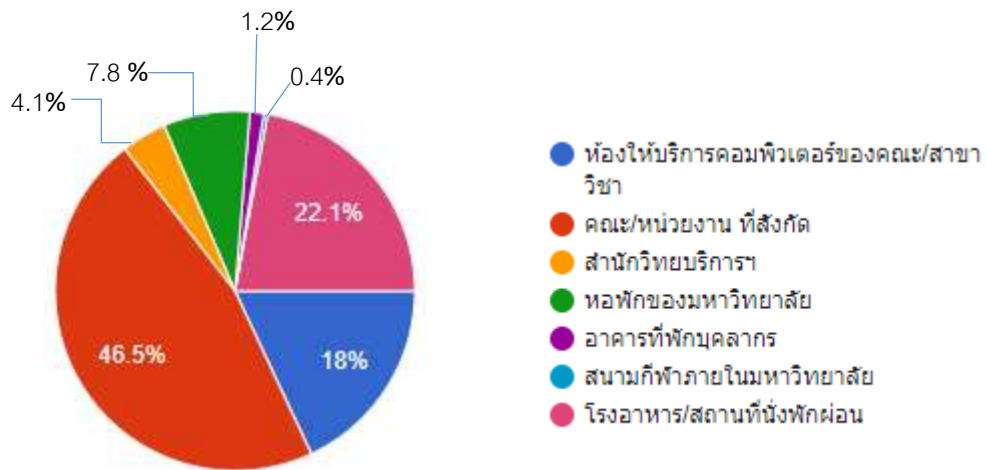
1.6 ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย/สัปดาห์



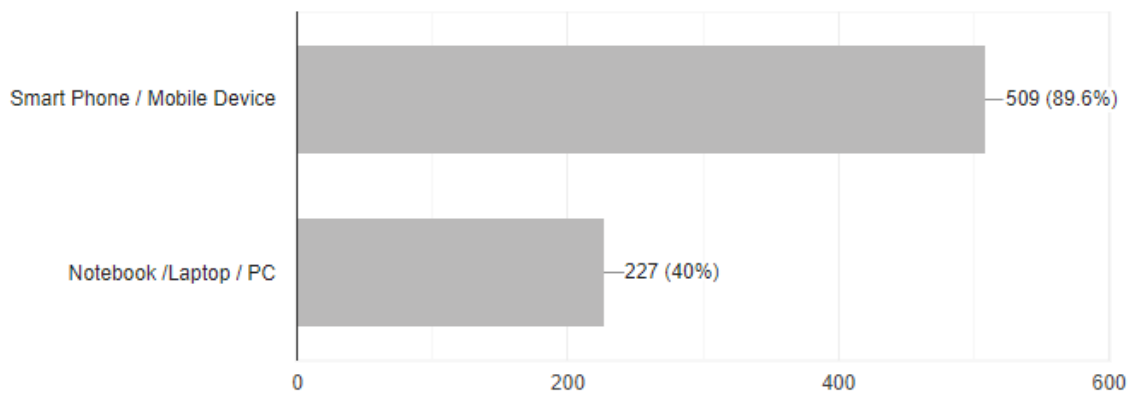
1.7 ช่วงเวลาเข้าใช้บริการเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเป็นประจำ



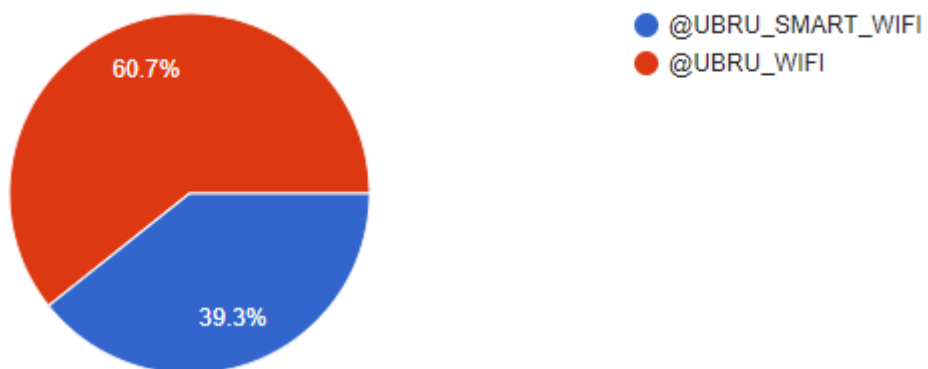
1.8 สถานที่ให้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเป็นประจำ



1.9 อุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย



1.10 UBRU-WIFI ที่ท่านใช้บริการ ส่วนมากเชื่อมต่อเข้ากับ SSID ไດ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ประเด็น/ข้อความการประเมิน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (Quality)			
1.1 ขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.80	0.80	มาก
1.2 ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet)	3.50	0.70	มาก
1.3 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	3.60	0.74	มาก
1.4 ความเสถียรภาพของระบบเครือข่าย สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง	3.51	0.68	มาก
1.5 ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	3.52	0.67	มาก
2. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)			
2.1 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย	3.68	0.96	มาก
2.2 การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	3.70	0.98	มาก
2.3 ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งานผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	3.65	0.94	มาก
3. ด้านการให้บริการ (Service)			
3.1 การแก้ไขปัญหาหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน	3.55	0.73	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงปัญหาของผู้ใช้งานได้รวดเร็วผ่านทาง facebook.com /และเบอร์ภายใน 3200, 3210	3.52	0.74	มาก
3.3 ข้อมูลและคู่มือในการให้บริการมีครบถ้วนเข้าใจง่าย (เว็บไซต์ : cc.ubru.ac.th)	3.63	0.76	มาก
ภาพรวม	3.60	0.12	มาก

เกณฑ์การประเมินและการแปลความหมาย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากตาราง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ในภาคเรียนที่ 2/2563 อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 คะแนน จากระบบคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (Quality) หัวข้อ 1.1) ขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) หัวข้อ 2.2) การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และหัวข้อ 2.1) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทั้งตัวอาคาร ความเร็วไม่คงที่
2. การสนับสนุนเวลามีปัญหา หรือแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เสีย Software ต่างๆ
5. WiFi บางตัวต้องใส่รหัสทุกครั้งเมื่อเข้าใช้งาน ระบบไม่บันทึกรหัสผ่านหรือไม่เชื่อมต่อให้เอง อยากให้ระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เองอัตโนมัติ
6. จำ user และรหัสผ่านเข้าใช้งานไม่ได้ อยากให้ตั้ง user และ รหัสผ่านที่ง่ายต่อการใช้งาน
7. ไม่สามารถเข้าใช้งาน UBRU_SMART_WIFI ได้
8. สัญญาณอินเทอร์เน็ตบริเวณหอพักนักศึกษาค่อนข้างช้า และในบางครั้งไม่พบสัญญาณทำให้ใช้งานไม่ได้ไม่สะดวก
9. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่คณะใช้งานไม่ได้ ทำให้เรียนไม่ทันเพื่อน ส่งผลทำให้เรียนไม่รู้เรื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องเก่าเกินไป ใช้ระบบปฏิบัติการคนละเวอร์ชันทำให้การเก็บและแก้ไขงานเก่าทำไม่ได้
10. ในบางพื้นที่ที่มีคนใช้งานจำนวนมากการเชื่อมต่อจะขาดช่วง ดิตๆ ดับๆ
12. ความเสถียรของ internet บางวันก็รวดเร็ว บางวันก็ช้ามาก อยากให้ปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

สิ่งที่ท่านต้องการและคาดหวังจากการรับบริการ

1. สามารถเชื่อมต่อระบบได้ทุกสถานที่ในมหาวิทยาลัย เช่น อาคารเรียน หอพักนักศึกษา โรงอาหาร ม้านั่งใต้ต้นไม้ และสนามกีฬา เป็นต้น
2. ได้รับความรู้และมิตรภาพที่ดีจากคณะครูและเพื่อนๆ
3. เพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต
4. อยากให้ปรับปรุงระบบการเข้าใช้งานให้สะดวกและไม่ซับซ้อน เชื่อมต่อครั้งเดียวสามารถใช้งานได้ทุกสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย
5. จัดหาระบบการเรียนการสอนออนไลน์ที่เป็นระบบมาตรฐาน ใช้งานง่าย