

ผลการประเมินความพึงพอใจการรับบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ส่วนที่ ๑ แบบประเมินความพึงพอใจบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีประสงค์ที่จะทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เครือข่าย ระบบสารสนเทศ ทะเบียนระบบเครือข่าย และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีบุคลากรที่ใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศตอบแบบสอบถามประเมินทั้งสิ้น ๓๘๔ 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	๑๗๐	๑๔๖	๑๓๔	๐	๐	๔.๐๘	๔๕๐
๑.๒. การให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์ มีประสิทธิภาพ	๑๘๔	๑๓๘	๑๒๘	๐	๐	๔.๑๒	๔๕๐
๑.๓. ความใส่ใจในการให้บริการ (Service Mind) ของบุคลากร	๑๙๓	๑๐๘	๑๔๙	๐	๐	๔.๑๐	๔๕๐
๑.๔. การให้บริการในส่วนของการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์	๑๗๖	๑๒๔	๑๕๐	๐	๐	๔.๐๖	๔๕๐
๒. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์							
๒.๑. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	๑๗๑	๑๕๔	๑๒๕	๐	๐	๔.๑๐	๔๕๐
๒.๒. ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์	๑๖๘	๑๕๓	๑๒๙	๐	๐	๔.๐๙	๔๕๐
๒.๓. ความเสถียรของระบบปฏิบัติการ (Windows)	๑๖๘	๑๓๒	๑๕๐	๐	๐	๔.๐๔	๔๕๐
๒.๔. ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของโปรแกรมอื่นๆ (Software)	๑๗๒	๑๕๗	๑๒๑	๐	๐	๔.๑๑	๔๕๐
๓. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์							
๓.๑. ระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วถึง	๑๘๔	๑๕๖	๑๑๐	๐	๐	๔.๑๖	๔๕๐
๓.๒. ความเร็วของสัญญาณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	๑๗๖	๑๔๔	๑๓๐	๐	๐	๔.๑๐	๔๕๐
๓.๓. ความสะดวกในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต	๑๖๔	๑๖๙	๑๑๗	๐	๐	๔.๑๐	๔๕๐
๓.๔. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย	๑๗๒	๑๕๔	๑๒๔	๐	๐	๔.๑๑	๔๕๐
๓.๕. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการ ทำงาน	๑๗๕	๑๒๕	๑๕๐	๐	๐	๔.๐๖	๔๕๐

๔. ด้านบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์							
๔.๑. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอย่างเพียงพอ	๑๓๓	๑๗๑	๑๔๖	๐	๐	๓.๙๗	๔.๕๐
๔.๒. ความพึงพอใจต่อบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม	๑๔๘	๑๗๙	๑๒๓	๐	๐	๔.๐๖	๔.๕๐
๔.๓. สถานที่ตั้งห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ง่ายและ สะดวกต่อการใช้งาน	๑๗๗	๑๕๐	๑๒๓	๐	๐	๔.๑๒	๔.๕๐
๔.๔. มีความสะดวกในการขอรับบริการ	๑๙๗	๑๓๘	๑๑๕	๐	๐	๔.๑๘	๔.๕๐

นักศึกษาได้เสนอแนะหรือความต้องการเพิ่มเติมหลังทำแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ด้านการให้บริการ

- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และทำคู่มือเผยแพร่ให้ทั่วถึง เห็นได้ง่าย เนื่องจาก การเข้าระบบสารสนเทศบางระบบ ทำได้ยาก

ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

- ต้องการให้มีคอมพิวเตอร์ที่มากขึ้น เนื่องจาก รอคอยการคอมพิวเตอร์ในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง รอนานมากจนเกินไป ไม่ทั่วถึงกับการใช้งาน
- ภูมิทัศน์ บรรยากาศศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองไม่น่าอยู่

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

- เครือข่ายไร้สายช้า
- เครือข่ายไร้สายไม่ทั่วถึง พออยู่ในห้องเรียนแล้วไม่มีสัญญาณ

ด้านซอฟต์แวร์

- ต้องการโปรแกรมทำสถิติเพิ่ม
- ต้องการโปรแกรมทำกราฟฟิคเพิ่ม
- ต้องการพื้นที่เก็บข้อมูลอินเทอร์เน็ต (Cloud Storage) ไว้ใช้เซฟงาน แชร์งานกับเพื่อนร่วมห้อง

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