



สำนักคอมพิวเตอร์

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

โดย

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประจำปีการศึกษา 2557

มิถุนายน 2558

สารบัญ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ	3
ผลการประเมินความพึงพอใจระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4
ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 1	8
ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 2	9
ผลการประเมินความพึงพอใจระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประสานมิตร	11
ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 1	15
ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 2	16
ผลการประเมินความพึงพอใจระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ องค์กรักษ์	18
ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 1	22
ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 2	23
ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุงพัฒนา	25

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีการศึกษา 2557
ระหว่างเดือนเมษายน 2558 – พฤษภาคม 2558
ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

การบริการถือเป็นบทบาทสำคัญและเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อตอบสนองการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามหลักการสากลของการอุดมศึกษา การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของการให้บริการ ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่มีหน้าที่ในการ ให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งาน ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำผลการประเมินความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์และจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ในปีการศึกษา 2557 สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้บริการทั้งที่ประสานมิตร และ องค์กรักษ์ โดยจัดทำแบบสำรวจดังกล่าวผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา 8 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)
2. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)
3. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)
4. ด้านระบบการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ด้วย Google Apps For Education (GAPE)
5. ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SWU-Mail)
6. ด้านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN)
7. ด้านระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP)
8. ด้านการให้บริการ (Service)

โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ออกเป็น นิสิต อาจารย์ บุคลากร และผู้บริหาร

ผลการประเมินความพึงพอใจระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2557 ตั้งแต่เดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม 2558 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) โดยมีผู้ให้บริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบ จำนวน 630 คน ได้แก่

- ผู้บริหาร 62 คน คิดเป็นร้อยละ 9.84
- อาจารย์ 34 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40
- นิสิต 432 คน คิดเป็นร้อยละ 68.57
- บุคลากร 102 คน คิดเป็นร้อยละ 16.19

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เท่ากับ 3.32 จากคะแนนเต็ม 5 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในแต่ละด้าน ไม่น้อยกว่า 3.11

$$\begin{aligned}\text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 8 ด้าน}}{8} \\ &= \frac{3.11+3.32+3.32+3.49+3.33+3.33+3.31+3.36}{8} \\ &= 3.32\end{aligned}$$

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	3.45
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	3.23
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	2.89
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย	2.87
ค่าเฉลี่ย	3.11

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	3.47
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	3.37
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	3.22
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.20
ค่าเฉลี่ย	3.32

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัย และเชื่อถือได้	3.29
2. การยืนยันตัวตน (Authentication) การใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	3.35
3. ความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย จากเครือข่ายภายนอกผ่านระบบ VPN	3.33
ค่าเฉลี่ย	3.32

ด้านระบบการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ด้วย Google Apps For Education (GAPE)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (GAPE-Mail) สำหรับนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร	3.55
2. บริการปฏิทินและบันทึกกิจกรรม (Calendar) ทั้งแบบส่วนตัวและใช้งานร่วมกับบุคคลอื่นในมหาวิทยาลัย เช่น การทำงาน การเรียนการสอนและกิจกรรมเป็นต้น	3.48
3. บริการเอกสารออนไลน์ รองรับการทำงานร่วมกัน สามารถจัดการเอกสารหลากหลายรูปแบบ เช่น Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	3.47
4. บริการเก็บไฟล์ออนไลน์ (Drive) รองรับไฟล์หลากหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร โปรแกรม ภาพ เสียง และมัลติมีเดีย เป็นต้น	3.47
ค่าเฉลี่ย	3.49

ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SWU-Mail)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. มีพื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	3.35
2. ระบบการกั้นกรองจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่ประสงค์ดี เช่น Spam mail หรือ Junk mail	3.30
3. ความปลอดภัยของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	3.41
4. ระบบการกู้คืนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Recovery and Backup E-mail)	3.26
ค่าเฉลี่ย	3.33

ด้านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอก	3.34
2. ความเร็วการเข้าถึงเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัย	3.33
3. ความเสถียรของการใช้งาน (VPN)	3.24
4. ระบบรองรับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น Windows, Windows Mobile, IOS, Android	3.39
ค่าเฉลี่ย	3.33

ด้านระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการใช้งานเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	3.38
2. คุณภาพของเสียง	3.35
3. ความเสถียรของการทำงาน (VoIP)	3.23
4. จำนวนเครื่องโทรศัพท์ต่อการใช้งานในหน่วยงาน	3.31
ค่าเฉลี่ย	3.31

ด้านการให้บริการ (Services)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. การบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	3.31
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	3.40
3. การนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ตอบคำถามและสื่อสารกับผู้ใช้ https://www.facebook.com/SWUComputerCenter	3.37
4. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (http://wise.swu.ac.th)	3.37
5. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://bnt.swu.ac.th)	3.34
6. เว็บไซต์รายงานสถานะระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://ccapp.swu.ac.th/network)	3.37
7. การตรวจสอบสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทุก 2 ชั่วโมง ผ่านระบบ I-Pass (https://ipass.swu.ac.th)	3.37
ค่าเฉลี่ย	3.36

ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ		E-Survey System	
สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม			
แบบสอบถามความพึงพอใจ			
การให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ			
ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	รายละเอียด	
หน่วยงาน : คณะ/หน่วยงานที่สังกัด	476	รายละเอียด	
1. เพศ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ชาย	243	38.57	
หญิง	387	61.43	
2. อายุ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ต่ำกว่า 20 ปี	185	29.37	
21-30 ปี	269	42.70	
31-40 ปี	86	13.65	
41-50 ปี	47	7.46	
51-60 ปี	41	6.51	
61 ปีขึ้นไป	2	0.32	
3. ระดับการศึกษา			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ต่ำกว่าปริญญาตรี	66	10.48	
ปริญญาตรี	426	67.62	
ปริญญาโท	80	12.70	
ปริญญาเอก	58	9.21	
4. สถานภาพ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
นิสิต	432	68.57	
นักวิชาการ/อาจารย์	34	5.40	
บุคลากร	102	16.19	
ผู้บริหาร	62	9.84	
5. ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
1-3 ชม./วัน	166	26.35	
3-6 ชม./วัน	230	36.51	
6-9 ชม./วัน	153	24.29	
มากกว่า 9 ชม./วัน	81	12.86	
6. ทำเนียบบริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยช่วงเวลามากที่สุด			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ช่วงเช้า (08.00 - 12.00 น.)	136	21.59	
ช่วงพักกลางวัน (12.00 - 13.00 น.)	52	8.25	
ช่วงบ่าย (13.00 - 17.00 น.)	170	26.98	
ช่วงเย็น / ค่ำ (17.00 - 21.00 น.)	151	23.97	
ช่วงดึก (21.00 - 04.00 น.)	115	18.25	
ช่วงเช้าตรู่ (04.00 - 08.00 น.)	6	0.95	
7. สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
มศว ประสานมิตร (โปตรชนู อาคาร/ชั้น/ห้อง)	322	50.31	รายละเอียด
มศว องครักษ์ (โปตรชนู อาคาร/ชั้น/ห้อง)	296	46.25	รายละเอียด
อื่น..... (โปตรชนู อาคาร/ชั้น/ห้อง)	22	3.44	รายละเอียด

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1

ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
คะแนน 5 = ดีมาก คะแนน 4 = ดี คะแนน 3 = ปานกลาง คะแนน 2 = พอใช้ คะแนน 1 = ปรับปรุง

2.1 ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	91	14.44	234	37.14	209	33.17	58	9.21	38	6.03	3.45
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	76	12.06	207	32.86	196	31.11	86	13.65	65	10.32	3.23
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	51	8.10	151	23.97	206	32.70	121	19.21	101	16.03	2.89
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย	45	7.14	148	23.49	213	33.81	131	20.79	93	14.76	2.87
รวม		10.44		29.37		32.70		15.72		11.79	3.11

2.2 ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	111	17.62	201	31.90	220	34.92	70	11.11	28	4.44	3.47
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	110	17.46	203	32.22	179	28.41	88	13.97	50	7.94	3.37
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	83	13.17	186	29.52	204	32.38	99	15.71	58	9.21	3.22
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	81	12.86	187	29.68	197	31.27	106	16.83	59	9.37	3.20
รวม		15.28		30.83		31.75		14.41		7.74	3.32

2.3 ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(3)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	128	20.32	442	70.16	0	0.00	44	6.98	16	2.54	3.29
2. การยืนยันตัวตน (Authentication) การเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	142	22.54	436	69.21	0	0.00	38	6.03	14	2.22	3.35
3. ความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอกผ่านระบบ VPN	138	21.90	432	68.57	0	0.00	51	8.10	9	1.43	3.33
รวม		21.59		69.31		0.00		7.04		2.06	3.32

2.4 ด้านระบบการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ด้วย Google Apps For Education (GAPE) (<http://gafe.swu.ac.th>)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (GAPE-Mail) สำหรับนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร	98	15.56	250	39.68	202	32.06	62	9.84	18	2.86	3.55
2. บริการปฏิทินและบันทึกกิจกรรม (Calendar) ทั้งแบบส่วนตัวและใช้งานร่วมกับบุคคลอื่นในมหาวิทยาลัย เช่น การทำงาน การเรียนการสอนและ กิจกรรม เป็นต้น	88	13.97	216	34.29	251	39.84	61	9.68	14	2.22	3.48
3. บริการเอกสารออนไลน์ รองรับการ ทำงานร่วมกัน สามารถจัดการเอกสาร หลากหลายรูปแบบ เช่น Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	77	12.22	237	37.62	239	37.94	62	9.84	15	2.38	3.47
4. บริการเก็บไฟล์ออนไลน์ (Drive) รองรับไฟล์หลากหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร โปรแกรม ภาพ เสียง และมัลติมีเดีย เป็นต้น	90	14.29	216	34.29	246	39.05	58	9.21	20	3.17	3.47
รวม		14.01		36.47		37.22		9.64		2.66	3.49

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

2.5 ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SWU-Mail) (<https://mail.swu.ac.th>)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. มีพื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	71	11.27	210	33.33	244	38.73	80	12.70	25	3.97	3.35
2. ระบบการกลั่นกรองจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่ประสงค์ เช่น Spam mail หรือ Junk mail	62	9.84	197	31.27	265	42.06	81	12.86	25	3.97	3.30
3. ความปลอดภัยของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	77	12.22	209	33.17	255	40.48	71	11.27	18	2.86	3.41
4. ระบบการกู้คืนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Recovery and Backup E-mail)	49	7.78	201	31.90	270	42.86	82	13.02	28	4.44	3.26
รวม		10.28		32.42		41.03		12.46		3.81	3.33

2.6 ด้านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN) (<http://vpn.swu.ac.th>)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอก	57	9.05	221	35.08	253	40.16	78	12.38	21	3.33	3.34
2. ความเร็วการเข้าถึงเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัย	64	10.16	210	33.33	255	40.48	74	11.75	27	4.29	3.33
3. ความเสถียรของการใช้งาน (VPN)	47	7.46	210	33.33	255	40.48	84	13.33	34	5.40	3.24
4. ระบบรองรับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น Windows, Windows Mobile, IOS, Android	73	11.59	221	35.08	238	37.78	72	11.43	26	4.13	3.39
รวม		9.57		34.21		39.73		12.22		4.29	3.33

2.7 ด้านระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการใช้งานเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	82	13.02	199	31.59	251	39.84	75	11.90	23	3.65	3.38
2. คุณภาพของเสียง	76	12.06	194	30.79	261	41.43	75	11.90	24	3.81	3.35
3. ความเสถียรของการใช้งาน (VoIP)	63	10.00	175	27.78	276	43.81	79	12.54	37	5.87	3.23
4. จำนวนเครื่องโทรศัพท์ต่อการใช้งานในหน่วยงาน	68	10.79	173	27.46	279	44.29	80	12.70	30	4.76	3.27
รวม		11.47		29.41		42.34		12.26		4.52	3.31

2.8 ด้านการให้บริการ (Services)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%		
1. การบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	80	12.70	196	31.11	233	36.98	84	13.33	37	5.87	3.31	
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	95	15.08	206	32.70	220	34.92	73	11.59	36	5.71	3.40	
3. การนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ตอบคำถามและสื่อสารกับผู้ใช้ (https://www.facebook.com/SWUCOMPUTERCENTER)	72	11.43	220	34.92	234	37.14	76	12.06	28	4.44	3.37	
4. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (http://wise.swu.ac.th)	74	11.75	219	34.76	234	37.14	73	11.59	30	4.76	3.37	
5. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://bnt.swu.ac.th)	70	11.11	205	32.54	254	40.32	74	11.75	27	4.29	3.34	
6. เว็บไซต์รายงานสถานะระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://ccapp.swu.ac.th/network)	76	12.06	213	33.81	239	37.94	75	11.90	27	4.29	3.37	
7. การตรวจสอบสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทุก 2 ชั่วโมง ผ่านระบบ I-Pass (https://ipass.swu.ac.th)	91	14.44	200	31.75	227	36.03	76	12.06	36	5.71	3.37	
รวม				12.65		33.08		37.21		12.04	5.01	3.36

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

ผลการประเมินความพึงพอใจระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประสานมิตร

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2557 ตั้งแต่เดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม 2558 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) โดยมีผู้บริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบ จำนวน 322 คน ได้แก่

- ผู้บริหาร 36 คน คิดเป็นร้อยละ 11.18
- อาจารย์ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.76
- นิสิต 178 คน คิดเป็นร้อยละ 55.28
- บุคลากร 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.78

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เท่ากับ 3.56 จากคะแนนเต็ม 5 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในแต่ละด้าน ไม่น้อยกว่า 3.45

$$\begin{aligned}\text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการทั้ง 8 ด้าน}}{8} \\ &= \frac{3.5+3.68+3.51+3.71+3.45+3.53+3.49+3.61}{8} \\ &= 3.56\end{aligned}$$

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	3.77
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	3.65
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	3.36
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย	3.22
ค่าเฉลี่ย	3.50

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	3.78
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	3.77
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	3.58
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.58
ค่าเฉลี่ย	3.68

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัย และเชื่อถือได้	3.49
2. การยืนยันตัวตน (Authentication) การเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	3.51
3. ความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย จากเครือข่ายภายนอกผ่านระบบ VPN	3.52
ค่าเฉลี่ย	3.51

ด้านระบบการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ด้วย Google Apps For Education (GAFE)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (GAFE-Mail) สำหรับนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร	3.78
2. บริการปฏิทินและบันทึกกิจกรรม (Calendar) ทั้งแบบส่วนตัวและใช้งานร่วมกับบุคคลอื่นในมหาวิทยาลัย เช่น การทำงาน การเรียนการสอนและกิจกรรม เป็นต้น	3.66
3. บริการเอกสารออนไลน์ รองรับการทำงานร่วมกัน สามารถจัดการเอกสารหลากหลายรูปแบบ เช่น Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	3.70
4. บริการเก็บไฟล์ออนไลน์ (Drive) รองรับไฟล์หลากหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร โปรแกรม ภาพ เสียง และมัลติมีเดีย เป็นต้น	3.69
ค่าเฉลี่ย	3.71

ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SWU-Mail)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. มีพื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	3.44
2. ระบบการกั้นกรองจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่ประสงค์ดี เช่น Spam mail หรือ Junk mail	3.43
3. ความปลอดภัยของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	3.55
4. ระบบการกู้คืนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Recovery and Backup E-mail)	3.36
ค่าเฉลี่ย	3.45

ด้านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอก	3.51
2. ความเร็วการเข้าถึงเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัย	3.53
3. ความเสถียรของการใช้งาน (VPN)	3.47
4. ระบบรองรับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น Windows, Windows Mobile, IOS, Android	3.60
ค่าเฉลี่ย	3.53

ด้านระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการใช้งานเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	3.57
2. คุณภาพของเสียง	3.52
3. ความเสถียรของการใช้งาน (VoIP)	3.44
4. จำนวนเครื่องโทรศัพท์ต่อการใช้งานในหน่วยงาน	3.43
ค่าเฉลี่ย	3.49

ด้านการให้บริการ (Services) (3.61)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. การบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	3.58
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	3.69
3. การนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ตอบคำถามและสื่อสารกับผู้ใช้ https://www.facebook.com/SWUComputerCenter	3.59
4. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (http://wise.swu.ac.th)	3.61
5. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://bnt.swu.ac.th)	3.60
6. เว็บไซต์รายงานสถานะระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://ccapp.swu.ac.th/network)	3.62
7. การตรวจสอบสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทุก 2 ชั่วโมง ผ่านระบบ I-Pass (https://ipass.swu.ac.th)	3.59
ค่าเฉลี่ย	3.61

ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-Survey System			
สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ			
ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	รายละเอียด	
หน่วยงาน : คณะ/หน่วยงานที่สังกัด	247	รายละเอียด	
1. เพศ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ชาย	118	36.65	
หญิง	204	63.35	
2. อายุ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ต่ำกว่า 20 ปี	33	10.25	
21-30 ปี	162	50.31	
31-40 ปี	65	20.19	
41-50 ปี	29	9.01	
51-60 ปี	31	9.63	
61 ปีขึ้นไป	2	.62	
3. ระดับการศึกษา			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	5.59	
ปริญญาตรี	205	63.66	
ปริญญาโท	59	18.32	
ปริญญาเอก	40	12.42	
4. สถานภาพ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
โสด	178	55.28	
นักวิชาการ/อาจารย์	25	7.76	
บุคลากร	83	25.78	
ผู้บริหาร	36	11.18	
5. ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
1-3 ชม./วัน	117	36.34	
3-6 ชม./วัน	117	36.34	
6-9 ชม./วัน	68	21.12	
มากกว่า 9 ชม./วัน	20	6.21	
6. ทำเนียบบริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยด้วยระยะเวลาเ็นมากที่สุด			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ช่วงเช้า (08.00 -12.00 น.)	113	35.09	
ช่วงพักกลางวัน (12.00 - 13.00 น.)	40	12.42	
ช่วงบ่าย (13.00 - 17.00 น.)	134	41.61	
ช่วงเย็น / ค่ำ (17.00 -21.00 น.)	28	8.7	
ช่วงดึก (21.00 - 04.00 น.)	5	1.55	
ช่วงเช้าตรู่ (04.00 - 08.00 น.)	2	.62	
7. สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
มศว ประสานมิตร (ไปตรงระบบ อาคาร/ชั้น/ห้อง)	322	96.99	รายละเอียด
มศว องครักษ์ (ไปตรงระบบ อาคาร/ชั้น/ห้อง)	3	.9	รายละเอียด
อื่น..... (ไปตรงระบบ อาคาร/ชั้น/ห้อง)	7	2.11	รายละเอียด

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1

ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเตอร์เน็ต (Login)	65	20.19	146	45.34	88	27.33	17	5.28	6	1.86	3.77
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	58	18.01	139	43.17	88	27.33	29	9.01	8	2.48	3.65
3. ความเสถียรของการใช้อินเตอร์เน็ต	35	10.87	113	35.09	121	37.58	38	11.80	15	4.66	3.36
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย	29	9.01	99	30.75	127	39.44	47	14.60	20	6.21	3.22
รวม		14.52		38.59		32.92		10.17		3.80	3.50

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเตอร์เน็ต (Login)	77	23.91	119	36.96	106	32.92	17	5.28	3	0.93	3.78
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	77	23.91	134	41.61	76	23.60	29	9.01	6	1.86	3.77
3. ความเสถียรของการใช้อินเตอร์เน็ต	59	18.32	114	35.40	112	34.78	29	9.01	8	2.48	3.58
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	60	18.63	122	37.89	93	28.88	39	12.11	8	2.48	3.58
รวม		21.19		37.97		30.05		8.85		1.94	3.68

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(3)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	84	26.09	229	71.12	0	0.00	7	2.17	2	0.62	3.49
2. การยืนยันตัวตน (Authentication) การใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	86	26.71	228	70.81	0	0.00	7	2.17	1	0.31	3.51
3. ความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากระบบ VPN	88	27.33	226	70.19	0	0.00	6	1.86	2	0.62	3.52
รวม		26.71		70.71		0.00		2.07		0.52	3.51

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (GAFE-Mail) สำหรับนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร	69	21.43	140	43.48	92	28.57	16	4.97	5	1.55	3.78
2. บริการปฏิทินและบันทึกกิจกรรม (Calendar) ทั้งแบบส่วนตัวและใช้งานร่วมกับบุคคลอื่นในมหาวิทยาลัย เช่น การทำงาน การเรียนการสอนและ กิจกรรม เป็นต้น	61	18.94	117	36.34	121	37.58	20	6.21	3	0.93	3.66
3. บริการเอกสารออนไลน์ รองรับการทำงานร่วมกัน สามารถจัดการเอกสารหลากหลายรูปแบบ เช่น Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	56	17.39	135	41.93	111	34.47	17	5.28	3	0.93	3.70
4. บริการเก็บไฟล์ออนไลน์ (Drive) รองรับไฟล์หลากหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร โปรแกรม ภาพ เสียง และมัลติมีเดีย เป็นต้น	63	19.57	124	38.51	112	34.78	17	5.28	6	1.86	3.69
รวม		19.33		40.07		33.85		5.44		1.32	3.71

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. มีพื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	47	14.60	113	35.09	106	32.92	47	14.60	9	2.80	3.44
2. ระบบการล้างกรองจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่ประสงค์ดี เช่น Spam mail หรือ Junk mail	40	12.42	113	35.09	124	38.51	34	10.56	11	3.42	3.43
3. ความปลอดภัยของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	50	15.53	118	36.65	118	36.65	32	9.94	4	1.24	3.55
4. ระบบการกู้คืนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Recovery and Backup E-mail)	30	9.32	118	36.65	124	38.51	37	11.49	13	4.04	3.36
รวม		12.97		35.87		36.65		11.65		2.88	3.45

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอก	38	11.80	128	39.75	121	37.58	31	9.63	4	1.24	3.51
2. ความเร็วการเข้าถึงเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัย	39	12.11	129	40.06	123	38.20	25	7.76	6	1.86	3.53
3. ความเสถียรของการใช้งาน (VPN)	28	8.70	134	41.61	127	39.44	26	8.07	7	2.17	3.47
4. ระบบรองรับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น Windows, Windows Mobile, IOS, Android	41	12.73	142	44.10	110	34.16	26	8.07	3	0.93	3.60
รวม		11.34		41.38		37.35		8.38		1.55	3.53

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการใช้งานเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	50	15.53	124	38.51	115	35.71	26	8.07	7	2.17	3.57
2. คุณภาพของเสียง	43	13.35	117	36.34	133	41.30	24	7.45	5	1.55	3.52
3. ความเสถียรของการใช้งาน (VoIP)	38	11.80	112	34.78	136	42.24	27	8.39	9	2.80	3.44
4. จำนวนเครื่องโทรศัพท์ต่อการใช้งานในหน่วยงาน	40	12.42	107	33.23	137	42.55	29	9.01	9	2.80	3.43
รวม		13.28		35.72		40.45		8.23		2.33	3.49

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. การบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	50	15.53	127	39.44	111	34.47	27	8.39	7	2.17	3.58
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือ แก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	61	18.94	133	41.30	101	31.37	21	6.52	6	1.86	3.69
3. การนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ตอบคำถามและสื่อสารกับผู้ใช้ (https://www.facebook.com/SWUComputerCenter)	45	13.98	134	41.61	114	35.40	25	7.76	4	1.24	3.59
4. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (http://wise.swu.ac.th)	40	12.42	142	44.10	118	36.65	19	5.90	3	0.93	3.61
5. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://bnt.swu.ac.th)	43	13.35	133	41.30	124	38.51	19	5.90	3	0.93	3.60
6. เว็บไซต์รายงานสถานะระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://ccapp.swu.ac.th/network)	47	14.60	130	40.37	124	38.51	19	5.90	2	0.62	3.62
7. การตรวจสอบสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทุก 2 ชั่วโมง ผ่านระบบ I-Pass (https://ipass.swu.ac.th)	52	16.15	128	39.75	110	34.16	22	6.83	10	3.11	3.59
รวม		15.00		41.12		35.58		6.74		1.55	3.61

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

ผลการประเมินความพึงพอใจระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ องค์กรักษ์

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2557 ตั้งแต่เดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม 2558 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) โดยมีผู้บริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบ จำนวน 296 คน ได้แก่

- ผู้บริหาร 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.77
- อาจารย์ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.03
- นิสิต 248 คน คิดเป็นร้อยละ 83.78
- บุคลากร 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.42

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เท่ากับ 3.06 จากคะแนนเต็ม 5 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ในแต่ละด้าน ไม่น้อยกว่า 2.67

$$\begin{aligned}\text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บริการทั้ง 8 ด้าน}}{8} \\ &= \frac{2.67+2.92+3.11+3.28+3.2+3.11+3.11+3.10}{8} \\ &= 3.06\end{aligned}$$

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	3.09
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	2.76
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	2.35
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย	2.47
ค่าเฉลี่ย	2.67

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	3.14
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	2.94
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	2.80
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	2.78
ค่าเฉลี่ย	2.92

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัย และเชื่อถือได้	3.06
2. การยืนยันตัวตน (Authentication) การเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	3.15
3. ความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย จากเครือข่ายภายนอกผ่านระบบ VPN	3.13
ค่าเฉลี่ย	3.11

ด้านระบบการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ด้วย Google Apps For Education (GAPE)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (GAPE-Mail) สำหรับนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร	3.31
2. บริการปฏิทินและบันทึกกิจกรรม (Calendar) ทั้งแบบส่วนตัวและใช้งานร่วมกับบุคคลอื่นในมหาวิทยาลัย เช่น การทำงาน การเรียนการสอนและกิจกรรม เป็นต้น	3.29
3. บริการเอกสารออนไลน์ รองรับการทำงานร่วมกัน สามารถจัดการเอกสารหลากหลายรูปแบบ เช่น Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	3.24
4. บริการเก็บไฟล์ออนไลน์ (Drive) รองรับไฟล์หลากหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร โปรแกรม ภาพ เสียง และมัลติมีเดีย เป็นต้น	3.26
ค่าเฉลี่ย	3.28

ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SWU-Mail)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. มีพื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	3.26
2. ระบบการกั้นกรองจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่ประสงค์ เช่น Spam mail หรือ Junk mail	3.16
3. ความปลอดภัยของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	3.24
4. ระบบการกู้คืนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Recovery and Backup E-mail)	3.14
ค่าเฉลี่ย	3.20

ด้านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอก	3.15
2. ความเร็วการเข้าถึงเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัย	3.11
3. ความเสถียรของการใช้งาน (VPN)	3.00
4. ระบบรองรับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น Windows, Windows Mobile, IOS, Android	3.16
ค่าเฉลี่ย	3.11

ด้านระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกการใช้งานเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	3.18
2. คุณภาพของเสียง	3.17
3. ความเสถียรของการทำงาน (VoIP)	3.00
4. จำนวนเครื่องโทรศัพท์ต่อการใช้งานในหน่วยงาน	3.10
ค่าเฉลี่ย	3.11

ด้านการให้บริการ (Services)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
1. การบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	3.03
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	3.08
3. การนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ตอบคำถามและสื่อสารกับผู้ใช้ https://www.facebook.com/SWUComputerCenter	3.12
4. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (http://wise.swu.ac.th)	3.11
5. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://bnt.swu.ac.th)	3.08
6. เว็บไซต์รายงานสถานะระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://ccapp.swu.ac.th/network)	3.11
7. การตรวจสอบสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทุก 2 ชั่วโมง ผ่านระบบ I-Pass (https://ipass.swu.ac.th)	3.14
ค่าเฉลี่ย	3.10

ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ		E-Survey System	
สรุปผลการประเมินแบบสอบถาม แบบสอบถามความพึงพอใจ การให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ			
ตอนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	รายละเอียด	
หน่วยงาน : คณะ/หน่วยงานที่สังกัด	221	รายละเอียด	
1. เพศ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ชาย	122	41.22	
หญิง	174	58.78	
2. อายุ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ต่ำกว่า 20 ปี	148	50	
21-30 ปี	105	35.47	
31-40 ปี	20	6.76	
41-50 ปี	15	5.07	
51-60 ปี	8	2.7	
61 ปีขึ้นไป	0	0	
3. ระดับการศึกษา			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	15.88	
ปริญญาตรี	215	72.64	
ปริญญาโท	16	5.41	
ปริญญาเอก	18	6.08	
4. สถานภาพ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
นั้สิต	248	83.78	
นักวิชาการ/อาจารย์	6	2.03	
บุคลากร	19	6.42	
ผู้บริหาร	23	7.77	
5. ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
1-3 ชม./วัน	44	14.86	
3-6 ชม./วัน	106	35.81	
6-9 ชม./วัน	86	29.05	
มากกว่า 9 ชม./วัน	60	20.27	
6. หน้าที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยช่วงเวลาที่มากที่สุด			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
ช่วงเช้า (08.00 - 12.00 น.)	21	7.09	
ช่วงพักกลางวัน (12.00 - 13.00 น.)	11	3.72	
ช่วงบ่าย (13.00 - 17.00 น.)	30	10.14	
ช่วงเย็น / ค่ำ (17.00 - 21.00 น.)	120	40.54	
ช่วงดึก (21.00 - 04.00 น.)	110	37.16	
ช่วงเช้านั้ครู (04.00 - 08.00 น.)	4	1.35	
7. สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ			
คำตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	รายละเอียด
มศว ประสานมิตร (โปรตระนุ อาคาร/ชั้น/ห้อง)	3	.98	รายละเอียด
มศว องครักษ์ (โปตระนุ อาคาร/ชั้น/ห้อง)	296	97.05	รายละเอียด
อื่น..... (โปตระนุ อาคาร/ชั้น/ห้อง)	6	1.97	รายละเอียด

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1

ภาพสรุปผลการประเมินแบบสอบถาม ตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	22	7.43	84	28.38	119	40.20	41	13.85	30	10.14	3.09
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	17	5.74	63	21.28	103	34.80	58	19.59	55	18.58	2.76
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	12	4.05	36	12.16	82	27.70	81	27.36	85	28.72	2.35
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย	13	4.39	44	14.86	83	28.04	84	28.38	72	24.32	2.47
รวม		5.40		19.17		32.69		22.30		20.44	2.67

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Login)	32	10.81	77	26.01	110	37.16	53	17.91	24	8.11	3.14
2. ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์	30	10.14	66	22.30	99	33.45	59	19.93	42	14.19	2.94
3. ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต	20	6.76	69	23.31	88	29.73	70	23.65	49	16.55	2.80
4. ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	21	7.09	57	19.26	102	34.46	67	22.64	49	16.55	2.78
รวม		8.70		22.72		33.70		21.03		13.85	2.92

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(3)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	41	13.85	205	69.26	0	0.00	37	12.50	13	4.39	3.06
2. การยืนยันตัวตน (Authentication) การใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	49	16.55	205	69.26	0	0.00	30	10.14	12	4.05	3.15
3. ความปลอดภัยและเชื่อถือได้ของการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอกผ่านระบบ VPN	46	15.54	201	67.91	0	0.00	43	14.53	6	2.03	3.13
รวม		15.31		68.81		0.00		12.39		3.49	3.11

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (GAFE-Mail) สำหรับนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร	26	8.78	106	35.81	109	36.82	44	14.86	11	3.72	3.31
2. บริการปฏิทินและบันทึกกิจกรรม (Calendar) ทั้งแบบส่วนตัวและใช้งานร่วมกับบุคคลอื่นในมหาวิทยาลัย เช่น การทำงาน การเรียนการสอนและ กิจกรรม เป็นต้น	25	8.45	95	32.09	127	42.91	40	13.51	9	3.04	3.29
3. บริการเอกสารออนไลน์ รองรับการทำงานร่วมกัน สามารถจัดการเอกสารหลากหลายรูปแบบ เช่น Documents, Spreadsheets, Presentations, Forms เป็นต้น	19	6.42	97	32.77	127	42.91	43	14.53	10	3.38	3.24
4. บริการเก็บไฟล์ออนไลน์ (Drive) รองรับไฟล์หลากหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร โปรแกรม ภาพ เสียง และมีลัดมีเดีย เป็นต้น	27	9.12	88	29.73	129	43.58	40	13.51	12	4.05	3.26
รวม		8.19		32.60		41.56		14.10		3.55	3.28

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆ ของการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. มีพื้นที่จัดเก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอ	24	8.11	93	31.42	130	43.92	34	11.49	15	5.07	3.26
2. ระบบการลบเครื่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่ประสงค์ เช่น Spam mail หรือ Junk mail	21	7.09	80	27.03	134	45.27	48	16.22	13	4.39	3.16
3. ความปลอดภัยของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	26	8.78	85	28.72	132	44.59	40	13.51	13	4.39	3.24
4. ระบบการกู้คืนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Recovery and Backup E-mail)	18	6.08	76	25.68	143	48.31	46	15.54	13	4.39	3.14
รวม		7.52		28.21		45.52		14.19		4.56	3.20

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการเข้าถึงเครือข่ายคอมพิวเตอร์รอมหาวิทยาลัยจากเครือข่ายภายนอก	16	5.41	89	30.07	129	43.58	46	15.54	16	5.41	3.15
2. ความเร็วการเข้าถึงเครือข่ายภายในของมหาวิทยาลัย	21	7.09	79	26.69	128	43.24	48	16.22	20	6.76	3.11
3. ความเสถียรของการทำงาน (VPN)	15	5.07	76	25.68	123	41.55	57	19.26	25	8.45	3.00
4. ระบบรองรับอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น Windows, Windows Mobile, IOS, Android	29	9.80	77	26.01	123	41.55	46	15.54	21	7.09	3.16
รวม		6.84		27.11		42.48		16.64		6.93	3.11

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. ความสะดวกการใช้งานเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	29	9.80	73	24.66	130	43.92	50	16.89	14	4.73	3.18
2. คุณภาพของเสียง	31	10.47	73	24.66	123	41.55	52	17.57	17	5.74	3.17
3. ความเสถียรของการทำงาน (VoIP)	21	7.09	62	20.95	134	45.27	53	17.91	26	8.78	3.00
4. จำนวนเครื่องโทรศัพท์ต่อการใช้งานในหน่วยงาน	29	9.80	59	19.93	139	46.96	50	16.89	19	6.42	3.10
รวม		9.29		22.55		44.43		17.32		6.42	3.11

คำถาม	ดีมาก(5)		ดี(4)		ปานกลาง(3)		พอใช้(2)		ปรับปรุง(1)		ค่าเฉลี่ย
	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	จำนวนผู้ตอบ(คน)	%	
1. การบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน	28	9.46	66	22.30	117	39.53	57	19.26	28	9.46	3.03
2. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	31	10.47	70	23.65	116	39.19	51	17.23	28	9.46	3.08
3. การนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ตอบคำถามและสื่อสารกับผู้ใช้ (https://www.facebook.com/SWUComputerCenter)	24	8.11	83	28.04	116	39.19	51	17.23	22	7.43	3.12
4. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (http://wise.swu.ac.th)	33	11.15	72	24.32	112	37.84	54	18.24	25	8.45	3.11
5. เว็บไซต์ตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://bnt.swu.ac.th)	28	9.46	68	22.97	123	41.55	55	18.58	22	7.43	3.08
6. เว็บไซต์รายงานสถานะระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (http://ccapp.swu.ac.th/network)	29	9.80	77	26.01	111	37.50	56	18.92	23	7.77	3.11
7. การตรวจสอบสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทุก 2 ชั่วโมง ผ่านระบบ I-Pass (https://ipass.swu.ac.th)	36	12.16	70	23.65	112	37.84	54	18.24	24	8.11	3.14
รวม		10.09		24.42		38.95		18.24		8.30	3.10

ภาพ : แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุงพัฒนา

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2557 ตั้งแต่เดือนเมษายน 2558 ถึงเดือนพฤษภาคม 2558 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) มีผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะ / แนวทางการปรับปรุงพัฒนา บริการในด้านต่างๆ โดยสรุปดังนี้

ความคาดหวังในการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. ต้องการระบบเครือข่ายที่เร็ว และ เสถียรมากกว่าที่เป็นอยู่

โปรแกรมลิขสิทธิ์ที่ต้องการ โปรแกรม

1. SPSS
2. Adobe Acrobat Pro
3. Matlab
4. Antivirus

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)
 - 1.1. อยากให้มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วทั้งมหาวิทยาลัย
 - 1.2. บางอาคาร Wireless LAN ไม่ทั่วถึง
 - 1.3. นิสิตเยอะ wireless ไม่พอในบางจุด ทำให้เกิดการแย่งสัญญาณ/ช้า
 - 1.4. ควรมีให้ครอบคลุม ในหน่วยงานใช้ได้บางจุดเท่านั้น
2. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)
 - 2.1. การตรวจสอบสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทุก 2 ชั่วโมง ผ่านระบบ I-Pass (<https://ipass.swu.ac.th>) ควรจะปรับให้มากขึ้น เช่น 4 ชั่วโมง ต่อครั้ง
 - 2.2. ควรมีจุดเชื่อมต่อสาย LAN ภายในหอ
 - 2.3. ต้องการจุดเชื่อมต่อที่มากขึ้น
3. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)
 - 3.1. ปลอดภัยดี มีการให้ระบุตัวตนก่อนใช้งาน
 - 3.2. มีความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ ป้องกันภัยจากอินเทอร์เน็ต
4. ด้านระบบการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ด้วย Google Apps For Education (GAPE)
 - 4.1. อยากให้ทำงานร่วมกับ e-meeting ได้
 - 4.2. ต้องการฝึกอบรมเพื่อเข้าใช้โปรแกรม
 - 4.3. มีความคิดที่เหมาะสมและมีประโยชน์ต่อการศึกษาได้เป็นอย่างดี

5. ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SWU-Mail)
 - 5.1. เพิ่มพื้นที่ กักจัดให้มีการสำรองข้อมูล
 - 5.2. มีจดหมายขยะเข้ามาบ่อย
 - 5.3. ปรับระบบ ดีไซน์ ให้เหมือน Gmail
6. ด้านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN)
 - 6.1. อันใหม่ดีค่ะ ชอบ
 - 6.2. ควรชี้แจงการใช้และรายละเอียด
 - 6.3. การเชื่อมต่อไม่เสถียร บางครั้งเข้าได้ บางครั้งเข้าไม่ได้
7. ด้านระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP)
 - 7.1. ปัจจุบันไม่ได้ใช้แล้ว เพราะมีเครื่องโทรศัพท์มากในสำนักงาน เวลาใช้เกิดปัญหา เสียงเบา ถ้าอินเทอร์เน็ตเปิดไม่ได้ก็ไม่สามารถใช้โทรศัพท์ได้
 - 7.2. ควรชี้แจงการใช้และรายละเอียด
 - 7.3. ควรทำระบบเสียงให้ดีกว่านี้ เนื่องจากขณะพูดๆไป เสียงหายเป็นช่วงๆ
 - 7.4. เพิ่มจำนวนเครื่องโทรศัพท์ให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากร
8. ด้านการให้บริการ (Services)
 - 8.1. อยากให้มีการแก้ไขให้รวดเร็วเมื่อมีการแจ้งความขัดข้องของระบบทั้ง Wireless และ LAN
 - 8.2. ทีมงานปฏิบัติงานดีเยี่ยม
 - 8.3. ขอบคุณชาวศูนย์คอมพิวเตอร์ทุกท่านที่ให้บริการด้วยน้ำใจมาโดยตลอด
 - 8.4. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ดีมาก ๆ มีส่วนน้อยที่ยังไม่ค่อยรับฟัง
 - 8.5. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก เต็มใจให้บริการอย่างเต็มความสามารถ น่าชื่นชมค่ะ
 - 8.6. ได้รับการติดต่อที่ดีมาโดยตลอด เมื่อมีการสอบถามปัญหา เพียงแต่ไม่ชัดเจนว่า ใครดูแลเรื่องใด

บุคลากรที่ให้บริการมีน้อยไม่ทั่วถึง รอการบริการนานมากหลังจากแจ้งไป