



สรุปความพึงพอใจการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผู้จัดทำ

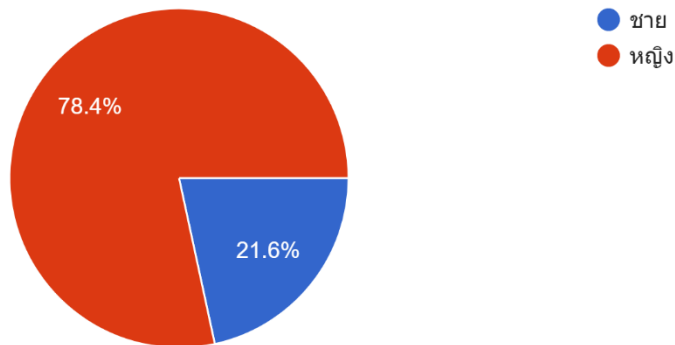
งานระบบเครือข่าย

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

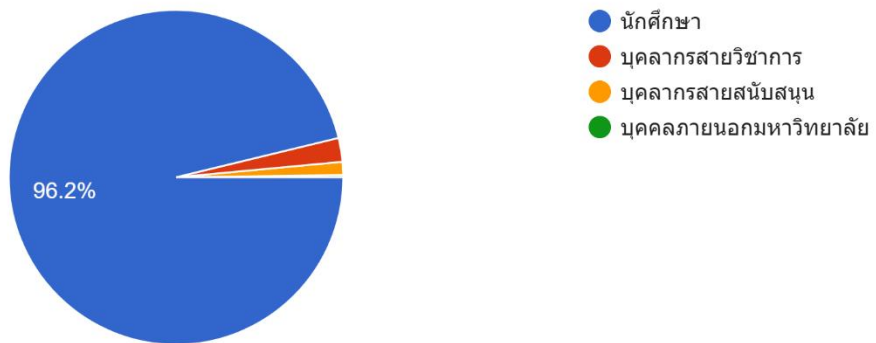
# สรุปความพึงพอใจการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

## สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
คำตอบ 1,823 ข้อ

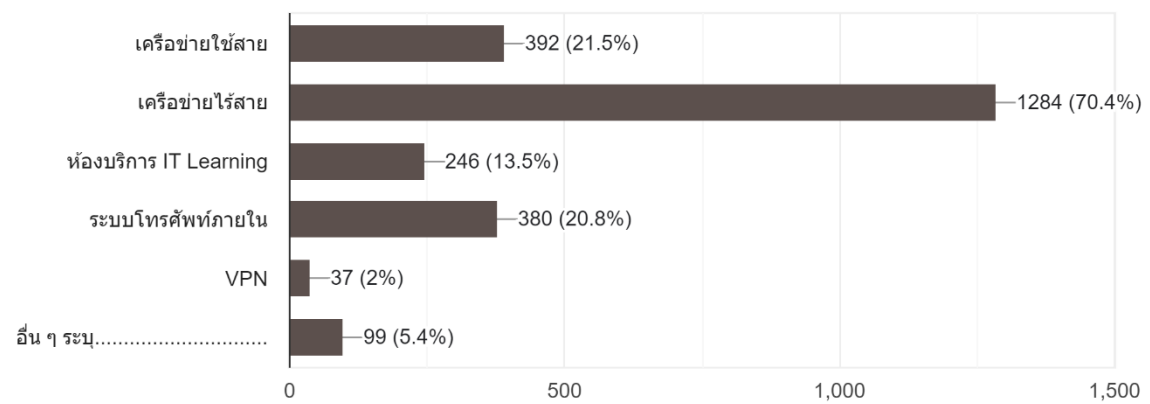


2.ประเภทผู้ใช้บริการ  
คำตอบ 1,823 ข้อ



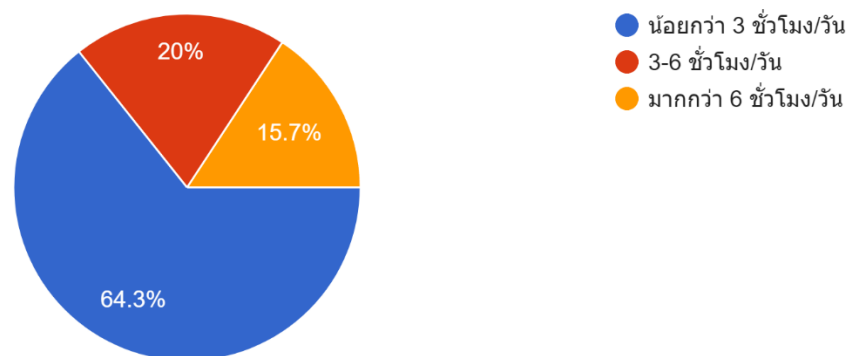
#### 4.บริการที่ท่านใช้งาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 1,823 ข้อ



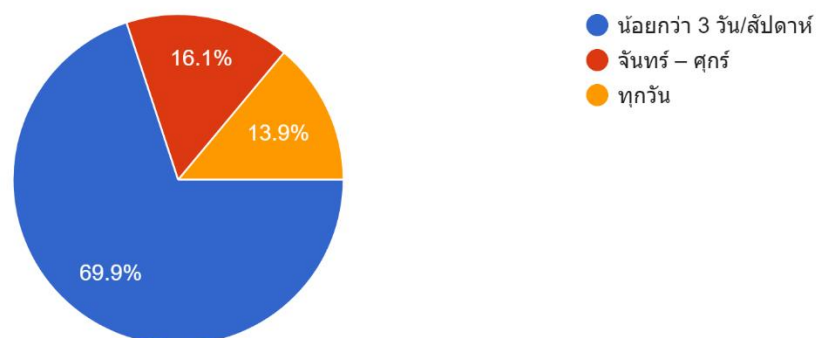
#### 5.ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย/วัน

คำตอบ 1,823 ข้อ



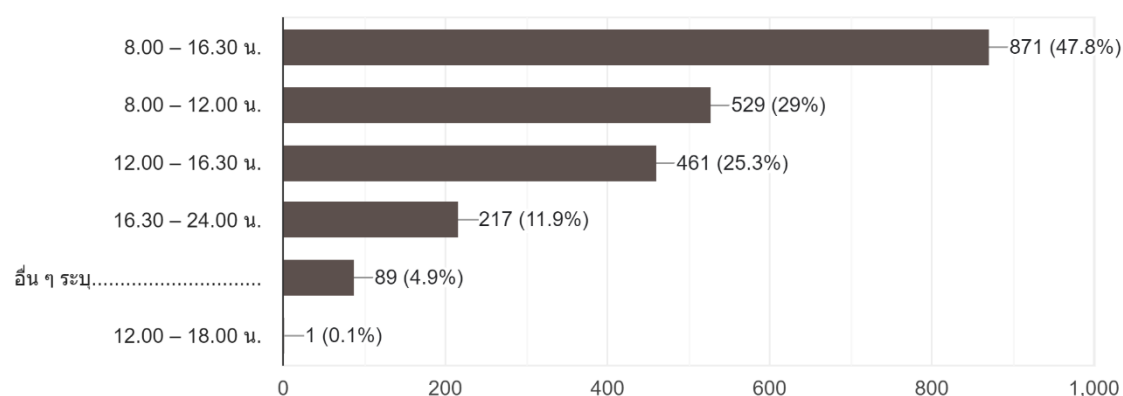
#### 6. ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย/สัปดาห์

คำตอบ 1,823 ข้อ



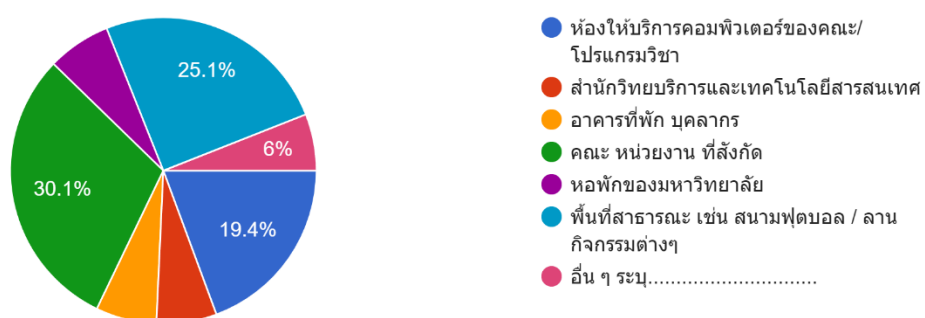
## 7. ช่วงเวลาเข้าใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

คำตอบ 1,823 ข้อ



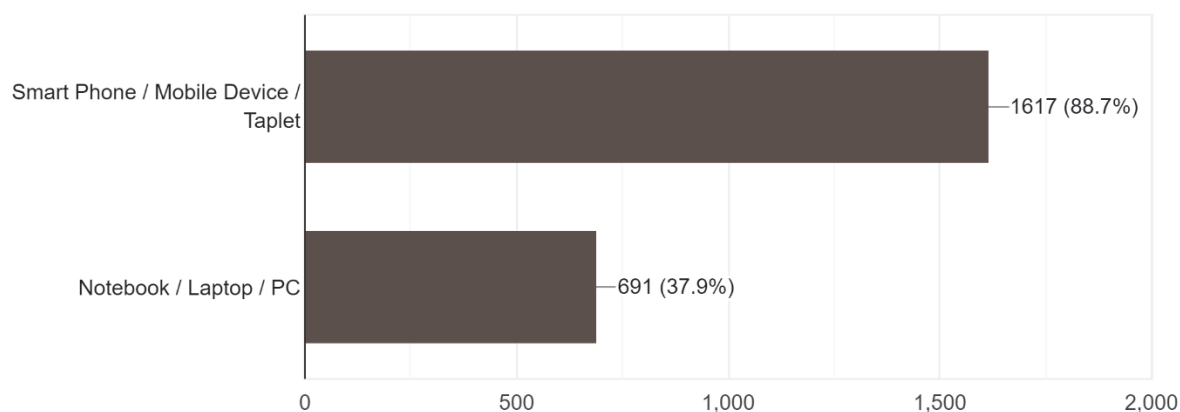
## 8. สถานที่ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

คำตอบ 1,823 ข้อ



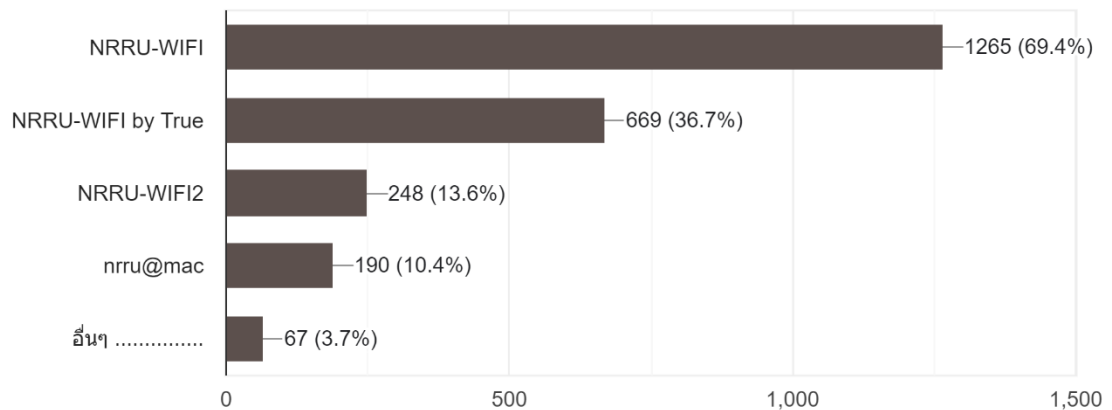
## 9. อุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

คำตอบ 1,823 ข้อ



## 10. ระบบเครือข่ายไร้สายที่ท่านใช้บริการ ส่วนมากเชื่อมต่อเข้ากับ SSID ใด

คำตอบ 1,823 ข้อ



### 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการ

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการจากหน่วยงานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ประจำปีการศึกษา 2562 มีระดับคะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ

5 = มากที่สุด      4=มาก      3= ปานกลาง      2= น้อย      1=น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการเข้าอบรม กำหนดดังนี้

|             |         |                         |
|-------------|---------|-------------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด  |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก        |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง    |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย       |
| 1.00 - 1.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 1823 ท่าน

### 1.1 ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย (Quality)

การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีรายการประเมินความพึง

พอใจ 5 รายการ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                                          | $\bar{X}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
| 1.    | ความเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายใน เช่น nrru.ac.th,edu.nrru.ac.th,human.nrru.ac.th                 | 4         | พึงพอใจมาก       |
| 2.    | ความเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงระบบบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น reg.nrru.ac.th,entrance.nrru.ac.th,mis.nrru.ac.th,MIS backoffice | 4         | พึงพอใจมาก       |
| 3.    | ความเร็วและความสะดวกในการให้บริการในการใช้งาน search engine เช่น www.google.com                                                        | 4         | พึงพอใจมาก       |
| 4.    | ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมามีความรวดเร็วและเสถียรภาพพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                       | 4         | พึงพอใจมาก       |
| 5.    | ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้สะดวก ครอบคลุมและทั่วถึง                                                           | 4         | พึงพอใจมาก       |
| 6     | ความสะดวกในการ Login เข้าสู่ระบบของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต                                                                               | 4         | พึงพอใจมาก       |
| รวม   |                                                                                                                                        | 4         | พึงพอใจมาก       |

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4 โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ารายการประเมินที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ ความเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายใน เช่น nrru.ac.th,edu.nrru.ac.th,human.nrru.ac.th ความเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงระบบบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น reg.nrru.ac.th,entrance.nrru.ac.th,mis.nrru.ac.th,MIS backoffice ความเร็วและความสะดวกในการให้บริการในการใช้งาน search engine เช่น www.google.com ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมามีความรวดเร็วและเสถียรภาพพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) สามารถให้บริการได้สะดวก ครอบคลุมและทั่วถึง ความสะดวกในการ Login เข้าสู่ระบบของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีค่าเฉลี่ย 4 ทั้งหมดทุกข้อ

## 1.2 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

การประเมินความพึงพอใจด้านระบบรักษาความปลอดภัย มีรายการประเมินความพึงพอใจ 5 รายการ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านระบบรักษาความปลอดภัย

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                 | $\bar{X}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
| 1     | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย                                                           | 3.9       | พึงพอใจมาก       |
| 2     | การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน | 4         | พึงพอใจมาก       |
| 3     | ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย                      | 4         | พึงพอใจมาก       |
| รวม   |                                                                                                               | 3.9       | พึงพอใจมาก       |

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านระบบรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.9 คือมีระดับความพึงพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานและความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยโดยมีค่าเฉลี่ย 4 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยมีความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.9

### 1.3 ด้านการให้บริการ (Service)

การประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการมีรายการประเมินความพึงพอใจ

5 รายการ รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการให้บริการ

| ลำดับ | รายการประเมิน                                                                                                                                                         | $\bar{X}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------|
| 1     | การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน                                                                               | 4         | พึงพอใจมาก       |
| 2     | เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงปัญหาของผู้ใช้งานได้รวดเร็วผ่านทาง facebook สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, LINE@ it.support.nrru : และเบอร์ภายใน 2733 | 4         | พึงพอใจมาก       |
| 3     | ข้อมูลและคู่มือในการให้บริการมีครบถ้วนเข้าใจง่าย( เว็บไซต์ : noc.nrru.ac.th )                                                                                         | 4         | พึงพอใจมาก       |
| รวม   |                                                                                                                                                                       | 4         | พึงพอใจมาก       |

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4 คือมีระดับความพึงพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและชี้แจงปัญหาของผู้ใช้งานได้รวดเร็วผ่านทาง facebook สำนักคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, LINE@ it.support.nrru : และเบอร์ภายใน 2733 และข้อมูลและคู่มือในการให้บริการมีครบถ้วนเข้าใจง่าย( เว็บไซต์ : noc.nrru.ac.th ) โดยมีค่าเฉลี่ย 4

#### การประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวม

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวมจากจำนวนผู้ทำแบบสอบถาม 1823 คน

| รายการประเมิน                           | $\bar{X}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------|-----------|------------------|
| ความพึงพอใจต่อการดำเนินการอบรมโดยภาพรวม | 3.96      | พึงพอใจมาก       |

ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96