

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีการศึกษา 2560**

การบริการถือเป็นบทบาทสำคัญและเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการเพื่อตอบสนองการเรียนการสอน การวิจัย ตามหลักการสากลของการ อุดมศึกษาการตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มาวิเคราะห์และจัดทำแผนปรับปรุงงานบริการต่อไป

ในปีการศึกษา 2560 สำนักคอมพิวเตอร์ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผ่านระบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://esurvey.swu.ac.th>) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา 8 ด้านดังนี้ ด้านความพร้อมใช้งานของระบบแม่ข่าย

1. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)
2. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)
3. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)
4. ด้านระบบการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ด้วย Google Apps For Education (GAPE) (<http://gafe.swu.ac.th>)
5. ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SWU-Mail) (<https://mail.swu.ac.th>)
6. ด้านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN) (<http://vpn.swu.ac.th>)
7. ด้านระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP)
8. ด้านการให้บริการ (Services)

โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้ บริการออกเป็นอาจารย์ นิสิต บุคลากร และบุคคลทั่วไป

จากการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2560 ระหว่างวันที่ 3 เมษายน 2561 ถึง วันที่ 25 เมษายน 2561 ผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ(<http://esurvey.swu.ac.th>) โดยมีผู้ใช้ บริการตอบแบบสำรวจผ่านระบบเป็นจำนวนทั้งสิ้น 376 คน โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ของผู้ใช้ บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจประสานมิตร
นักวิชาการ/อาจารย์	199
นิสิต	56
บุคลากร	120
ผู้บริหาร	3
รวม	378

ตอนที่ 2 การสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้าน	ค่าเฉลี่ยผล การประเมิน
1.ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)	4.22
2.ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) ออกสู่อินเทอร์เน็ต (Internet)	4.11
3.ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)	3.66
4.ด้านระบบการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ด้วย (GAFE) (http://gafe.swu.ac.th)	3.99
5.ด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SWU-Mail) (https://mail.swu.ac.th)	3.99
6.ด้านระบบเครือข่ายส่วนตัวเสมือนภายใน (VPN) (http://vpn.swu.ac.th)	3.99
7.ด้านระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (VoIP)	3.99
8.ด้านการให้บริการ (Services)	4.00
รวม	3.99