

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำปี 2568

วัตถุประสงค์

- 1 ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่างๆ
- 2 นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มาปรับปรุง การบริการ งานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเภทผู้บริการ	จำนวน
บุคลากรสายวิชาการ	10
บุคลากรสายสนับสนุน	38
นิสิตปริญญาโท	0
นิสิตปริญญาตรี	2
ศิษย์เก่า	0
รวม	50

สถานที่ใช้งานระบบเครือข่ายไร้สายเป็นประจำ

ลำดับที่	สถานที่
1	คณะทันตแพทยศาสตร์
2	อาคาร ๘๘ ปี พระอุบาลีคุณูปมาจารย์
3	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา
4	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์
5	อาคารเรียนรวมเก่า
6	คณะสหเวชศาสตร์
7	กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ
8	กองกิจการนิสิต
9	กองคลัง
10	อาคารสำนักงานอธิการ
11	กองอาคารสถานที่
12	คณะนิติศาสตร์
13	คณะพยาบาลศาสตร์
14	คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
15	หอพักศรีตรัง
16	คณะสาธารณสุขศาสตร์
17	อาคารเรียนรวมใหม่ (CE)
18	หอพัก มพ.นิเวศน์

ลำดับที่	สถานที่
19	วิทยาลัยการจัดการ
20	คณะวิศวกรรมศาสตร์
21	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริการระบบเครือข่าย ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (UP-WiFi และ Fahmui-WiFi) อยู่ในเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.08 เท่ากับ มาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับค่าเฉลี่ย
ความเร็วในการรับส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายไร้สาย	3.94
ระบบเครือข่ายไร้สาย ครอบคลุมพื้นที่ใช้งานที่จำเป็น	4.16
ความสะดวกในการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายไร้สาย	4.06
การให้คำแนะนำและการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ด้านระบบเครือข่าย	4.06
ความพึงพอใจในภาพรวมของบริการระบบเครือข่ายไร้สาย	4.16
ค่าเฉลี่ย	4.08

2.2 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) อยู่ในเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.27 เท่ากับ มาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับค่าเฉลี่ย
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	4.20
การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.36
ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย	4.26
ความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอกผ่านระบบ VPN	4.24
ค่าเฉลี่ย	4.27

2.3 ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(UP Mail) อยู่ในเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.04 เท่ากับ มาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับค่าเฉลี่ย
มีพื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	3.88
ระบบการกรองจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่ประสงค์ดี เช่น Spam mail หรือ Junk mail	4.06
ความปลอดภัยของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.10
ระบบการกู้คืนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(Recovery and Backup E-mail)	4.10
ค่าเฉลี่ย	4.04

2.4 ด้านระบบบริการเชื่อมต่อเครือข่ายจากภายนอกด้วย UPVPN อยู่ในเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย 3.93 เท่ากับ ปานกลาง

หัวข้อการประเมิน	ระดับค่าเฉลี่ย
ความสะดวกในการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอก	3.98
ความเร็วในการเข้าถึงเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัย	3.96
ความเสถียรของการใช้งาน(UPVPN)	3.88
ระบบรองรับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการต่างๆเช่น Windows,IOS,Android	4.06
ค่าเฉลี่ย	3.93

2.5 ด้านการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์สำหรับสำนักงานและห้องเรียน อยู่ในเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.05 เท่ากับ มาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับค่าเฉลี่ย
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสำนักงาน มีความเพียงพอ มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.18
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการห้องเรียน มีความเพียงพอ มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อการใช้งานในการจัดการเรียนการสอน	4.00
ซอฟต์แวร์พื้นฐานที่ให้บริการมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	3.86
การให้คำแนะนำและการช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ด้านการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์พื้นฐาน	4.14
ความพึงพอใจในภาพรวม บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์	4.06
ค่าเฉลี่ย	4.05

2.6 ด้านการให้บริการ (Service) อยู่ในเกณฑ์ ค่าเฉลี่ย 4.13 เท่ากับ มาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับค่าเฉลี่ย
การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน	4.20
เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามหรือชี้แจงปัญหาของผู้ใช้งานได้รวดเร็วผ่านทาง (https://www.facebook.com/citcoms.up) และเบอร์ภายใน 2278,2285	4.12
ข้อมูลและคู่มือในการให้บริการมีครบถ้วนเข้าใจ ง่าย http://noc.citcoms.up.ac.th/	4.08
ค่าเฉลี่ย	4.13

สรุป ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านต่างๆ

ค่าเฉลี่ยรวม 4.08 คะแนน คิดเป็น 81.6%

3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ลำดับที่	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1	ขอให้พัฒนาเรื่องความปลอดภัย
2	เพิ่มพื้นที่การให้บริการการเก็บข้อมูล รวมความเสถียรของอินเทอร์เน็ต
3	เรียนเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดิฉันพักอยู่ที่หอพัก ม.น.นิเวศ 3 ชั้น 2 ห้องริมสุดท้าย พบว่าปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมถึงห้องสัญญาณมีเพียงซิดเดียว ทำให้ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้สะดวก เคยโทรแจ้งไปก่อนหน้านี้แล้ว แต่ได้รับแจ้งว่าไม่สามารถแก้ไขได้ จึงใคร่ขอความกรุณาช่วยติดตามและแก้ไขปัญหานี้ให้ด้วยนะคะ
4	แนะนำการใช้งานและการรักษาความปลอดภัยเป็นประจำ
5	ให้บริการดี
6	1. เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีระบบบริการและรักษาความปลอดภัยที่ค่อนข้างรัดกุม ทุกครั้งที่มีการ remote (AnyDesk) จากภายนอกมหาวิทยาลัยเข้ามาที่ตัว PC ที่อยู่ในคณะฯ เมื่อเวลาผ่านไปสักพักจะไม่สามารถ connect ได้เนื่องจากมาจากตัวเครื่อง PC ไม่ได้เชื่อมต่อ internet เพราะระบบ authentication จะรีเฟรชระบบอัตโนมัติ ทำให้ไม่สามารถรีโมตได้อย่างเต็มที่ ปล. หากผมเข้าใจคลาดเคลื่อนตรงไหนรบกวนชี้แนะด้วยนะคะ 2. สอบถามเกี่ยวกับพื้นที่จัดเก็บข้อมูลใน onedrive ครับ ไม่ทราบว่าทางมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแผนการเพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานสายวิชาการ เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ในการเรียนการสอน และวิจัยในเชิงวิศวกรรมค่อนข้างมีมาก ส่วนตัวผมมองว่าถ้าเป็นไปได้ ควรจะมีการเพิ่มพื้นที่จัดเก็บข้อมูลนี้ให้มากขึ้น ขอขอบคุณมากครับ
7	ระบบหรือสัญญาณ wifi ยังไม่เสถียร
8	การให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์รวดเร็วดีแล้วค่ะ