



สรุปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (PIT NET)

ของนักศึกษาภาคปกติ ประจำปีงบประมาณ 2563

ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวันได้สำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาภาคพิเศษที่มีต่อการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (PIT NET) ของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน โดยได้รับการตอบแบบสำรวจจำนวนทั้งสิ้น 111 ฉบับ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------|------------|---------------|
| คณะที่ศึกษา | | |
| คณะวิศวกรรมศาสตร์ | 105 | 94.59 |
| คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | 6 | 5.41 |

ด้านการให้บริการห้องบริการคอมพิวเตอร์ ณ ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (ห้อง 421)

| ความถี่ของการใช้บริการต่อสัปดาห์ | คิดเป็นร้อยละ |
|----------------------------------|---------------|
| 1 วัน/สัปดาห์ | 1.80 |
| 2 วัน/สัปดาห์ | 18.92 |
| 3 วัน/สัปดาห์ | 12.60 |
| มากกว่า 4 วัน/สัปดาห์ | 1.80 |
| ไม่เคย | 64.86 |

ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อห้องบริการคอมพิวเตอร์ ณ ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (ห้อง 421)

| ลำดับที่ | ประเด็นการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ค่า S.D. | แปลงผล |
|----------|--|-----------|----------|--------|
| 1 | จำนวนและความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ | 4.13 | 0.66 | มาก |
| 2 | สภาพแวดล้อมของเครื่องบริการคอมพิวเตอร์ | 4.13 | 0.61 | มาก |
| 3 | การเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศของสถาบัน | 4.23 | 0.43 | มาก |
| 4 | ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ | 4.26 | 0.50 | มาก |
| 5 | ด้านการรักษาความปลอดภัยเครือข่าย | 4.18 | 0.56 | มาก |
| 6 | ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวม | 4.38 | 0.67 | มาก |
| | รวม | 4.21 | 0.57 | มาก |

ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบัน (LAN & Wireless)

| ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อวัน | คิดเป็นร้อยละ |
|---------------------------------------|---------------|
| 1 – 3 ชั่วโมง/วัน | 41.44 |
| 3 – 6 ชั่วโมง/วัน | 46.85 |
| 6 – 9 ชั่วโมง/วัน | 11.71 |
| ไม่เคยใช้ | - |
| ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์ | คิดเป็นร้อยละ |
| 1 วัน/สัปดาห์ | 18.02 |
| 2 วัน/สัปดาห์ | 38.74 |
| 3 วัน/สัปดาห์ | 28.83 |
| มากกว่า 4 วัน/สัปดาห์ | 14.41 |
| ไม่เคย | - |
| ช่วงเวลาการใช้งาน | คิดเป็นร้อยละ |
| 08.00 – 12.00 น. | 35.14 |
| 12.00 – 13.00 น. | 45.95 |
| 13.00 – 16.00 น. | 18.92 |
| ไม่เคย | - |

| | |
|--|----------------------|
| สถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ | คิดเป็นร้อยละ |
| ห้องให้บริการคอมพิวเตอร์ของสถาบัน | 9.91 |
| ห้องให้บริการคอมพิวเตอร์ของคณะ/สาขา | 30.63 |
| สำนักงานที่สังกัด | - |
| ห้องสมุด | 15.32 |
| จุดให้บริการ Wireless (PIT-WiFi) | 44.14 |
| ทราบจุดให้บริการ Wi-Fi ภายในบริเวณสถาบันหรือไม่ | คิดเป็นร้อยละ |
| ทราบ | 83.78 |
| ไม่ทราบ | 16.22 |

ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบัน (LAN & Wireless)

| ลำดับที่ | ประเด็นการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ค่า S.D. | แปลงผล |
|----------|--|-----------|----------|-----------|
| 1 | ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบัน | 4.71 | 0.47 | มากที่สุด |
| 2 | ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบัน | 4.28 | 0.76 | มาก |
| 3 | ความเสถียรภาพของระบบฯ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง | 4.30 | 0.68 | มาก |
| 4 | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบันแบบ LAN สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง | 4.33 | 0.64 | มาก |
| 5 | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบันแบบ Wireless สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึงโดยปัจจุบันมีจุดให้บริการจำนวน 91 จุด | 4.22 | 0.77 | มาก |
| 6 | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสถาบันมีความปลอดภัยมากน้อยเพียงใด | 4.50 | 0.55 | มากที่สุด |
| 7 | การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน | 4.52 | 0.55 | มากที่สุด |

| ลำดับที่ | ประเด็นการประเมิน | ค่าเฉลี่ย | ค่า S.D. | แปลงผล |
|----------|--|-----------|----------|-----------|
| 8 | การบริการและดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็ว และทันต่อ การใช้งาน | 4.55 | 0.57 | มากที่สุด |
| 9 | ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวม | 4.62 | 0.51 | มากที่สุด |
| | รวม | 4.45 | 0.61 | มาก |

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด