

การดำเนินงานและผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของกลุ่มเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ส่วนที่ ๑ แบบประเมินความพึงพอใจบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประสงค์ที่จะทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เครือข่าย ระบบสารสนเทศ ทะเบียนระบบเครือข่าย และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีบุคลากรที่ใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศตอบแบบสอบถามประเมินทั้งสิ้น ๒๖๘ คน โดยจะสุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจจาก หัวหน้าสาขาวิชาจากทุกคณะ นักศึกษา และหัวหน้ากลุ่มงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

ตารางความพึงพอใจการประเมินความพึงพอใจการให้บริการคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

๑ = น้อยที่สุด ๒ = น้อย ๓ = ปานกลาง ๔ = มาก ๕ = มากที่สุด

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	x - Bar	รวม
๑. ด้านการให้บริการ							
๑.๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕๐	๑๒๗	๑๓๕	๐	๐	๔.๐๔	๔๑๒
๑.๒. การให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์มีประสิทธิภาพ	๑๓๘	๑๔๐	๑๓๔	๐	๐	๔.๐๑	๔๑๒
๑.๓. ความใส่ใจในการให้บริการ (Service Mind) ของบุคลากร	๑๔๔	๑๒๘	๑๔๐	๐	๐	๔.๐๑	๔๑๒
๑.๔. การให้บริการในส่วนของการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านคอมพิวเตอร์	๑๓๒	๑๓๙	๑๔๑	๐	๐	๓.๙๘	๔๑๒
๒. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์							
๒.๑. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	๑๓๗	๑๓๘	๑๓๗	๐	๐	๔.๐๐	๔๑๒
๒.๒. ประสิทธิภาพของเครื่องคอม	๑๔๐	๑๓๑	๑๔๑	๐	๐	๔.๐๐	๔๑๒
๒.๓. ความเสถียรของระบบปฏิบัติการ (Windows)	๑๕๕	๑๒๙	๑๒๘	๐	๐	๔.๐๗	๔๑๒
๒.๔. ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของโปรแกรมอื่นๆ (Software)	๑๒๒	๑๔๕	๑๔๕	๐	๐	๔.๐๗	๔๑๒
๓. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์							
๓.๑. ระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วถึง	๑๔๒	๑๒๗	๑๔๓	๐	๐	๔.๐๐	๔๑๒
๓.๒. ความเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	๑๓๒	๑๓๙	๑๔๑	๐	๐	๓.๙๘	๔๑๒
๓.๓. ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต	๑๓๐	๑๔๓	๑๓๙	๐	๐	๓.๙๘	๔๑๒
๓.๔. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย	๑๔๐	๑๔๑	๑๓๑	๐	๐	๔.๐๒	๔๑๒

๓.๕. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการ ทำงาน	๑๔๔	๑๒๘	๑๔๐	๐	๐	๔.๐๑	๔๑๒
๔. ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์							
๔.๑. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอย่างเพียงพอ	๑๒๐	๑๔๓	๑๔๙	๐	๐	๓.๙๓	๔๑๒
๔.๒. ความพึงพอใจต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม	๑๒๔	๑๕๙	๑๒๙	๐	๐	๓.๙๙	๔๑๒
๔.๓. สถานที่ตั้งของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ง่ายและ สะดวกต่อการใช้งาน	๑๔๐	๑๓๑	๑๔๑	๐	๐	๔.๐๐	๔๑๒
๔.๔. มีความสะดวกในการขอรับบริการ	๑๕๕	๑๒๙	๑๒๘	๐	๐	๔.๐๗	๔๑๒

นักศึกษาได้เสนอแนะหรือความต้องการเพิ่มเติมหลังทำแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านการให้บริการ

- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และทำคู่มือเผยแพร่ให้ทั่วถึง เห็นได้ง่าย
เนื่องจากการเข้าระบบสารสนเทศบางระบบ ทำได้ยาก

ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

- ต้องการให้มีคอมพิวเตอร์ที่มากขึ้น เนื่องจากรอการคอมพิวเตอร์ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
รอนานมากจนเกินไป ไม่ทั่วถึงกับการใช้งาน
- ภูมิทัศน์ บรรยากาศศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองไม่น่าอยู่

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

- เครือข่ายไร้สายช้า
- เครือข่ายไร้สายไม่ทั่วถึง พออยู่ในห้องเรียนแล้วไม่มีสัญญาณ

ด้านซอฟต์แวร์

- ต้องการโปรแกรมทำสถิติเพิ่ม
- ต้องการโปรแกรมทำกราฟฟิคเพิ่ม
- ต้องการพื้นที่เก็บข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Cloud Storage) ไว้ใช้เซฟงาน แชร์งานกับเพื่อนร่วม
ห้อง

บุคลากรได้เสนอแนะหรือความต้องการเพิ่มเติมหลังทำแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ด้านการให้บริการ

- ขอเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญเรื่องการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ
- ต้องการให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศ ทะเบียนเครือข่าย ที่รวดเร็ว

๒. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

- ต้องการให้คอมพิวเตอร์ปรับเปลี่ยนตามการพัฒนาระบบปฏิบัติการ และซอฟต์แวร์ เพราะการใช้ทรัพยากรในเครื่องมากขึ้น
- ต้องการอุปกรณ์ไร้สาย เช่น เมาส์ไร้สาย คีย์บอร์ดไร้สาย เป็นต้น

๓. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

- สัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายที่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ปรับปรุงความเร็วในการเข้าถึง และการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ

๔. ข้อเสนอแนะและความต้องการเพิ่มเติมทางด้านซอฟต์แวร์

- มีซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องการทำสถิติโดยเฉพาะ
- ต้องการพื้นที่การเก็บข้อมูลแบบคลาวด์สตอเรจ

สรุปในภาพรวม จะเห็นได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในระดับมาก สำหรับด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และต้องการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และคอมพิวเตอร์ที่คอยให้บริการที่มีความเร็วสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านบริการอยู่ในเกณฑ์ที่สูง แต่อยากให้มีการบริการซ่อมบำรุงที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

เอกสารแนบ

แบบประเมินความพึงพอใจบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

แบบประเมินความพึงพอใจการรับบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง แบบประเมินนี้ใช้เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการรับบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของท่านจะนำไปประมวลผลเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งการกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความคิดเห็น และความต้องการที่สามารถนำไปดำเนินการตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. แบบสำรวจมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นการประเมิน

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจการรับบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๑. ด้านการให้บริการ

๒. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

๓. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

๔. ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะที่ท่านมีต่อการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบประเมิน

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒๑ - ๓๐ ปี

☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ มากกว่า ๕๐ ปี

๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

☐ อื่นๆ.....

๔. ประเภทของบุคลากร

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานมหาวิทยาลัย

☐ พนักงานราชการ

☐ ลูกจ้างประจำ☐ ลูกจ้างชั่วคราว☐ นักศึกษา

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจการรับบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

คำอธิบาย กรุณาตอบคำถาม และทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริง และความคิดเห็นของท่านมากที่สุดหรือน้อยสุดหรือ เติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

๑ = น้อยที่สุด ๒ = น้อย ๓ = ปานกลาง ๔ = มาก ๕ = มากที่สุด

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕. ด้านการให้บริการ					
๕.๑. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๕.๒. การให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์มีประสิทธิภาพ					
๕.๓. ความใส่ใจในการให้บริการ (Service Mind) ของบุคลากร					
๕.๔. การให้บริการในส่วนของการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาด้านคอมพิวเตอร์					
๖. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์					
๖.๑. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ					
๖.๒. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์					
๖.๓. ความเสถียรของระบบปฏิบัติการ (Windows)					
๖.๔. ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของโปรแกรมอื่นๆ (Software)					
๗. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
๗.๑. ระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วถึง					
๗.๒. ความเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
๗.๓. ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต					
๗.๔. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย					
๗.๕. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน					
๘. ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
๘.๑. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอย่างเพียงพอ					
๘.๒. ความพึงพอใจต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม					
๘.๓. สถานที่ตั้งห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน					
๘.๔. มีความสะดวกในการขอรับบริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

ส่วนที่ ๒ รายงานการปรับปรุงคุณภาพเครือข่าย และรายงานผลการดำเนินงาน

หลังจากจัดทำประเมินความพึงพอใจการรับบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเรียบร้อยแล้ว กลุ่มเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารจะดำเนินการติดตามและประเมินผล ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ ของหน่วยงาน โดยมีการนำสรุปข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในกลุ่มงาน โดยทางกลุ่มงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมีการปรับปรุงคุณภาพเครือข่ายในปีการศึกษาดังต่อไปนี้

splice สายไฟเบอร์ ห้องศูนย์ภาษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ศูนย์โชติเวช

<http://noc.rmutp.ac.th/splicefiber/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



splice สายไฟเบอร์ ติ้ววิทยาศาสตร์ฯ ชั้น 9 ณ ศูนย์พระนครเหนือ

<http://noc.rmutp.ac.th/splice-fiber-nbk-23072558/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



splice สายไฟเบอร์ ตึกวิทยาศาสตร์ฯ ชั้น 6-7 ณ ศูนย์พระนครเหนือ

<http://noc.rmutp.ac.th/splice-fiber-nbk-21072558/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



splice สายไฟเบอร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอ ณ ศูนย์ชุมพรเขตอุดมศักดิ์

<http://noc.rmutp.ac.th/splice-fiber-ckus-20072558/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



เปลี่ยนอุปกรณ์กระจายสัญญาณแพนทะเปียน ณ ศูนย์เทเวศร์

<http://noc.rmutp.ac.th/tw-20072558/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



splice สายไฟเบอร์ ตึกศิลปศาสตร์ ที่ศูนย์พณิชยการพระนคร

<http://noc.rmutp.ac.th/splice-fiber-bcc-1209/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



splice สายไฟเบอร์ จำนวน 12 คอร์ ที่ศูนย์พัฒนัยการพรรณคร

<http://noc.rmutp.ac.th/splice-fiber-6-core-bcc/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



เปลี่ยน OmniSwitch 6400 ในห้องสารบรรณ

<http://noc.rmutp.ac.th/setup-6224-to-6400/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ติดตั้ง OmniSwitch 6900 ศูนย์เทเวศร์

<http://noc.rmutp.ac.th/omniswitch-6900-tw/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



เปลี่ยน Distribute Switch ณ ศูนย์เทเวศร์

<http://noc.rmutp.ac.th/distribute-switch-6860/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



เชื่อมต่อ fiber optic อาคารเรียนและปฏิบัติการสาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม ศูนย์พระนครเหนือ

<http://noc.rmutp.ac.th/fiber-nbk-industrial-engineering/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ซ่อมบำรุงสาย LAN ห้องพยาบาล(ศูนย์พระนครเหนือ)

<http://noc.rmutp.ac.th/repair-first-aid-room-nbk/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ติดตั้ง switch ห้อง Smart classroom และ E-classroom

<http://noc.rmutp.ac.th/setup-switch-smart-classroom-e-classroom/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



วันพุธที่ 11 มีนาคม 2558 ติดตั้งอุปกรณ์เน็ตเวิร์กเชื่อมต่อ fiber optic ห้องชาร์ปไฟฟ้า ศูนย์พระนครเหนือ

<http://noc.rmutp.ac.th/setup-fiber%E0%B8%82industrial-engineering-fl5/>

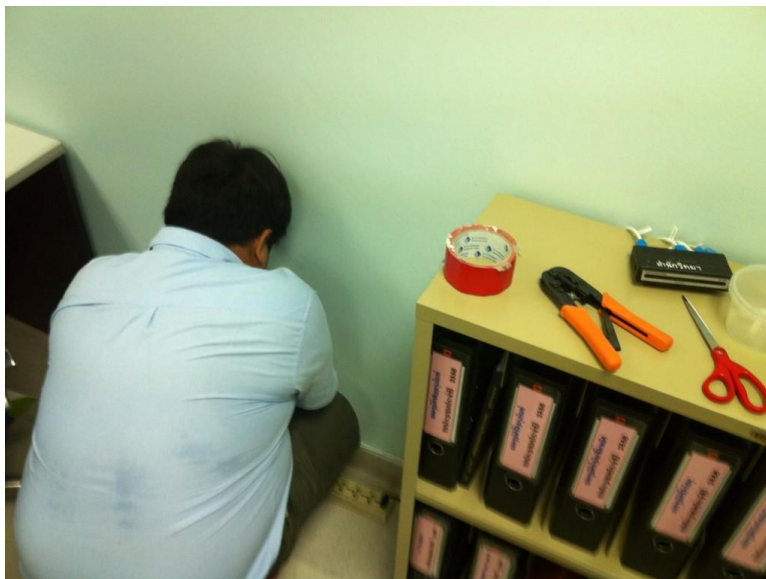
ผลการปรับปรุงเครือข่าย



วันจันทร์ที่ 9 มีนาคม 2558 เดินสายแลนห้องงานพัสดุและห้องฝ่ายกิจการนักศึกษา

http://noc.rmutp.ac.th/cabling_lan_industrial-education/

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณ wifi อาคารวิศวกรรมอุตสาหกรรม

<http://noc.rmutp.ac.th/new-access-points-nbk/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ติดตั้งระบบเครือข่ายคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

http://noc.rmutp.ac.th/carusas_network/

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



เข้าซ่อมบำรุงระบบเครือข่าย กองแผนชั้น 5 ตึกอธิการบดี

<http://noc.rmutp.ac.th/repair-outlets/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ติดตั้งอุปกรณ์เครือข่าย ที่ตึก90ปีชั้น5ห้อง7504คณะบริหารธุรกิจ

<http://noc.rmutp.ac.th/%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



เชื่อมต่อfiber optic ห้องเรียนภาษาคณะบริหารธุรกิจ

<http://noc.rmutp.ac.th/%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



เชื่อมต่อfiber optic ห้องเรียนภาษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

<http://noc.rmutp.ac.th/%E0%B9%80%E0%B8%8A%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต อาคาร d-hall วิทยาเขตเทเวศร์

<http://noc.rmutp.ac.th/12627/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ติดตั้งระบบเครือข่ายใช้สาย(LAN) ณ คณะวิศวกรรมศาสตร์ อาคารอเนกประสงค์(ตึกโรงอาหาร)ชั้น 5

<http://noc.rmutp.ac.th/lan-engineer/>

ติดตั้งสัญญาณไร้สาย หน้าห้องพักอาจารย์ศิลปศาสตร์ ชั้น 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์

<http://noc.rmutp.ac.th/wifiengineer/>

เปลี่ยนอุปกรณ์เครือข่าย ณ ศูนย์ชุมพรเขตอุดมศักดิ์

<http://noc.rmutp.ac.th/140919-change/>

ปรับปรุงแก้ไขระบบเครือข่าย ตึกคณะเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ชั้น 4

<http://noc.rmutp.ac.th/masscommunication-fl4/>

ติดตั้งเครือข่ายไร้สายเพิ่มเติม ห้องประชุมกรมหลวง ชั้น6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

<http://noc.rmutp.ac.th/installwireless-2/>

ติดตั้งเครือข่ายไร้สายเพิ่มเติม ณ ห้องEducation ชั้น6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

<http://noc.rmutp.ac.th/installwifi2/>

ติดตั้งอุปกรณ์กระจายสัญญาณเพิ่มเติม ณ ห้องประชุม LECTURE ROOM คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม

<http://noc.rmutp.ac.th/installap/>

เปลี่ยนอุปกรณ์ Switch อาคาร5ชั้น4หน้าห้องพักอาจารย์คหกรรมศาสตร์

<http://noc.rmutp.ac.th/changeswitch/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



เปลี่ยนอุปกรณ์ Switch กองกลางชั้น 1 ตึกอธิการบดี

<http://noc.rmutp.ac.th/switch/>

ปรับปรุงระบบเครือข่ายคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และคณะคหกรรมศาสตร์

<http://noc.rmutp.ac.th/networkhtwc-2/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



ดำเนินการเปลี่ยนswitchห้องพักอาจารย์คหกรรม อาคาร5 ชั้น3

<http://noc.rmutp.ac.th/switch-2/>

ผลการปรับปรุงเครือข่าย



สรุปในภาพรวม จะเห็นได้ว่า กลุ่มเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร เล็งเห็นการพัฒนาระบบเครือข่ายภายใน เพื่อสนับสนุนอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา เป็นภารกิจหลักที่ต้องทำเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ ค้นคว้าทางวิชาการ ให้เป็นไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งการเข้าไปปรับปรุง เพิ่มเติม ระบบเครือข่ายในทุกๆ ที่ ก็ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้งาน และมีผลการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่มากขึ้น