



บันทึกข้อความ

วิทยาลัยสารพัดช่างนครปฐม
เลขที่รับ... ๓๗๙๗
วันที่... ๑๐ ๓.๑.๖๘
เวลา... ๑๖.๑๕

ส่วนราชการ งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ วิทยาลัยสารพัดช่างนครปฐม

ที่ ผผ ๓๘๑/๒๕๖๘

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างนครปฐม ผ่านรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ

ตามที่ งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ฝ่ายแผนงานฯ ได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะนำผลวิเคราะห์ข้อมูลฯ ดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศ และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา นั้น

ในการนี้ งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ได้ดำเนินการฯ ดังกล่าว เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขออนุญาตรายงานผลความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

๑. อนุญาต

๒. มอบงานประกันฯ และงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นายจาตุรงค์ บุตรลพ)

หัวหน้างานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ

เรียน ผู้อำนวยการ วช.นครปฐม
เพื่อโปรด

๑. ทราบ

๒. เห็นควรพิจารณาอนุญาต

๓. มอบ... เห็นควรพิจารณาอนุญาต

(นางวาสนา อมรฤทธิ์)

ครูชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ

๑๐ ๓๑ ๖๘

☒ ทราบ ☒ อนุญาต/อนุมัติ ☒ แจ้ง/มอบตามเสนอ
มอบ.....

(นายเทวฤทธิ์ อ่อนทอง)
ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างนครปฐม

๑๐ ๓๑ ๖๘

“เรียนดี มีคุณธรรม”

วิทยาลัยสารพัดช่างนครปฐม

สรุปความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

จากการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยสารพัดช่างนครปฐม โดยงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ ฝ่ายแผนงานและความร่วมมือ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการภายในวิทยาลัยสารพัดช่างนครปฐม ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจ ออนไลน์ ประกอบด้วย ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบเครือข่าย แบ่งออกเป็นรายด้าน ทั้งหมด ๔ ด้าน และตอนที่ ๓ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการพัฒนาผลการประเมินพบข้อมูลดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๗	๕๔
ไม่ระบุ	๑	๒
รวม	๕๐	๑๐๐
ระดับการปฏิบัติงาน		
ผู้บริหาร	๒	๔
ครู	๒๐	๔๐
บุคลากรทางการศึกษา	๖	๑๒
นักเรียน นักศึกษา	๑๗	๓๔
ประชาชนทั่วไป	๕	๑๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ จำนวนทั้งสิ้น ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ เพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ ที่เหลือไม่ระบุ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ระดับการปฏิบัติงาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นครู จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รองลงมา คือ นักเรียน นักศึกษา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ประชาชนทั่วไป จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ที่เหลือเป็น ผู้บริหาร จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ กำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ ๒ แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ แยกเป็นรายด้าน

รายการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถานศึกษา (LAN & WIRELESS)	๔.๔๙	๐.๘๓	มาก
๒. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (SECURITY)	๔.๕๔	๐.๗๓	มากที่สุด
๓. ด้านการให้บริการ (SERVIVE)	๔.๖๓	๐.๖๒	มากที่สุด
๔. ด้านการให้บริการเว็บไซต์ วิทยาลัยฯ	๔.๖๖	๐.๖๐	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	๔.๕๘	๐.๗๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (SECURITY) (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖) รองลงมาคือ ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถานศึกษา (LAN & WIRELESS) (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๔) และด้านการให้บริการเว็บไซต์วิทยาลัยฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖) ที่เหลือคือ ด้านการให้บริการ (SERVIVE) (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๓) ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถานศึกษา (LAN & WIRELESS)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.	ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต(Internet) ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยฯ	๔.๔๔	๐.๘๔	มาก
๒.	ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยฯ	๔.๗๐	๐.๖๘	มากที่สุด
๓.	ความมีเสถียรภาพของระบบสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง	๔.๓๒	๐.๙๖	มาก
๔.	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ LAN สามารถบริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	๔.๔๔	๐.๙๓	มาก
๕.	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัย แบบ Wireless สามารถบริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	๔.๕๒	๐.๗๖	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		๔.๔๙	๐.๘๓	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๐) รองลงมา ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยแบบ Wireless สามารถบริการได้ครอบคลุมทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๒) ,ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet) และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยแบบ LAN สามารถบริการได้ครอบคลุมทั่วถึง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔) และความมีเสถียรภาพของระบบสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต(Internet) ได้อย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒) ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.	ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยฯ	๔.๖๔	๐.๖๖	มากที่สุด
๒.	ความพึงพอใจในโปรแกรมป้องกันไวรัส (Antivirus) ที่วิทยาลัยฯ จัดสรรไว้ให้	๔.๔๔	๐.๘๑	มาก
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		๔.๕๔	๐.๗๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๔) ที่เหลือคือ ด้านความพึงพอใจในโปรแกรมป้องกันไวรัส (Antivirus) ที่วิทยาลัยฯ จัดสรรไว้ให้ (ค่าเฉลี่ย ๔.๔๔) ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการ (Service)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.	การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัย และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	๔.๖๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๒.	การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน	๔.๕๖	๐.๖๔	มากที่สุด
๓.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมิตรไมตรี	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		๔.๖๓	๐.๖๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีมิตรไมตรี (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖) และการบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์มีความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๖) ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการเว็บไซต์ วิทยาลัย (www.nptpolytech.ac.th)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
๑.	การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ได้ตามสิทธิ์	๔.๖๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๒.	ข้อมูลที่น่าสนใจ มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย	๔.๖๘	๐.๕๕	มากที่สุด
๓.	ออกแบบการใช้งานง่าย เข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๖๔	มากที่สุด
๔.	ออกแบบได้สวยงาม การใช้สี และขนาดของตัวอักษร มีความเหมาะสม	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยภาพรวม		๔.๖๖	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๖ พบว่า ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยฯ มีความพึงพอใจในภาพรวมทุกข้ออยู่ใน ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อมูลที่น่าสนใจมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๘) รองลงมา การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ตามสิทธิ์ และออกแบบได้สวยงาม การใช้สี และขนาดของตัวอักษรมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๖) เท่ากัน ที่เหลือ ออกแบบการใช้งานง่ายเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๒) ตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ

- อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย ต้องล๊อคอินใหม่ทุกครั้ง
- เพิ่มสัญญาณ wireless ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในวิทยาลัยฯ
- ไม่มี



(นายจตุรงค์ บุตรลพ)

หัวหน้างานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ