บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๑๕๐๗
ที่ อว ๐๖๐๔.๑๒/ ๑๔๙๒ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖
เรื่อง ขอรายงานการรวบรวมรูปเล่มผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ตามที่สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตามแผนปฏิบัติงาน "การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖" นั้น

บัดนี้ การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว จึงใคร่ขอรายงานการรวบรวมผลการดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นรูปเล่ม รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบจักได้ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบบนเว็บไซต์ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ต่อไป

ร. นิคมเขตต์

(นางรัชนี นิคมเขตต์)
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

เห็นชอบ และมอบสำนักงานเลขานุการ
ดำเนินการเผยแพร่ต่อไป

Atipong Suriya
2023.09.13 14:59:39+07'00'

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อธิพงศ์ สุริยา)
รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

รวบรวมและเรียบเรียงโดย :

สำนักงานเลขานุการ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

บทนำ

นับจากปีพุทธศักราช 2540 จนถึงปัจจุบัน สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภารกิจส่วนใหญ่ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจึงมุ่งเน้นดำเนินงานเพื่อสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่ นักศึกษา บุคลากร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ชุมชน และประชาชนทั่วไปในเขตอีสานตอนล่าง ไม่ว่าจะเป็นบริการให้คำปรึกษาด้านระบบเครือข่าย ระบบซอฟต์แวร์ ด้านการฝึกอบรมและให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงต่างๆ ประกอบกับในสภาวการณ์ปัจจุบัน เทคโนโลยีได้ก้าวล้ำและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนระบบการบริหารงานและการให้บริการ แก่นักศึกษา บุคลากร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ชุมชน และประชาชนทั่วไปในเขตอีสานตอนล่าง

การดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในช่วงระยะเวลา 26 ปีที่ผ่านมา มีการขับเคลื่อนและปรับตัวอย่างต่อเนื่องภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากในปัจจุบัน (Digital Disruption) ประกอบกับการเกิดวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นตัวเร่งให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบริหารจัดการองค์กรในทุกภาคส่วน เพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ (Digital Transformation) ภายใต้วิกฤตการณ์ดังกล่าว สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในฐานะผู้ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ และมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อการบริการที่มีมาตรฐานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้มาตรฐานสากลมุ่งเน้นการพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยมุ่งเน้นพันธกิจในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเตอร์เน็ต สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และบริการที่เป็นเลิศ การพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และการพัฒนาทักษะการรับรู้และการเข้าถึงดิจิทัลของนักศึกษา บุคลากร และชุมชน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเตอร์เน็ตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ถือเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการเรียนรู้ และการทำงานออนไลน์ ในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 นักศึกษาต้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ คณาจารย์และบุคลากรต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) และน่าจะนำไปสู่การทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้และการทำงานไปสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ปรับปรุงพัฒนาบริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ตเพื่อตอบสนองการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามนโยบาย 3S+1C ได้แก่ เครือข่ายอินเตอร์เน็ตมีความรวดเร็ว (Speed) มีเสถียรภาพ (Stability) มีความปลอดภัย (Security) และครอบคลุม

พื้นที่ให้บริการ (Coverage) เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ โดยให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง ได้แก่ เครือข่ายอินเตอร์เน็ตใช้สายกันเกราเน็ต (Kankrao Net) และเครือข่ายอินเตอร์เน็ตไร้สาย UBU WiFi, UBU WiFi+ และ Eduroam ปัจจุบัน มีความจุช่องสัญญาณ 13 Gbps จุดกระจายสัญญาณอินเตอร์เน็ตไร้สาย ซึ่งเป็นของมหาวิทยาลัยและความร่วมมือกับภาคเอกชนกว่า 1,500 จุด และมีการวางโครงข่ายใยแก้วนำแสงที่ครอบคลุมพื้นที่บริการทั้งมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องประชุม ภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ถูกปรับปรุงให้มีความพร้อมรองรับการจัดการเรียนการสอน การประชุม สัมมนา และการจัดสอบออนไลน์ ซึ่งมีหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกให้ความสนใจมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติในรูปแบบออนไลน์ การจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ต้องใช้การถ่ายทอดสดสัญญาณ และการจัดการสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไป ประจำปี พ.ศ. 2566 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Exam) ของ สำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

การพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นภารกิจหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กรและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ และการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ฐานข้อมูลหลัก ได้แก่ ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลวิจัย ฐานข้อมูลทะเบียนนักศึกษา และฐานข้อมูลการเงินการคลัง เพื่อนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของ Dashboard (UBU Dashboard) ซึ่งสามารถใช้ในการบริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจในมิติต่าง ๆ ของผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ ตามแนวทางการทำงานด้วย Digital Workflow เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) และระบบจัดการการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย (UBU Learning Management System : UBU LMS) ซึ่งจะพัฒนาสู่การเรียนรู้ระบบเปิด (Massive Open Online Courses : MOOC) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในอนาคต นอกจากนี้ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสำคัญกับการบูรณาการระบบสารสนเทศต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกัน เพื่อความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของผู้รับบริการ จึงได้จัดให้มีระบบบูรณาการสารสนเทศแบบรวมศูนย์ (UBU Portal) ซึ่งใช้การยืนยันตัวบุคคลโดยผู้ใช้งานลงชื่อเข้าใช้งานระบบครั้งเดียว (Single Sign-On : SSO) และสามารถเข้าใช้งานระบบต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้บริการ ได้แก่ ระบบจัดการการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย (UBU LMS) ระบบอีเมล์ของมหาวิทยาลัย บริการเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันผ่านเทคโนโลยีคลาวด์ของ Google Workspace for Education และ Microsoft Education และโปรแกรมลิขสิทธิ์ภายใต้ Microsoft Azure เป็นต้น

การพัฒนาทักษะการรับรู้และการเข้าถึงดิจิทัลของนักศึกษา บุคลากร และชุมชน เป็นภารกิจหลักที่สำคัญในการพัฒนากำลังคนเพื่อเตรียมความพร้อมในโลกยุคดิจิทัล สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีบทบาทสำคัญในการร่างแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และจัดเตรียมแผนบริการวิชาการและหลักสูตรด้านดิจิทัล ความรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) และทักษะดิจิทัลที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรและนักศึกษา ทั้งการ Up-skill Re-skill และ New Skill ให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิตและสามารถปรับตัวในยุคซึ่งเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ นอกจากนี้ สำนักฯ ยังได้ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนแวดล้อมมหาวิทยาลัย และบริการวิชาการแก่ครูและนักเรียนในโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาท้องถิ่นโดยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นพี่เลี้ยง

จากการดำเนินงานในระยะเวลา 26 ปีที่ผ่านมา สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนพันธกิจและขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

จากการดำเนินงานต่างๆ ที่สอดคล้องตามภารกิจหลักของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงานจึงถือเป็นอีกหนึ่งกระบวนหนึ่ง ที่สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้ความสำคัญ และกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก และในภาพรวมการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย อาทิ การให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ตทั้งระบบ LAN และ WIFI ของฝ่ายพัฒนาเครือข่าย การให้บริการด้านซอฟต์แวร์ที่เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) ของฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ การให้บริการวิชาการและซ่อมบำรุง ของฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง รวมทั้งการบริหารจัดการ การติดต่อประสานงาน การอำนวยความสะดวกของสำนักงานเลขานุการ

ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จึงได้จัดให้มี *“การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย”* ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น เพื่อใช้ประกอบกระบวนการดำเนินงานติดตามประเมินผลด้านต่างๆ ตามภารกิจหลัก ประกอบด้วย

1. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
2. การประเมินความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและให้บริการฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์
3. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาเครือข่าย
4. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง

สารบัญ

หน้า

- **บทนำ** 1
- **สารบัญ** 4
- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1 5
- ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1 13
- สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 20
- ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2 29
- ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ภาพรวมทั้งปี แยกกลุ่มผู้รับบริการ 36
- แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ย้อนหลัง 5 ปี ระหว่างปีงบประมาณ 2562 – 2566 37
- บทท้าย 38

ภาคผนวก

- แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ 2566 45
- แผนปฏิบัติงาน “การประเมินความพึงพอใจตามภารกิจของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย” ประจำปีงบประมาณ 2566 (แผนตามยุทธศาสตร์) 50

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการของ

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

<u>ครั้งที่ 1</u>

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1

....

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยผลการประเมินในครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น **การประเมินในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้นจำนวน 118 คน ผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ มาก รายละเอียดค่าคะแนนเป็นดังนี้**

ค่าคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

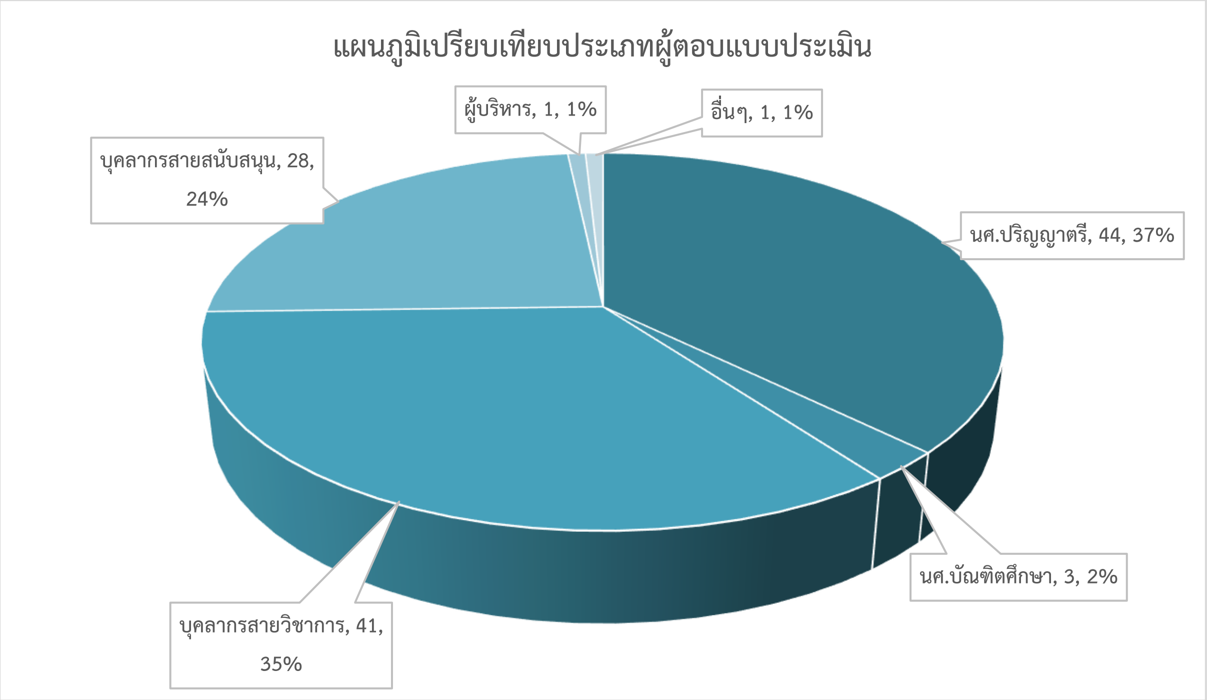
การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสรุปผลการวิเคราะห์ ประกอบด้วย

1. **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**รายละเอียดดังต่อไปนี้
    - ประเภทผู้ใช้บริการ
    - คณะ/หน่วยงาน
2. **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ 2) ด้านระบบสารสนเทศ 3) ด้านระบบเครือข่าย 4) ด้านบริการวิชาการและซ่อมบำรุง**
3. **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานผลการประเมินเป็นดังนี้**

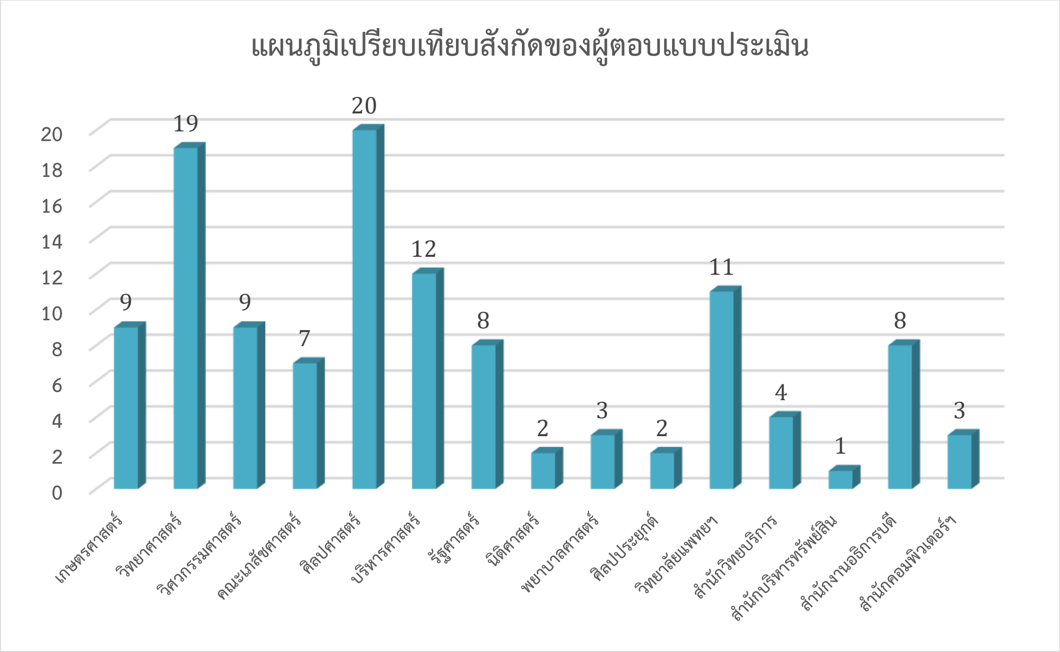
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประเภทผู้ใช้บริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	44	37.29
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3	2.54
	บุคลากรสายวิชาการ	41	34.75
	บุคลากรสายสนับสนุน	28	23.73
	ผู้บริหาร (ระดับมหาวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงาน)	1	0.85
	อื่นๆ	1	0.85
	รวม	**118**	**100.00**



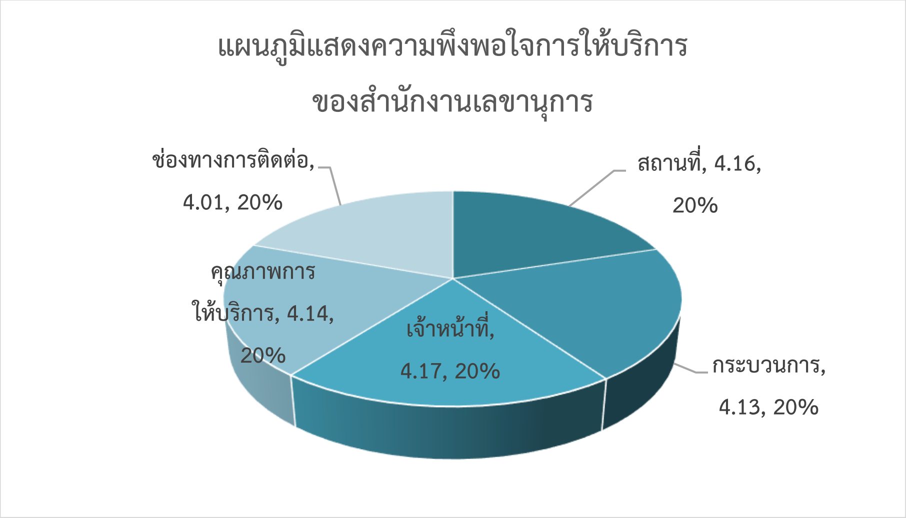
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะ/หน่วยงาน	คณะเกษตรศาสตร์	9	7.63
	คณะวิทยาศาสตร์	19	16.10
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	9	7.63
	คณะเภสัชศาสตร์	7	5.93
	คณะศิลปศาสตร์	20	16.95
	คณะบริหารศาสตร์	12	10.17
	คณะรัฐศาสตร์	8	6.78
	คณะนิติศาสตร์	2	1.69
	คณะพยาบาลศาสตร์	3	2.54
	คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	1.69
	วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	11	9.32
	สำนักวิทยบริการ	4	3.39
	สำนักบริหารทรัพย์และสิทธิประโยชน์	1	0.85
	สำนักงานอธิการบดี	8	6.78
	สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	3	2.54
	รวม	**118**	**100.00**



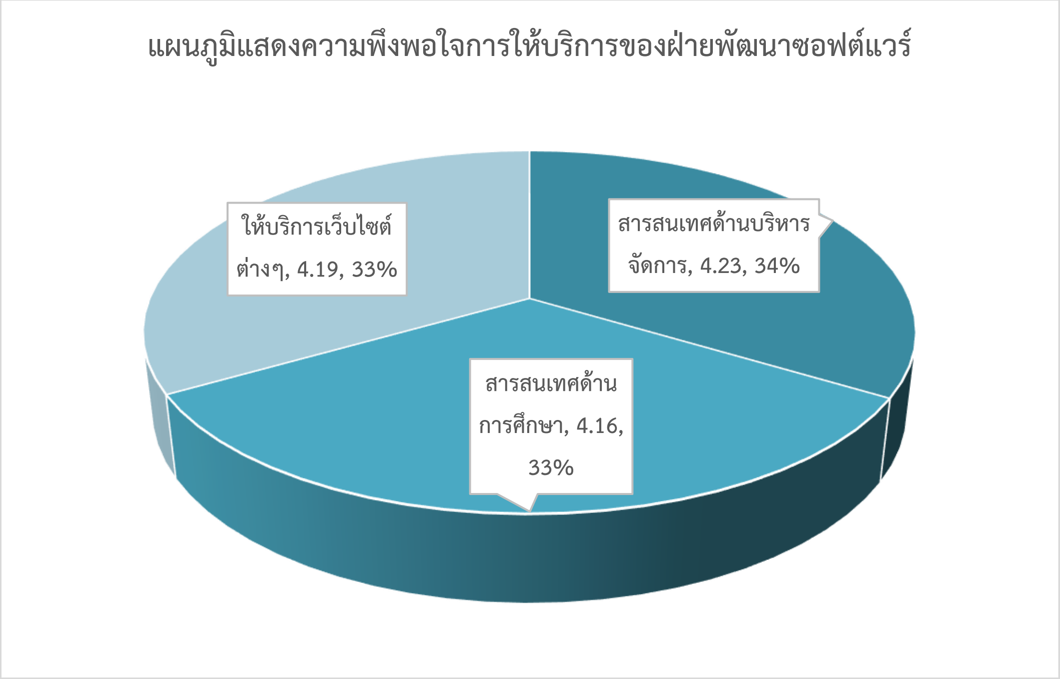
2. **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของสำนักงาเลขานุการ 2) ด้านระบบสารสนเทศ 3) ด้านระบบเครือข่าย 4) ด้านบริการวิชาการและซ่อมบำรุง**

ตารางที่ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ

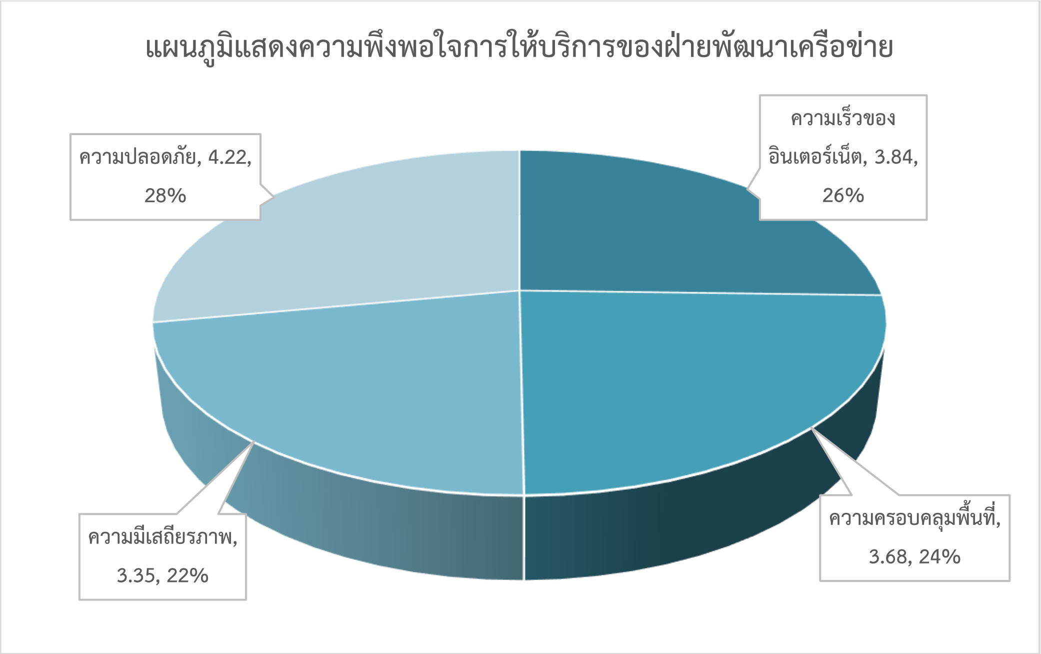
ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1)	ด้านการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ			
	1.1) มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	4.16	0.91	มาก
	1.2) มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่มีคุณภาพ	4.13	0.88	มาก
	1.3) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการอย่างมีคุณภาพ	4.17	0.83	มาก
	1.4) คุณภาพการให้บริการ	4.14	0.89	มาก
	1.5) ช่องทางการติดต่อสอบถาม	4.01	0.95	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ		**4.12**	**0.89**	**มาก**



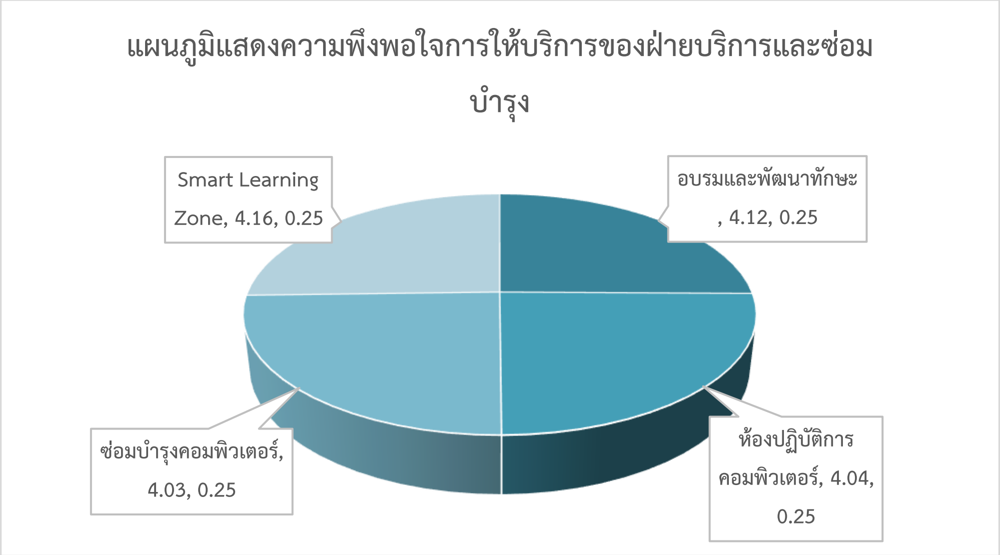
2)	ด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)			
	2.1) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย • ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (www.edoc.ubu.ac.th) • ระบบ DMS (www.dms.ubu.ac.th) • ระบบลงเวลาปฏิบัติงานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (meeting.ubu.ac.th) • ระบบจองทรัพยากรออนไลน์ (booking.ubu.ac.th)	4.23	0.87	มากที่สุด
	2.2) การให้บริการสารสนเทศด้านการเรียนการสอน (www.lms.ubu.ac.th)	4.16	0.90	มาก
	2.3) การให้บริการเว็บไซต์ต่างๆ (www.ubu.ac.th และ UBU Web Template)	4.19	0.91	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)		**4.19**	**0.89**	**มาก**



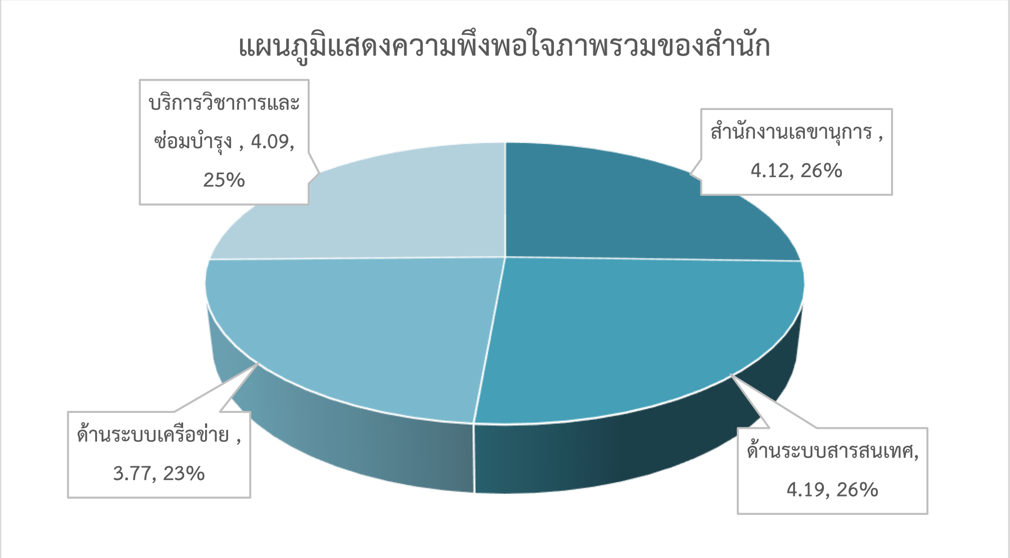
3)	**ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย**			
	3.1) ความเร็วของอินเตอร์เน็ตในการดาวน์โหลด (Download) ทดสอบโดยใช้ www.fast.com *ทดสอบเมื่อใช้งานอินเตอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ -ความเร็วมากกว่า 10 Mbps (เร็วมาก) ได้ 5 คะแนน -ความเร็ว 5 - 10 Mbps (เร็ว) ได้ 4 คะแนน -ความเร็ว 3 - 4.9 Mbps (ปานกลาง) ได้ 3 คะแนน -ความเร็ว 1 - 2.9 Mbps (ค่อนข้างช้า) ได้ 2 คะแนน -ความเร็วน้อยกว่า 1 Mbps (ช้า) ได้ 1 คะแนน	3.84	1.10	มาก
	3.2) ความครอบคลุมพื้นที่ของเครือข่ายไร้สาย (C: Coverage) ปัจจุบันมีจุดติดตั้ง UBU-WiFi ทั้งหมด 835 จุด ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย	3.68	1.07	มาก
	3.3) ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (S: Stable)	3.35	1.22	มาก
	3.4) เมื่อท่านใช้งานระบบเครือข่าย *ภายในของมหาวิทยาลัย ท่านเคยประสบเหตุการณ์ตามข้อต่อไปนี้หรือไม่ (ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) a. เคยถูก Ransomware (ซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่) จนไม่สามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ b. เคยโดนไวรัสคอมพิวเตอร์ ทั้งๆที่ท่านได้ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส และทำการอัพเดทเป็นประจำ c. เคยถูกผู้อื่น Log in เข้าใช้งานอินเตอร์เน็ต ด้วยชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านของท่าน โดยที่ท่านก็เก็บชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านอย่างเป็นความลับ ไม่เคยบอกให้ใครทราบ d. เคยถูกแฮกเกอร์จากภายนอกมหาวิทยาลัยเข้ามาดู แก้ไขหรือขโมยข้อมูลภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ -ไม่เคย ได้ 5 คะแนน - เคย 1 ข้อ ได้ 4 คะแนน - เคย 2 ข้อ ได้ 3 คะแนน - เคย 3 ข้อ ได้ 2 คะแนน - เคยทุกข้อ ได้ 1 คะแนน	4.22	0.94	มากที่สุด
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบเครือข่าย (ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย)		3.77	1.08	มาก



4)	ด้านฝึกอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ **(ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง)**			
	4.1) การให้บริการด้านจัดอบรมและพัฒนาทักษะ	4.12	0.76	มาก
	4.2) การให้บริการด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.04	0.91	มาก
	4.3) การให้บริการด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	4.03	1.01	มาก
	4.4) การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ Smart Learning Zone	4.16	0.91	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์		**4.09**	**0.90**	**มาก**



ฝ่าย	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับ
ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	4.12	0.89	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)	4.19	0.89	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบเครือข่าย (ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย)	3.77	1.08	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์	4.09	0.90	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ โดยภาพรวม	**4.04**	**0.94**	**มาก**



ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการของ

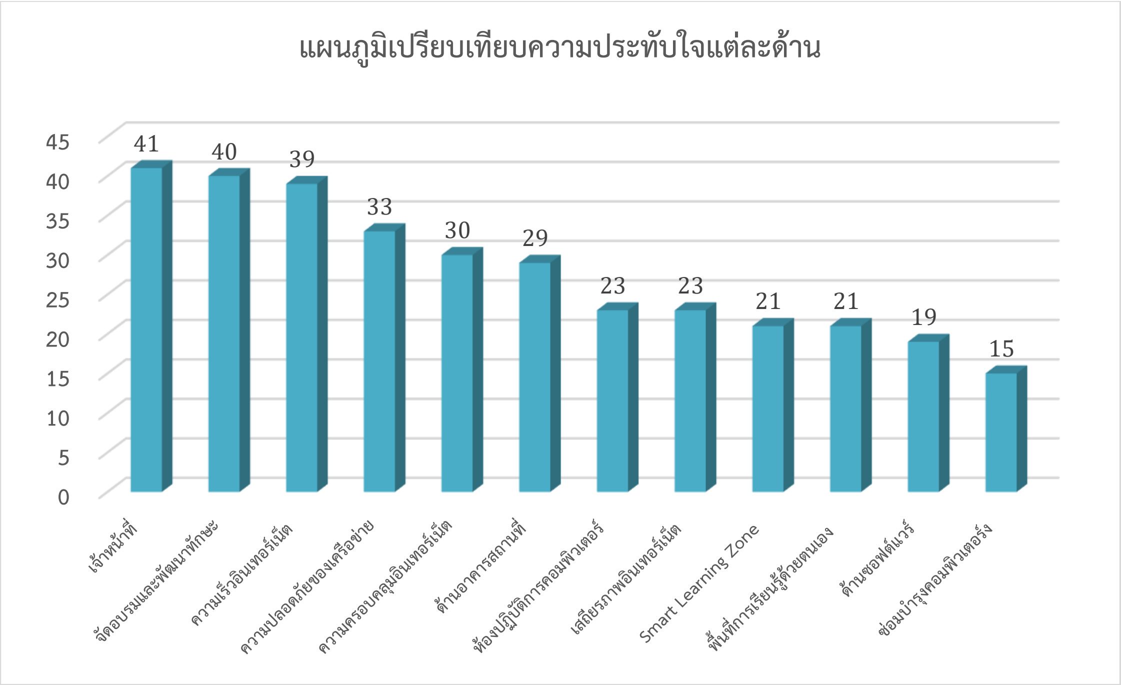
สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ครั้งที่ 1

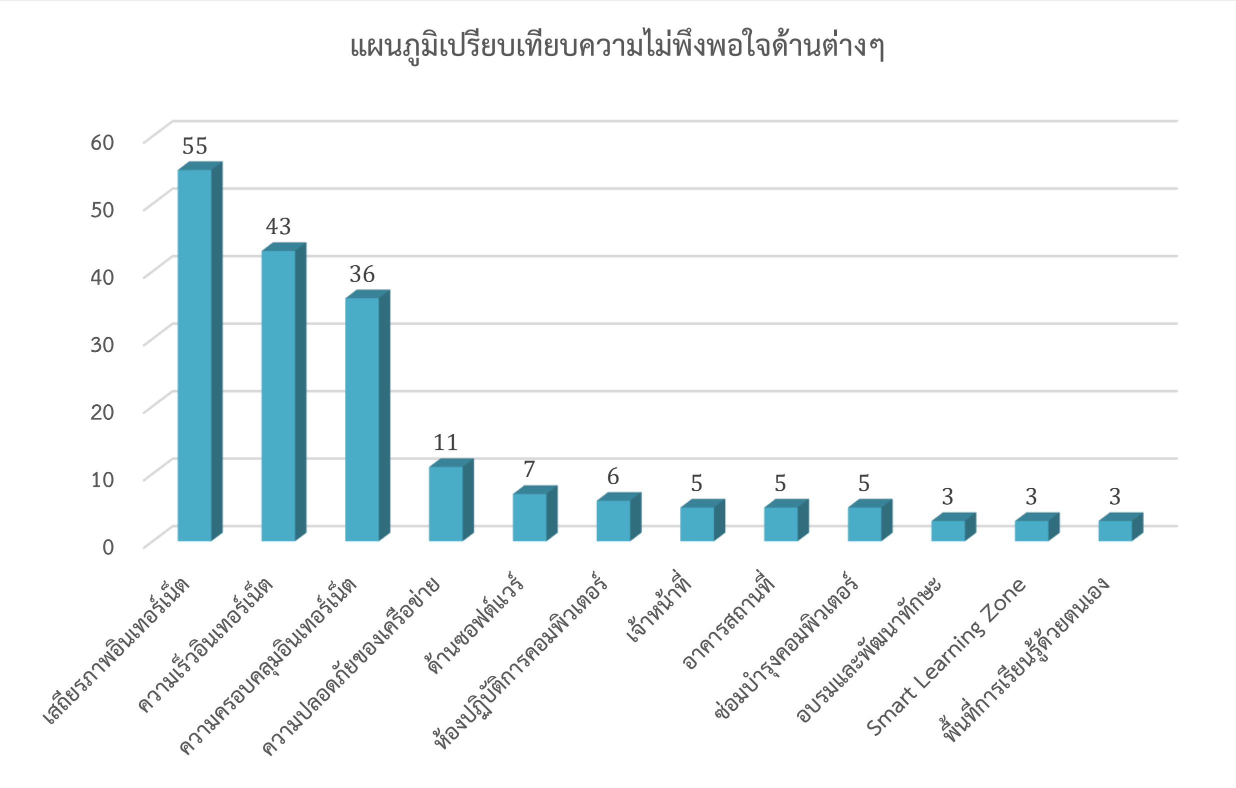
1. ท่านประทับใจบริการด้านใดของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมากที่สุด (เลือกได้ไม่เกิน 3 ข้อ)

1. เจ้าหน้าที่ (41)
2. การให้บริการด้านจัดอบรมและพัฒนาทักษะ (40)
3. ความเร็วอินเทอร์เน็ต (39)
4. ความปลอดภัยของเครือข่าย (33)
5. ความครอบคลุมอินเทอร์เน็ต (30)
6. ด้านอาคารสถานที่ (29)
7. การให้บริการด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (23)
8. เสถียรภาพอินเทอร์เน็ต (23)
9. Smart Learning Zone (21)
10. การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (21)
11. ด้านซอฟต์แวร์ (19)
12. การให้บริการด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (15)



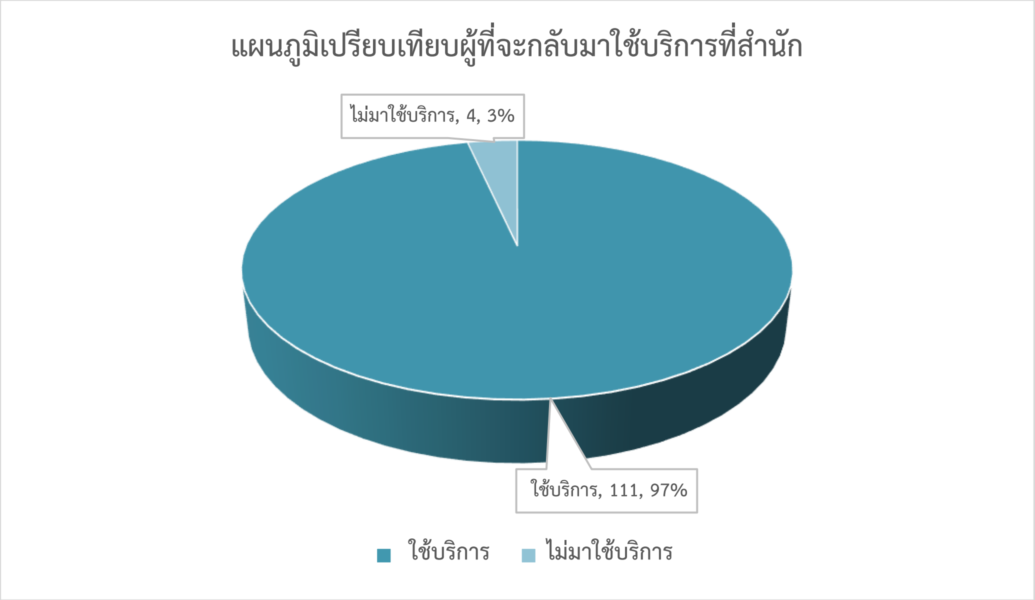
2. ท่านไม่พึงพอใจบริการด้านใดของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมากที่สุด (เลือกได้ไม่เกิน 3 ข้อ)

1. เสถียรภาพอินเทอร์เน็ต (55)
2. ความเร็วอินเทอร์เน็ต (43)
3. ความครอบคลุมอินเทอร์เน็ต (36)
4. ความปลอดภัยของเครือข่าย (11)
5. ด้านซอฟต์แวร์ (7)
6. การให้บริการด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (6)
7. เจ้าหน้าที่ (5)
8. ด้านอาคารสถานที่ (5)
9. การให้บริการด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (5)
10. การให้บริการด้านจัดอบรมและพัฒนาทักษะ (3)
11. Smart Learning Zone (3)
12. การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (3)



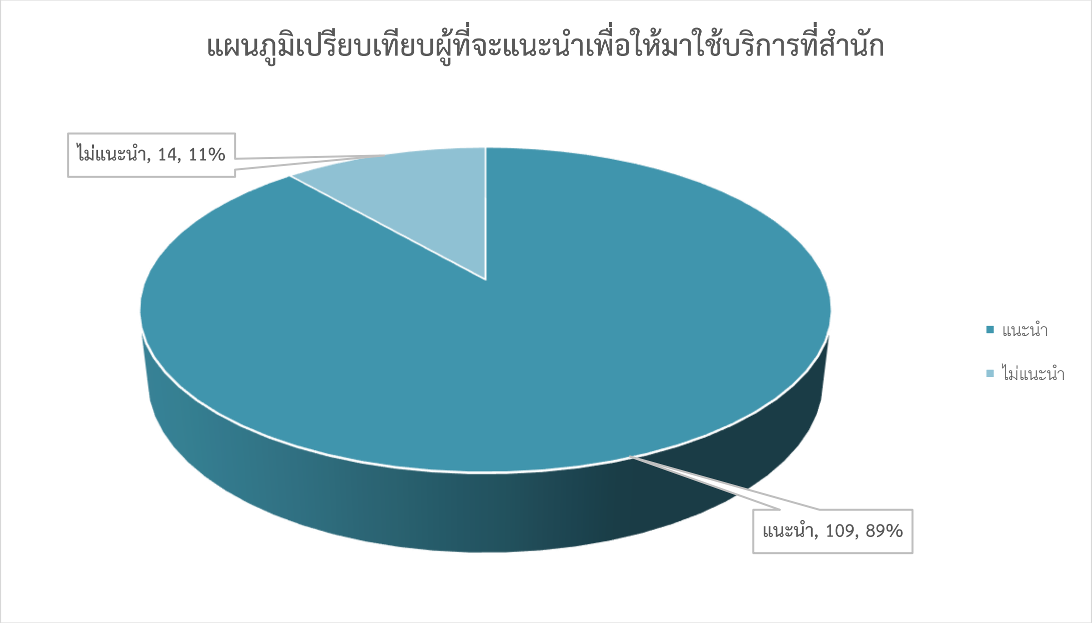
3. คุณจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่

1. ใช้บริการ (111)
2. ไม่มาใช้บริการ (4)



4. คุณจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการหรือไม่

1. แนะนำ (109)
2. ไม่แนะนำ (14)



4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและควรปรับปรุงอื่นๆ

1. ความเร็วอินเทอร์เน็ตเร็วแรง และเชื่อมต่อง่าย มีความเสถียรมากยิ่งขึ้น
2. ควรปรับปรุงความเสถียรของอินเทอร์เน็ตอยากเร่งด่วน
3. ส่วนตัวที่อยู่หอในรู้สึกว่าอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยหลุดบ่อยค่ะบางครั้งก็ใช้ไม่ค่อยได้ค่ะ
4. ระบบอินเตอร์เน็ตของสำนักงานไร่ฝึกฯ คณะเกษตรศาสตร์ ไม่มีความเสถียร การเชื่อมต่อหลุดบ่อย และทดสอบความเร็วบางครั้งได้ต่ำมาก
5. อินเตอร์เน็ต บริเวณหอพักบุคลากรช้ามาก
6. เนื่องจากห้องปฏิบัติการคอมใช้ร่วมกัน หากผู้สอนบางท่านเคลื่อนย้ายสายต่อจากเดิม จะทำให้ผู้มาใช้งานต่อ ใช้งานไม่ได้ จึงอยากฝาก สน คอม ชี้แจงการเข้าใช้บริการห้องส่วนรวม ไม่เคลื่อนย้าย และให้ต่อสายต่อพ่วงให้เหมือนเดิม หากมีการเปลี่ยนแปลง
7. เจ้าหน้าที่ติดประชุมบ่อยมาก จนบางครั้งแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ไม่ทันการต้องเอาไปที่ร้านภายนอกด้วยตนเอง
8. อยากให้ปรับปรุงเสถียรภาพอินเทอร์เน็ต
9. ไม่สามารถใช้ UBU account เข้าสู่ระบบ UBU Training ได้ แต่ระบบอื่น ๆ สามารถใช้ได้ปกติ
10. ควรเปลี่ยนหูฟังในห้องปฏิบัติการ เพราะเก่าและเหนียวมาก หรือควรมีการกำหนดให้พกหูฟังไปเองแต่มี adapter เตรียมไว้ให้
11. ในช่วงที่มีการสอบอยากให้เปิดถึง 00.00 ค่ะ และการปิดเครื่องปรับอากาศ อยากให้ปิดก่อนเวลาปิดอาคารเพียง 30 นาทีค่ะ เนื่องจากเป็นอาคารปิด หากปิดเครื่องปรับอากาศเร็ว ก็อากาศไม่ถ่ายเทหายใจไม่สะดวก ในการอ่านหนังสือต่อ
12. ปรับปรุงอินเตอร์เน็ตให้เสถียรภาพและทั่วถึงรอบมหาวิทยาลัย

13. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงระบบบางอย่างที่สำคัญมากๆ เช่น ระบบ dms lms ทางหน่วยงานควรมีการแจ้งให้บุคลากรทราบก่อน หรืออย่างน้อยควรแจ้งทันทีหลังจากมีการปรับปรุง ไม่ควรรอให้บุคลากรเข้ามาใช้งานไม่ได้แล้วจึงโทรสอบถามถึงรู้
14. ระบบ lms ที่ปรับปรุงใหม่ใช้งานได้ยากกว่าเดิมมาก ไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานของผู้สอน เช่น การแก้ไขอะไรต่างๆทำได้ยาก บางส่วนไม่สามารถแก้ไขได้เองทั้งที่เป็นรายวิชาของตัวเอง ต้องประสานเจ้าหน้าที่ให้ทำให้ รวมทั้งระบบที่ปรับปรุงใหม่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก แต่ที่สำนักคอมฯไม่มีการแจ้งให้ทราบชัดเจนว่าเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้งานมากขนาดนี้ ทำให้บุคลากรไม่ทราบ รวมทั้งจำเป็นที่สำนักคอมฯควรจัดอบรมการใช้งานระบบใหม่แก่อาจารย์โดยแจ้งให้ทราบความจำเป็น โดยอาจอบรมในระดับคณะและหรือที่สำนักคอมฯก็ได้
15. Wifi คณะพยาบาลช้ามาก บ้างทีเล่นไม่ได้ ห้องNU202 โปรเจคเตอร์พัง แจ้งซ่อมไปหลายรอบแล้วก็ยังไม่มาซ่อมสักที แอร์ก็พัง ทั้งห้องใช้ได้แค่1-2ตัว ร้อนก็ร้อน
16. แจ้งขอเปลี่ยนชื่อรายวิชาใน UBU LMS เพราะต้องเอาพื้นที่ของวิชาเก่ามาใช้ในวิชาใหม่ที่มีการเปลี่ยนรหัสรายวิชาแล้ว เจ้าหน้าที่รับปากอย่างดีทั้งทางโทรศัพท์และทางอีเมล์แต่หลังจากนั้นก็เฉย ไม่มีการดำเนินการให้แต่อย่างใดค่ะ ผิดหวังมาก และกระดากใจที่จะติดต่อไปให้ดำเนินการอีก เพราะทั้งโทรและอีเมล์แล้ว
17. Wifi แย่มากเข้าใช้งานก็ยากสัญญาณก็แย่สู้ก่อนที่พัฒนาไม่ได้ พัฒนาแล้วยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
18. อยากให้ดูแลถ่านแบตเตอรี่ของไมโครโฟนให้พร้อมใช้งานเสมอ ขอเปลี่ยนทุกครั้งจนเลิกขอแล้ว
19. หากคอมพิวเตอร์ตัวใดใช้ไม่ได้ อยากให้ช่วยติดป้ายแจ้ง เพื่อนักศึกษาไม่หลงไปใช้งาน"
20. โทรศัพท์ Android เข้าใช้งานWi-Fiค่อนข้างยาก ต้องกดเข้าGoogleแล้วพิมพ์ login.ubu.ac.th ถึงจะขึ้นให้เชื่อมต่อและเข้ารหัสปกติ อยากให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่องนี้เดียวค่ะ
21. ซื้อลิขสิทธิ์โปรแกรมที่มาสนับสนุนการเรียนการสอน
22. ควรมีโปรแกรม SPSS แบบถูกลิขสิทธิ์ เพื่อบริการนักศึกษาและบุคลากร
23. จัดอบรมเรื่องที่น่าสนใจ เทคโนโลยีใหม่ๆ
24. ควรตรวจสอบความเสถียรและประสิทธิภาพระบบอินเตอร์เน็ตเป็นประจำ
25. "เรื่องที่หากไม่มีการส่งข้อมูลผ่านหน้าเว็บใน 60 วินาทีแล้วอินเตอร์เน็ตจะตัดในอัตโนมัติเวลาพับหน้าจอเว็บไปทำงานหรือทำอย่างอื่นมันจะตัดการเชื่อมต่ออัตโนมัติทำให้ต้องคอยล็อกอินบ่อยๆอยากให้แก้ไขตรงจุดนี้ครับ
26. ปรับปรุงสัญญาณอินเทอร์เน็ต,มือถือ CLB4 เนื่องจากผู้ที่ใช้เครือข่ายทรูมูฟเอช อาคารCLB4 ภายในห้องโดยเฉพาะชั้น1 จะเป็นจุดอับสัญญาณมากๆ ไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตมือถือ-อินเทอร์เน็ตมหาลัยได้ ต้องเดินออกมาด้านนอกจึงจะมีสัญญาณ หรือบางทีผู้ใช้ เครือข่ายอื่นๆก็มีผลกระทบแบบนี้ด้วยเช่นกัน ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาต่อไป
27. สำนักคอมฯ ระบบดี จนท.ก็ทำงานดีอยู่แล้วนะคะ ปรับปรุงอีกสักนิด นะคะ

28. ชอบบรรยากาศ และความสะอาดของห้องน้ำ ห้องปฏิบัติการมากค่ะ สะอาด หอมเป็นธรรมชาติ
29. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เสริมเช่น ไมโครโฟน รีโมททุกประเภท เป็นต้น แบตเตอรี่หมดค่ะ หมดตั้งแต่เริ่มคอร์ดจน สิ้นสุดคอร์ด ต้องนำอุปกรณ์ส่วนตัวไปใช้งานแทน
30. ควรมีห้องปฏิบัติการขนาดใหญ่มาก คือ รวมแล้ว 100 คน นะคะ สักห้องนะคะ หรือจะใช้วิธีการต่ออุปกรณ์ นำเสนอ เช่น Projector TV ต่อเชื่อม 2 ห้องเข้าหากันได้ เช่น ห้อง 3C 05-06 และ 3C 16-17 พอดีมีนักศึกษา 81 ราย แบ่งสอน อาจารย์ 2 ท่าน บ้างครั้งอาจารย์อีกท่านติดภาระกิจไม่สามารถเข้าสอนได้ ก็เลยต้องสอน 2 ห้องพร้อมกันอย่างเหนื่อยค่ะ วิ่งไปวิ่งมา
31. ระบบ au then ของ มหาวิทยาลัย มีปัญหานะคะ เข้าได้สักพัก หลุดค่ะ บ้างตึก รบกวนตรวจสอบทั้งมหาวิทยาลัยได้ไหมค่ะ โดยไม่ต้องให้แจ้งไป เนื่องจากบ้างท่านไม่ทราบก็ได้แค่บ่น"
32. ควรให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานมีคุณลักษณะเป็นไปตามค่านิยมขององค์กรที่กล่าวว่า service mind มีจิตบริการ เนื่องจากผมเคยขอรับบริการแล้วรู้สึกว่าเหมือนเราไปขอร้องให้ทำบางสิ่งบางอย่างให้แบบไม่เต็มใจทั้งๆ ที่เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการกับผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันครับ จึงอยากให้ทางสำนักฯ พิจารณาเรื่องนี้และควรได้รับการพัฒนาในอนาคต ขอบคุณครับ
33. การเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตไม่มีความเสถียรเลย ระบบมีการตัดการเชื่อมต่อบ่อยมาก ต้องlogin ตลอดทั้งวันทั้งที่การเชื่อมต่อเป็นระบบ lan
34. คณะเภสัชเน็ตไม่ค่อยครอบคลุม
35. การเข้าระบบ DMS จากภายนอกมหาวิทยาลัย อยากให้ใส่แค่ username และ pw ปกติเหมือนที่ใช้ในมหาวิทยาลัย
36. ควรปรับปรุงความเสถียรของระบบ REG โดยเฉพาะในช่วงที่ต้องมีการลงทะเบียนเรียน การส่งเกรด และประเมินการเรียนการสอน"
37. หยุดเตะนักวิชาการออกจากเครือข่าย Stop kicking the academic staff out of the network.
38. เน็ตช้ามากกก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
ครั้งที่ 2

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2

....

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยผลการประเมินในครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น **การประเมินในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้นจำนวน 218 คน ผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ซึ่งระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับ มาก รายละเอียดค่าคะแนนเป็นดังนี้**

ค่าคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

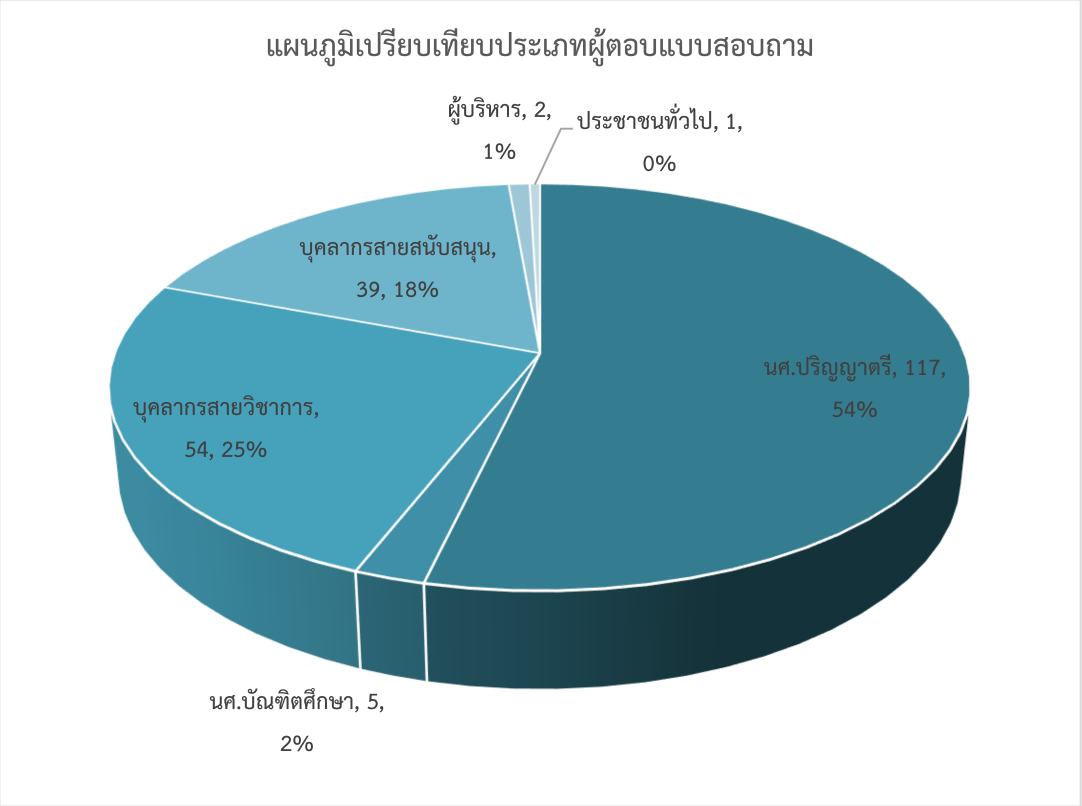
การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสรุปผลการวิเคราะห์ ประกอบด้วย

1. **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**รายละเอียดดังต่อไปนี้
   - ประเภทผู้ใช้บริการ
   - คณะ/หน่วยงาน
2. **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ 2) ด้านระบบสารสนเทศ 3) ด้านระบบเครือข่าย 4) ด้านบริการวิชาการและซ่อมบำรุง**
3. **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอันจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานผลการประเมินเป็นดังนี้**

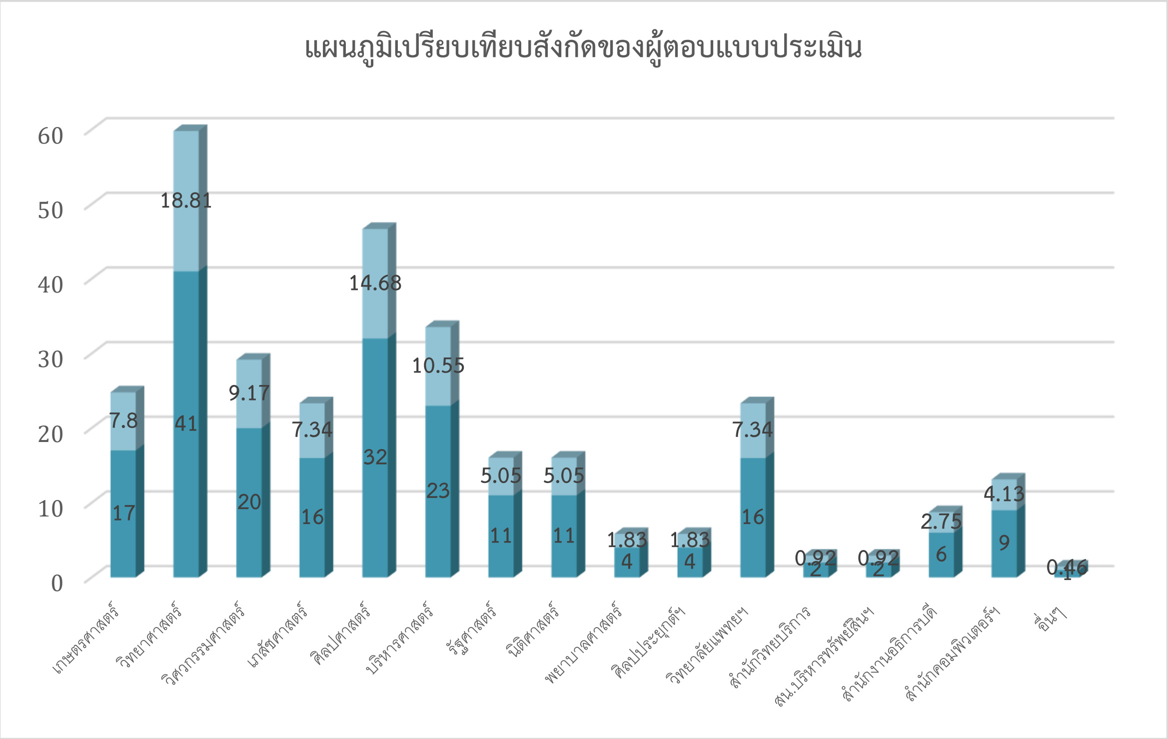
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ประเภทผู้ใช้บริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	117	53.67
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	5	2.29
	บุคลากรสายวิชาการ	54	24.77
	บุคลากรสายสนับสนุน	39	17.89
	ผู้บริหาร (ระดับมหาวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงาน)	2	0.92
	ประชาชนทั่วไป	1	0.46
	รวม	**218**	**100.00**



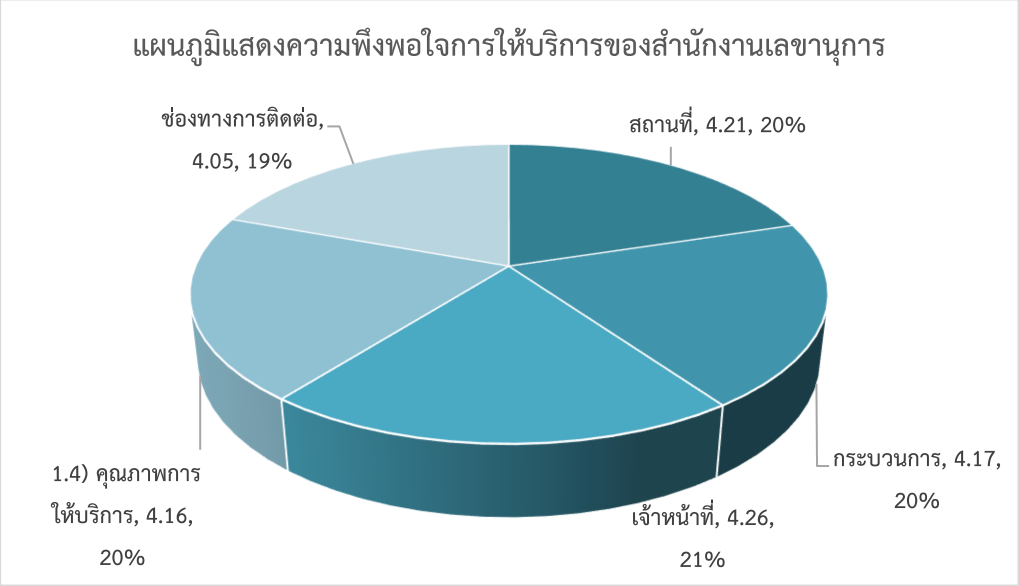
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
คณะ/หน่วยงาน	คณะเกษตรศาสตร์	17	7.80
	คณะวิทยาศาสตร์	41	18.81
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	20	9.17
	คณะเภสัชศาสตร์	16	7.34
	คณะศิลปศาสตร์	32	14.68
	คณะบริหารศาสตร์	23	10.55
	คณะรัฐศาสตร์	11	5.05
	คณะนิติศาสตร์	11	5.05
	คณะพยาบาลศาสตร์	4	1.83
	คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	4	1.83
	วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	16	7.34
	สำนักวิทยบริการ	2	0.92
	สำนักบริหารทรัพย์และสิทธิประโยชน์	2	0.92
	สำนักงานอธิการบดี	6	2.75
	สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	9	4.13
	อื่นๆ	1	0.46
	รวม	**218**	**100.00**



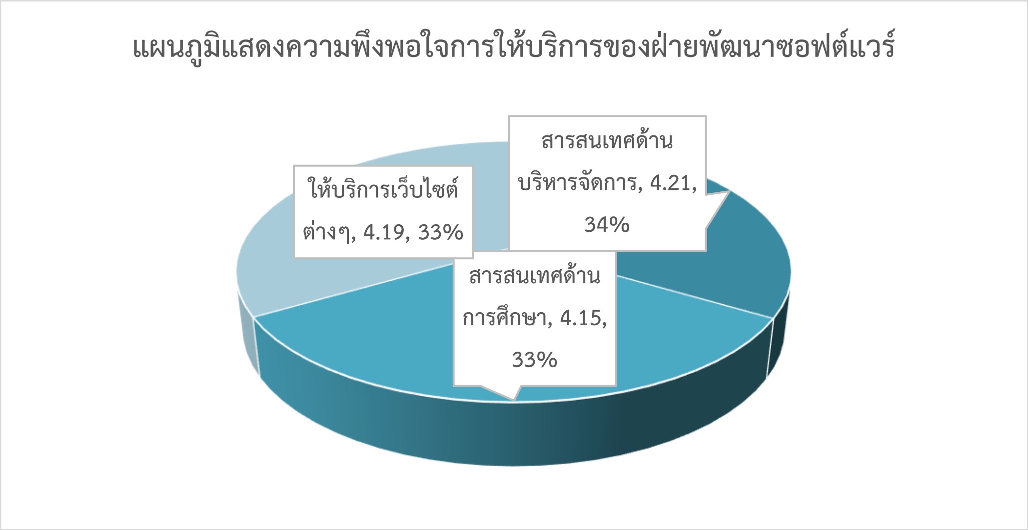
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของสำนักงาเลขานุการ 2) ด้านระบบสารสนเทศ 3) ด้านระบบเครือข่าย 4) ด้านบริการวิชาการและซ่อมบำรุง

ตารางที่ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจ

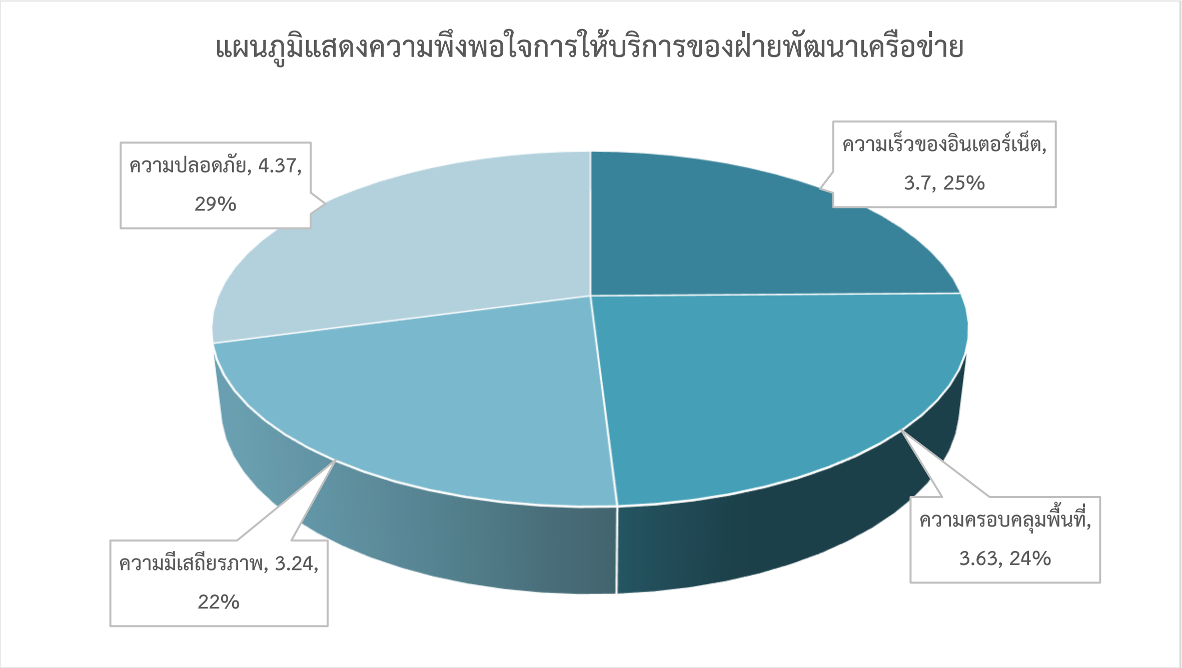
ลำดับ	รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1)	ด้านการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ			
	1.1) มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	4.21	0.98	มากที่สุด
	1.2) มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่มีคุณภาพ	4.17	1.06	มาก
	1.3) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการอย่างมีคุณภาพ	4.26	0.94	มากที่สุด
	1.4) คุณภาพการให้บริการ	4.16	1.09	มาก
	1.5) ช่องทางการติดต่อสอบถาม	4.05	1.08	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ		**4.17**	**1.03**	**มาก**



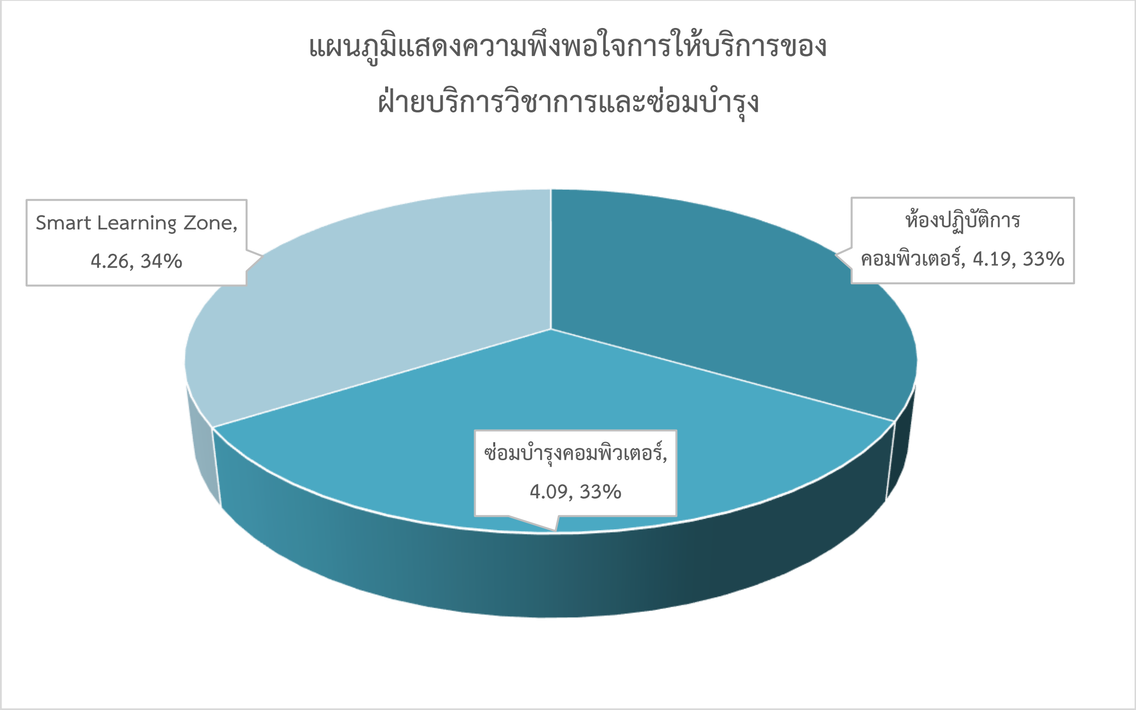
2)	ด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)			
	2.1) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย • ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (www.edoc.ubu.ac.th) • ระบบ DMS (www.dms.ubu.ac.th) • ระบบลงเวลาปฏิบัติงานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (meeting.ubu.ac.th) • ระบบจองทรัพยากรออนไลน์ (booking.ubu.ac.th)	4.21	0.91	มากที่สุด
	2.2) การให้บริการสารสนเทศด้านการเรียนการสอน (www.lms.ubu.ac.th)	4.15	0.95	มาก
	2.3) การให้บริการเว็บไซต์ต่างๆ (www.ubu.ac.th และ UBU Web Template)	4.19	0.90	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)		**4.18**	**0.65**	**มาก**



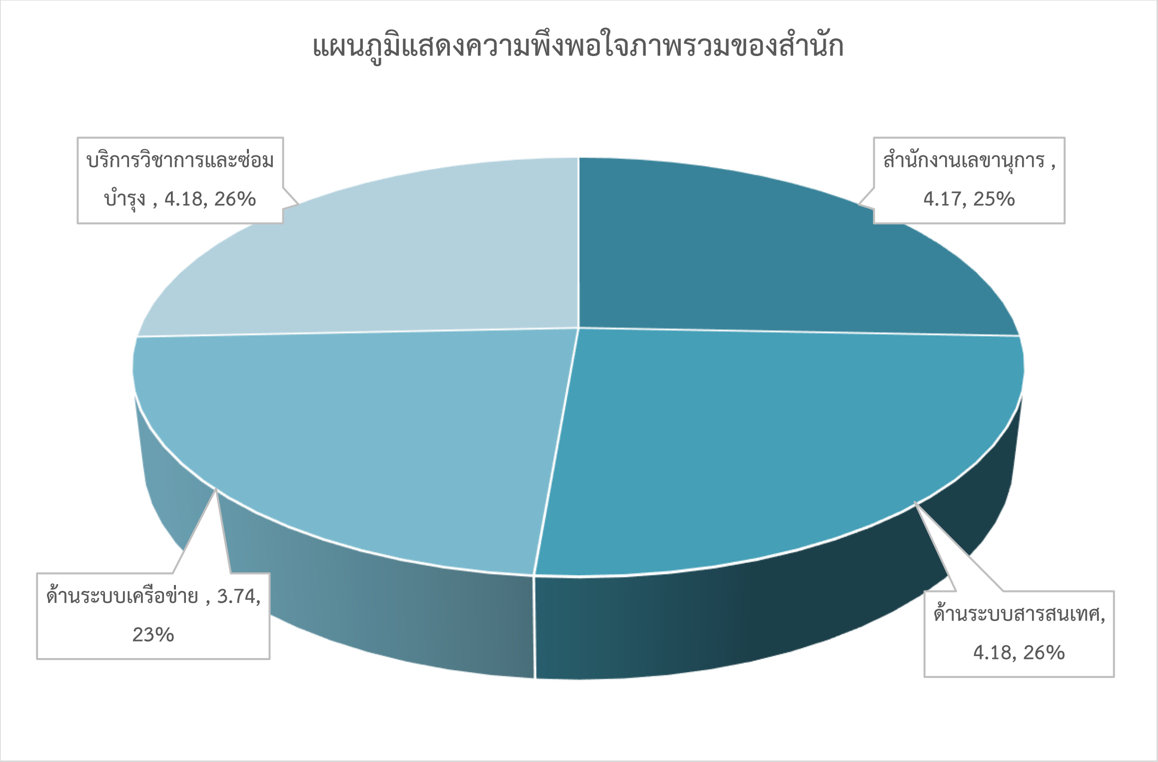
3)	ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย			
	3.1) ความเร็วของอินเตอร์เน็ตในการดาวน์โหลด (Download) ทดสอบโดยใช้ www.fast.com *ทดสอบเมื่อใช้งานอินเตอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ -ความเร็วมากกว่า 10 Mbps (เร็วมาก) ได้ 5 คะแนน -ความเร็ว 5 - 10 Mbps (เร็ว) ได้ 4 คะแนน -ความเร็ว 3 - 4.9 Mbps (ปานกลาง) ได้ 3 คะแนน -ความเร็ว 1 - 2.9 Mbps (ค่อนข้างช้า) ได้ 2 คะแนน -ความเร็วน้อยกว่า 1 Mbps (ช้า) ได้ 1 คะแนน	3.70	1.15	มาก
	3.2) ความครอบคลุมพื้นที่ของเครือข่ายไร้สาย (C: Coverage) ปัจจุบันมีจุดติดตั้ง UBU-WiFi ทั้งหมด 835 จุด ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย	3.63	1.05	มาก
	3.3) ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (S: Stable)	3.24	1.31	มาก
	3.4) เมื่อท่านใช้งานระบบเครือข่าย *ภายในของมหาวิทยาลัย ท่านเคยประสบเหตุการณ์ตามข้อต่อไปนี้หรือไม่ (ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) a. เคยถูก Ransomware (ซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่) จนไม่สามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ b. เคยโดนไวรัสคอมพิวเตอร์ ทั้งๆที่ท่านได้ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส และทำการอัพเดทเป็นประจำ c. เคยถูกผู้อื่น Log in เข้าใช้งานอินเตอร์เน็ต ด้วยชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านของท่าน โดยที่ท่านก็เก็บชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านอย่างเป็นความลับ ไม่เคยบอกให้ใครทราบ d. เคยถูกแฮกเกอร์จากภายนอกมหาวิทยาลัยเข้ามาดู แก้ไขหรือขโมยข้อมูลภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ - ไม่เคย ได้ 5 คะแนน - เคย 1 ข้อ ได้ 4 คะแนน - เคย 2 ข้อ ได้ 3 คะแนน - เคย 3 ข้อ ได้ 2 คะแนน - เคยทุกข้อ ได้ 1 คะแนน	4.37	0.88	มากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบเครือข่าย (ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย)	**3.74**	**1.10**	**มาก**



4)	ด้านฝึกอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ **(ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง)**			
	4.1) การให้บริการด้านจัดอบรมและพัฒนาทักษะ	-	-	-
	4.2) การให้บริการด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.19	0.94	มาก
	4.3) การให้บริการด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	4.09	0.97	มาก
	4.4) การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ Smart Learning Zone	4.26	0.90	มากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจการให้บริการอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์	**4.18**	**0.94**	**มาก**



ฝ่าย	ค่าเฉลี่ย	SD.	ระดับ
ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	4.17	1.03	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)	4.18	0.65	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบเครือข่าย (ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย)	3.74	1.10	มาก
ระดับความพึงพอใจการให้บริการอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์	4.18	0.94	มาก
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ โดยภาพรวม	**4.07**	**1.00**	**มาก**


แผนภูมิแสดงความพึงพอใจภาพรวมของสำนัก
บริการวิชาการและซ่อมบำรุง , 4.18, 26%
สำนักงานเลขานุการ , 4.17, 25%
ด้านระบบเครือข่าย , 3.74, 23%
ด้านระบบสารสนเทศ, 4.18, 26%

ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการให้บริการของ

สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

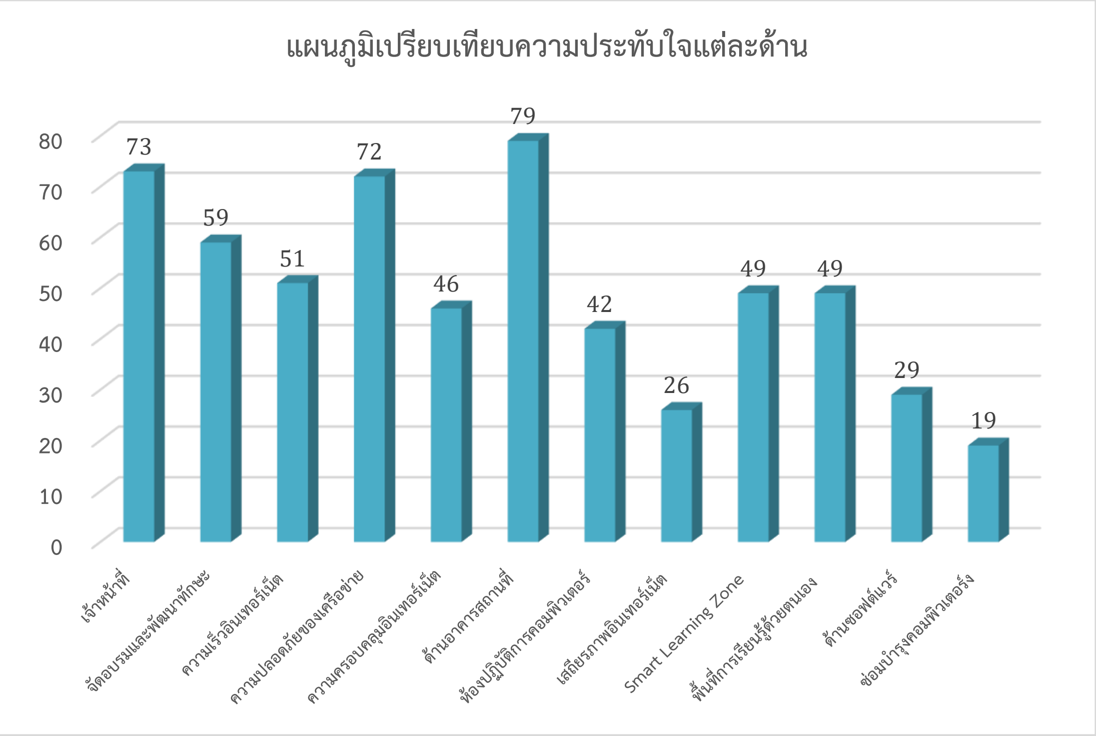
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ครั้งที่ 2

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและควรปรับปรุง
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 2

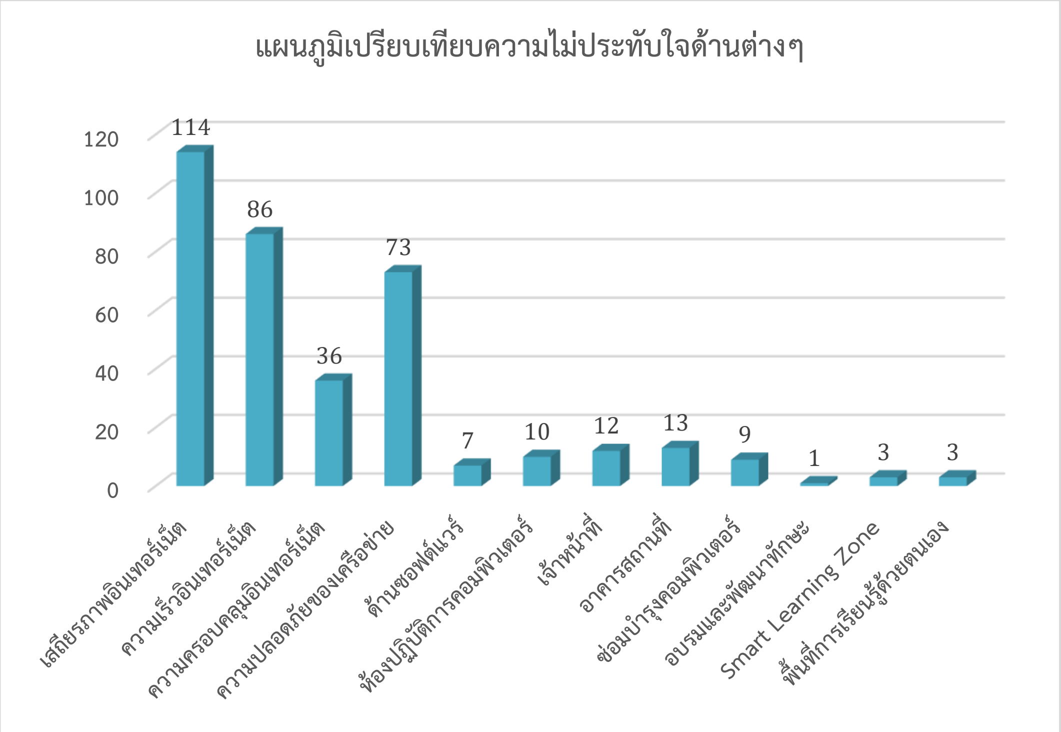
....

1. **ท่านประทับใจบริการด้านใดของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมากที่สุด (เลือกได้ไม่เกิน 3 ข้อ)**
2. ด้านอาคารสถานที่ (79)
3. เจ้าหน้าที่ (73)
4. ความปลอดภัยของเครือข่าย (72)
5. การให้บริการด้านจัดอบรมและพัฒนาทักษะ (59)
6. ความเร็วอินเทอร์เน็ต (51)
7. Smart Learning Zone (49)
8. การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (49)
9. ความครอบคลุมอินเทอร์เน็ต (46)
10. การให้บริการด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (42)
11. ด้านซอฟต์แวร์ (29)
12. เสถียรภาพอินเทอร์เน็ต (26)
13. การให้บริการด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (19)



2. ท่านไม่พึงพอใจบริการด้านใดของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมากที่สุด (เลือกได้ไม่เกิน 3 ข้อ)

1. เสถียรภาพอินเทอร์เน็ต (114)
2. ความเร็วอินเทอร์เน็ต (86)
3. ความปลอดภัยของเครือข่าย (73)
4. ความครอบคลุมอินเทอร์เน็ต (36)
5. ด้านอาคารสถานที่ (13)
6. เจ้าหน้าที่ (12)
7. การให้บริการด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (10)
8. การให้บริการด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (9)
9. ด้านซอฟต์แวร์ (7)
10. Smart Learning Zone (3)
11. การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (3)
12. การให้บริการด้านจัดอบรมและพัฒนาทักษะ (1)

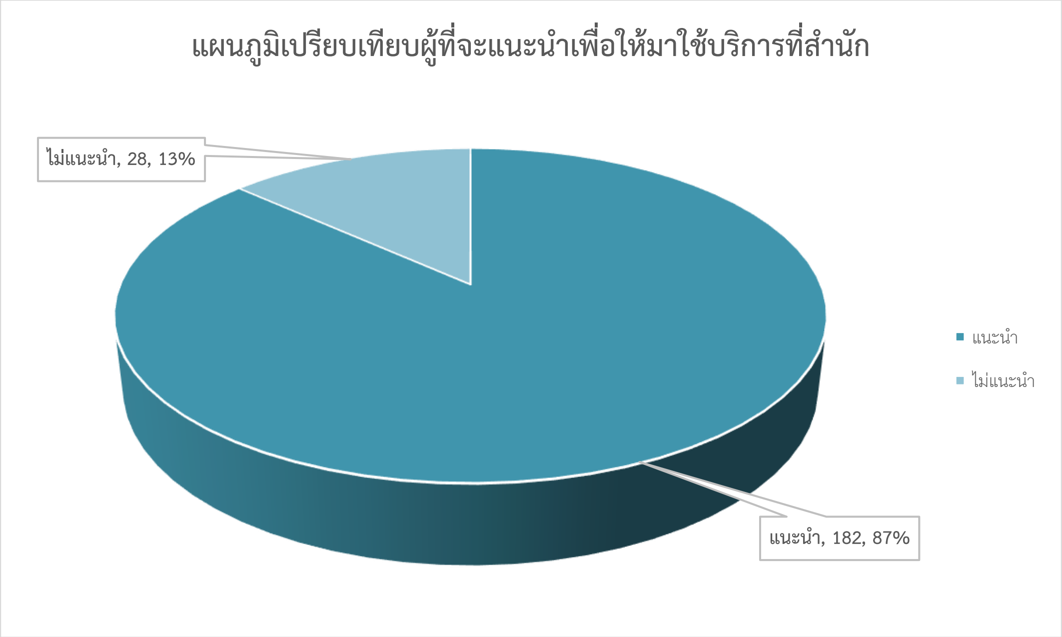


3. คุณจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่

1. ใช้บริการ 203)
2. ไม่มาใช้บริการ (6)

4. คุณจะแนะนำเพื่อนมาใช้บริการหรือไม่

1. แนะนำ (182)
2. ไม่แนะนำ (28)



5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและควรปรับปรุงอื่นๆ

1. ปรับปรุงให้เสถียรกว่านี้หน่อยหลุดบ่อยมากต้องมาล็อกอินซ้ำซาก
2. ความเร็วอินเตอร์เน็ตควรปรับปรุงมากๆ
3. ต้องการให้โทรศัพท์ทุกรุ่น สามารถเข้าใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตได้

4. หูในห้องดูหนังไม่ค่อยน่าประทับใจนะคะ ถ้าเปลี่ยนอันใหม่จะดีต่อผู้ใช้บริการมากเลยค่ะ
5. การบำรุงรักษาอุปกรณ์มากขึ้น
6. คอมพิวเตอร์บางเครื่องในห้องปฏิบัติการไม่สามารถใช้งานได้ อยากให้มีการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง หากเครื่องใดชำรุดควรมีการติดป้ายแจ้ง
7. รู้สึกว่าเน็ตไม่ค่อยเสถียรเท่าไร่ช้ามากยิ่งตัว UBU Wi-Fi ยิ่งช้าขนาดไวไฟอยู่หน้าห้องยังช้าไวไฟหลุดบ่อยมาก
8. ระบบการจองห้องเพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอนวุ่นวาย ยุ่งยาก และซับซ้อนมาก เมื่อจะติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อจะสอบถาม หรือขอความช่วยเหลือ ดูเหมือนจะไม่มีประโยชน์อะไร
9. ปรับปรุงระบบ wifi ให้ครอบคลุม และ มีความเสถียรในการใช้งานในโซนการเรียนการสอน
10. อยากให้ฟังข้อร้องเรียนของนักศึกษา เรื่องการใช้งานอินเตอร์เน็ต ในส่วนของหอพักนักศึกษา เนื่องจากยังไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาความไม่เถียรของเครือข่ายอินเตอร์เน็ต และมีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังประสบปัญหาเข้าอินเตอร์เน็ตแล้วหลุดบ่อย อีกทั้ง เมื่อมีเจ้าหน้าที่มาแก้ไข หรือปรับปรุง ไม่ได้รับการแจ้งว่าดำเนินการตามข้อร้องเรียนแล้วค่ะ
11. ปรับปรุงเรื่องเน็ต
12. Internet ช้ามากๆๆ ไม่มีการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ ไม่ประทับใจ ไม่สมกับเป็นหน่วยงานมหาวิทยาลัย
13. ระบบ DMS ควรปรับปรุง เช่นการอ่านข้อความช้ามาก กว่าจะโหลดได้ และพอต้องเลื่อนหน้าต่อไประบบจะย้อนกลับมาหน้าแรกใหม่ / ระบบการ Login ทำไมต้องให้ Reload 2 ครั้ง ก่อน
14. ควรจัดซื้อโปรแกรมต้านไวรัสให้บุคลากรสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างปลอดภัยและต่อเนื่อง
15. ตึก EN3 อินเตอร์เน็ตไม่เสถียร
16. ระบบไม่เสถียร ในห้องสอนเครื่องหน้าห้องสอนก็มักจะตัดสัญญาณเน็ต ทั้งที่หันไปอธิบายนักศึกษาเวลาประมาณ 10-20 นาที พอหันกลับมาเน็ตก็ตัดแทบทุกครั้ง และสัญญาณ wifi ในอาคาร CLB4-5 ในห้องสอนมักใช้งานไม่ได้ (แต่เครื่องอาจารย์ใช้ได้ดีเพราะเป็น LAN)
17. หาวิธีสอนการเชื่อมต่อเน็ต UBU ที่ง่าย และได้ผลเร็ว เป็นคลิบก็ได้ พร้อมเผยแพร่** จริงแล้วก้เข้าเชื่อมต่อเป็นอยู่ครับ แต๋ได้มั่ง ไม้ได้มั่ง
18. ที่คณะ ตอนเช้า ชอบเจอปัญหา เน็ตเชื่อมต่อไม่ได้ อาจารย์ จะโทรหาแต่เช้า และลงในกลุ่ม LINE เพื่อเรียก จนท เข้าช่วยเหลือ พบบ่อยมากครับ ฝากพิณาด้วยนะครับจะได้พัฒนาไปพร้อมกัน ขอบคุณครับ โทษที่นะครับ ผมเป็นคนพูดตรงๆ"
19. เน็ตแย่มากครับ ใช้ทำงานไม่ได้เลยทุกวันนี้ใช้เน็ตมือถือ
20. ปรับปรุงเรื่องอินเตอร์เน็ต หลุดบ่อย ใช้งานไม่ได้ ได้ต่อฮอตสปอร์ตตัวเองในการทำงาน
21. Not suitable for testing as students can look at another computer easily. Not a suitable place for listening tests as headphones didn't work. Not suitable for large

classes of students to test at the same time as there weren't enough working computers or working headphones for each student.

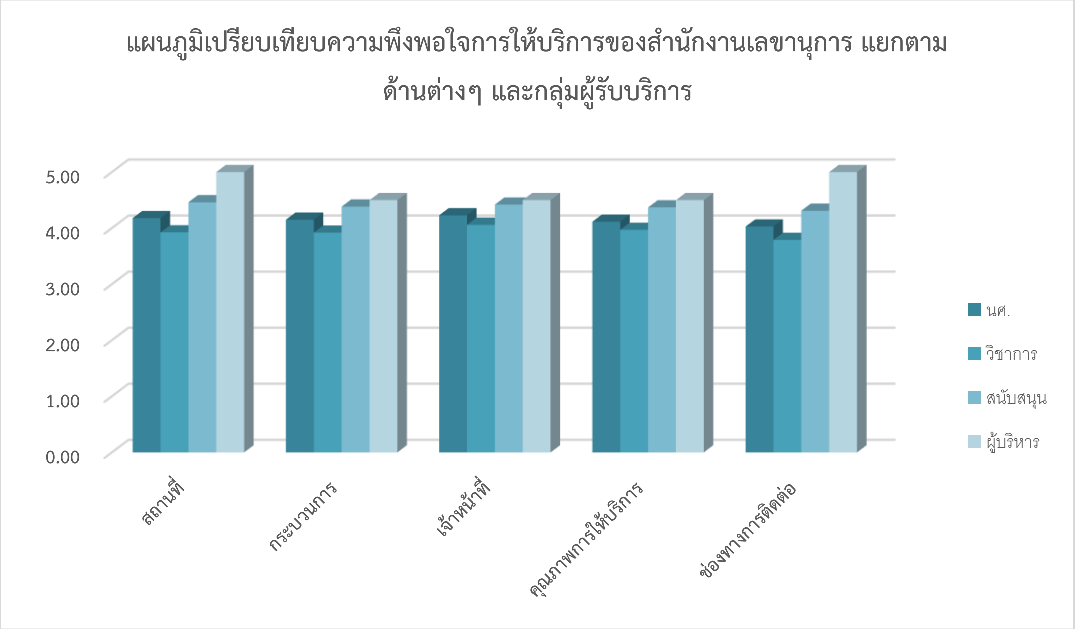
22. ใช้อินเตอร์เน็ต โดยต่อสายแลน (LAN Cable) เข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC)
23. ปัญหาคือ ต้อง Log in หรือยืนยันตัวตนบ่อยมาก (ยืนยันตัวตนทุกๆ 7-10 นาที)
24. มีผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอน การประชุมกลุ่มย่อยกับนักศึกษารูปแบบ On line
25. การประชุม สัมมนา อบรม รูปแบบ On line ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลับ"
26. ความเร็วเน็ตที่ตึกวิจัยและอาคารเรียนรวม 5 ช้ามากกกก
27. การทำงานเชิงรุกมากขึ้น
28. ต้องการการจัดการเรื่องห้องประชุมใหญ่ที่ดีกว่านี้ หรือไม่ก็สร้างห้องประชุมใหญ่มาอีกห้อง
29. ขออุปกรณ์ ในการติวเช่นปากกาไวท์บอร์ด กระดาเขียน
30. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ภายในแต่ละห้อง2ตัว ภายในสำนักงานควรมีi pad แก่นักศึกษาหรือเสนอไปที่สำนักอธิการบดีให้ซื้อไอแพดแก่นักศึกษาที่เข้าศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยรวมในค่าเทอมแล้ว หากนศ.ขาดสภาพนศ.ให้นำ i padคืน
31. ต้องการให้wifiหอในสามารถเล่นเกมได้
32. ควรมีจุดบริการน้ำดื่ม ถังขยะ เพิ่มกว่านี้
33. มีตู้เต่าบิน หรือร้านน้ำ ร้านขนมเล็กๆ
34. อินเตอร์เน็ตไม่มีเสถียรภาพครับ จะหลุดทุกชั่วโมงหรือไม่ถึงชั่วโมงและต้อง log in ใหม่ ทำให้มีปัญหาตอนประชุมออนไลน์รวมถึงการสอนออนไลน์
35. ปรับปรุงคุณภาพเน็ต
36. ปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมให้ทันสมัยมากขึ้น
37. อยากให้ set ระบบจองห้อง lab เป็นคาบ คาบละไม่เกิน 3 ชั่วโมง ไม่เช่นนั้นจะมีการจองทั้งวัน จากผู้ใช้ท่านเดิม ทำให้คนอื่นไม่สามารถใช้บริการจองห้องได้เลย
38. หลัง หรือระหว่างเวลา เลิกงาน 16.30 น. อินเตอร์เน็ตหลุดเองอัตโนมัติ ไม่สามารถใช้งานได้
39. เจ้าหน้าที่(ผู้ชาย)ชอบมองมาแปลกๆและซุบซิบ
40. เจ้าหน้าที่ผู้ชายชอบแอบมองด้วยสายตาแปลกๆ
41. อยากให้มีโซฟาเยอะๆๆๆๆ
42. ห้องน้ำสะอาดและหอมมากเลยค่ะ so goooooooooooooood
43. คอมในห้องปฏิบัติการบางห้อง เก่าล้าสมัยเกินไป และยังมีปัญหาที่จุกจิก บางทีกดปิดไปแล้ว คอมก็เปิดใหม่เองโดยที่ไม่ได้กดอะไรเลย แถมอินเทอร์เน็ตก็ชอบหลุดบ่อย(จากการต่อ LAN ส่วนWi-Fi ดีไม่มีปัญหา)
44. ปรับปรุงเรื่องความเสถียรของอินเทอร์เน็ตเพราะในบางครั้งใช้งานไม่ได้
45. สัญญาณอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อยากมาก และช้ามากๆ
46. ช่วงที่สำนักคอมฯปรับปรุงพื้นที่ ติดต่อเจ้าหน้าที่บางท่านได้ยาก

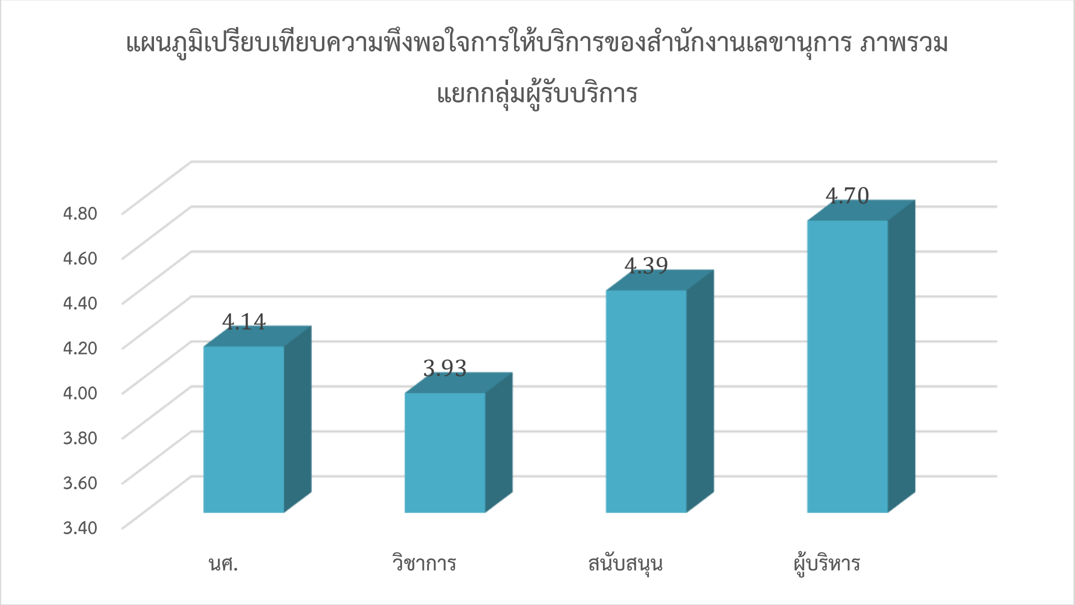
47. อยากให้มีห้องประชุมส่วนตัวเพิ่ม และสามารถจองได้
48. เคยเชื่อมต่อสัญญาณได้สะดวก แต่ตอนนี้มีการเพิ่มจุดกระจายสัญญาณครอบคลุมมากขึ้น แต่กลับมีความไม่สะดวกในการเชื่อมต่อสัญญาณ Wifi ในห้องเรียน มีข้อจำกัดหลายอย่าง
49. อินเทอร์เน็ตหอใน แย่มากครับไม่เสถียร ล่มบ่อยและไม่ครอบคลุม
50. ดีแล้วนค่ะ แต่ก็ยังอยากให้มีพื้นที่อ่านหนังสือเพิ่มขึ้นเพราะนักศึกษาของเรามีเยอะขึ้นจนพื้นที่ไม่พอต่อความต้องการค่ะ
51. เน็ตหลุดบ่อยมากกกกกค่า
52. ควรปรับปรุงความเร็วของอินเตอร์เน็ตมากๆค่ะ เวลาสอบควิซาหรือเช็คชื่อใน lms กว่าจะโหลดเน็ตช้ามากค่ะ ยิ่งถ้าคนเยอะยิ่งเล่นไม่ได้เลย จากภาควิชาเคมี
53. เน็ตไม่ค่อยเสถียรเลยครับ
54. ความเร็ว เสถียรภาพ และความครอบคลุม
55. ดีมากค่ะห้องน้ำสะอาด
56. อยากให้เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือส่วนตัวมากกว่านี้ค่ะ
57. คาดหวังว่าน่าจะเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างมากในยุค digital แต่กลับมีคุณภาพการปฏิบัติงานที่แย่มากๆๆ น่าผิดหวัง
58. พยายามให้สัญญานWiFiครอบคลุมโต๊ะอ่านหนังสือ ทั่ว มหาวิทยาลัย(ไฟฟ้าสว่างๆด้วยนะครับ รวมทั้งแม่บ้านเช็ดโต๊ะสะอาดเป็นประจำ)
59. ต้องเชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ตของมหาลัยหลายรอบ เมื่อเข้าใช้งานเน็ตได้ประมาณ 7-10 นาที ในการสอน อบรม Online และ Search ข้อมูลมักต้องได้เชื่อมต่อใหม่ รบกวนแก้ไขให้ด้วยนะคะ
60. ควรจัดสร้างสถานที่จอดรถเพิ่ม อาจจะใช้พื้นที่หลังสำนักคอมฯ ทำเป็นสถานที่จอดรถเพิ่ม เพื่อรองรับหน่วยงาน ผู้มาติดต่อราชการ
61. เสถียรภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่หอพักกันเกรา มีบ่อยครั้งที่สัญญาณหายไปทั้ง ๆ ที่เป็นช่วงปิดภาคเรียน หรือในช่วงดึกของวันทำการปกติที่น่าจะมีคนใช้น้อยแล้วซึ่งไม่น่าจะใช่ปัญหาด้าน traffic
62. เสนอแนะ: ให้มีการตรวจสอบอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการรับส่งสัญญาณทุกจุดเป็นระยะ ๆ โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนไปแต่ละจุด
63. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ต ในระหว่างการเรียนการสอนจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ application ที่เป็น online แสดงข้อมูลหรือเปิดคลิป VDO ในแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เกิดการชะงักงัน ทำให้กระทบการเรียนการสอน
64. อยากให้เพิ่มปริมาณความจุของแต่ละไฟล์ที่ upload ใน LMS มากขึ้น โดยขอเสนอที่ 300-400 Mb/ไฟล์ เนื่องจากปัจจุบันความละเอียดของไฟล์ VDO เพิ่มสูงขึ้น

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ภาพรวมทั้งปี แยกกลุ่มผู้รับบริการ

1. สำนักงานเลขานุการ

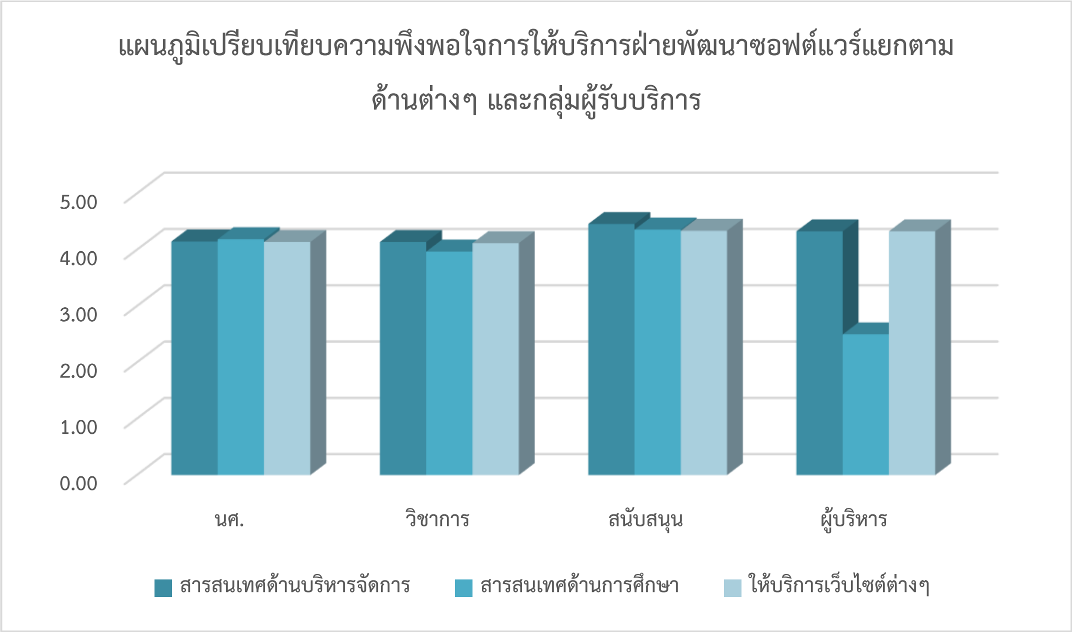
ลำดับ	รายการ	ภาพรวม		แยกกลุ่มนักศึกษา		แยกกลุ่มสายวิชาการ		แยกกลุ่มสายสนับสนุน		แยกกลุ่มผู้บริหาร	
		ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
1)	**ด้านการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ**										
	1.1) มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	4.39	1.42	4.18	0.94	3.92	1.16	4.46	0.63	5.00	0.00
	1.2) มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่มีคุณภาพ	4.24	1.54	4.15	0.95	3.92	1.28	4.38	0.71	4.50	0.50
	1.3) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการอย่างมีคุณภาพ	4.30	1.49	4.23	0.85	4.06	1.19	4.42	0.63	4.50	0.50
	1.4) คุณภาพการให้บริการ	4.24	2.34	4.11	1.02	3.97	1.24	4.37	4.68	4.50	0.50
	1.5) ช่องทางการติดต่อสอบถาม	4.28	1.44	4.03	0.98	3.79	1.27	4.31	0.69	5.00	0.00
ระดับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ		**4.29**	**1.65**	**4.14**	**0.95**	**3.93**	**1.23**	**4.39**	**1.47**	**4.70**	**0.30**

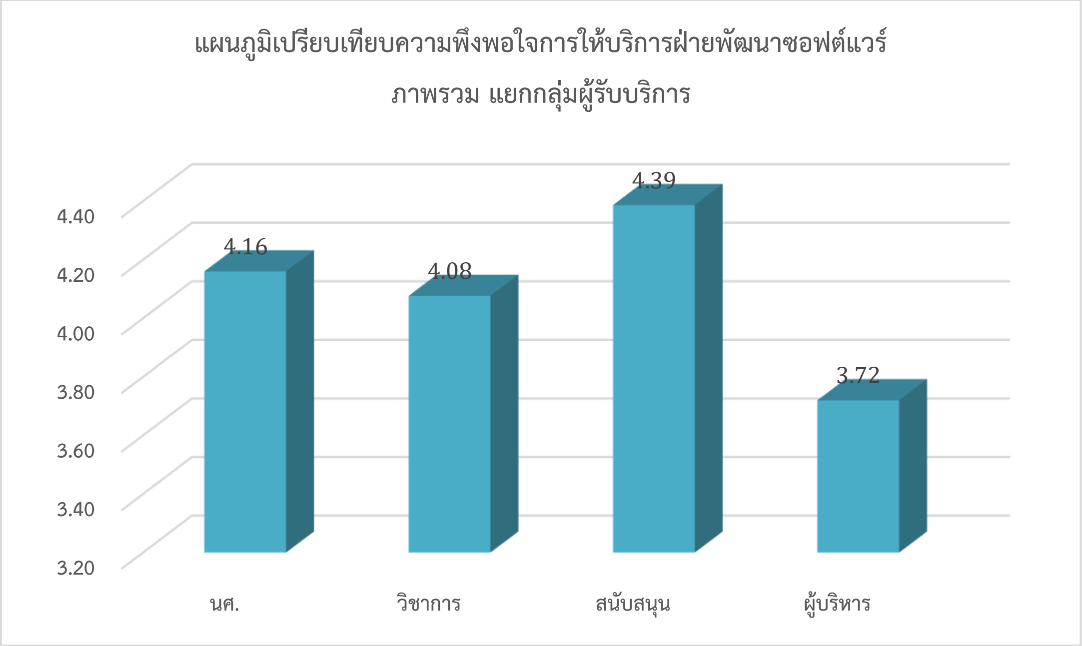




2. ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์

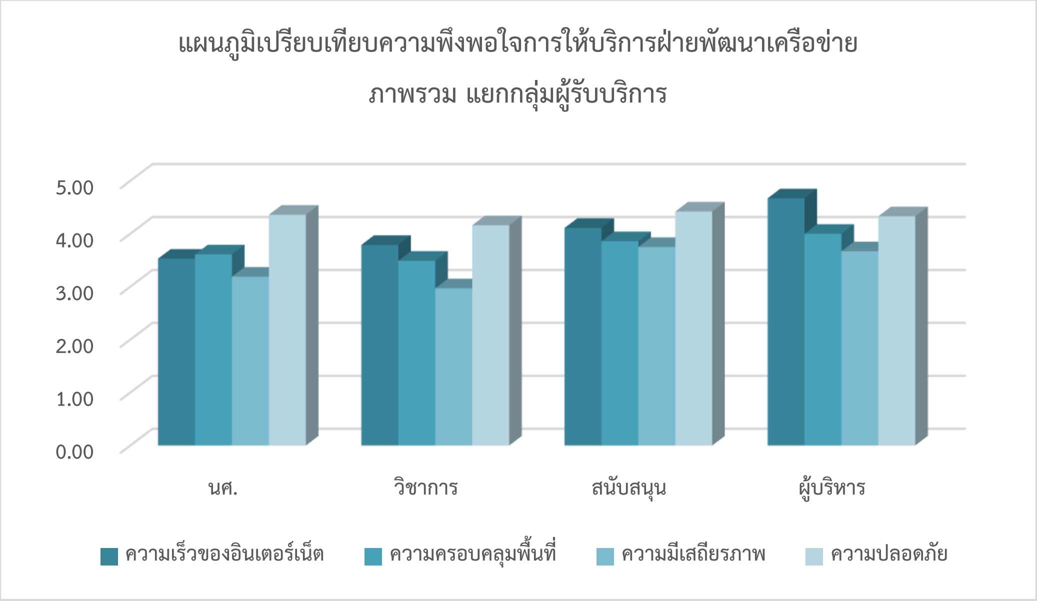
2)	ด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)										
	2.1) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการประกอบด้วย	4.27	1.45	4.15	0.93	4.14	1.03	4.46	0.56	4.33	0.47
	2.2) การให้บริการสารสนเทศด้านการเรียนการสอน (www.lms.ubu.ac.th)	3.76	1.58	4.19	0.86	3.97	1.09	4.36	0.69	2.50	1.50
	2.3) การให้บริการเว็บไซต์ต่างๆ (www.ubu.ac.th และ UBU Web Template)	4.23	1.47	4.14	0.91	4.12	0.98	4.34	0.78	4.33	0.47
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)		**4.09**	**1.50**	**4.16**	**0.90**	**4.08**	**1.03**	**4.39**	**0.68**	**3.72**	**0.81**

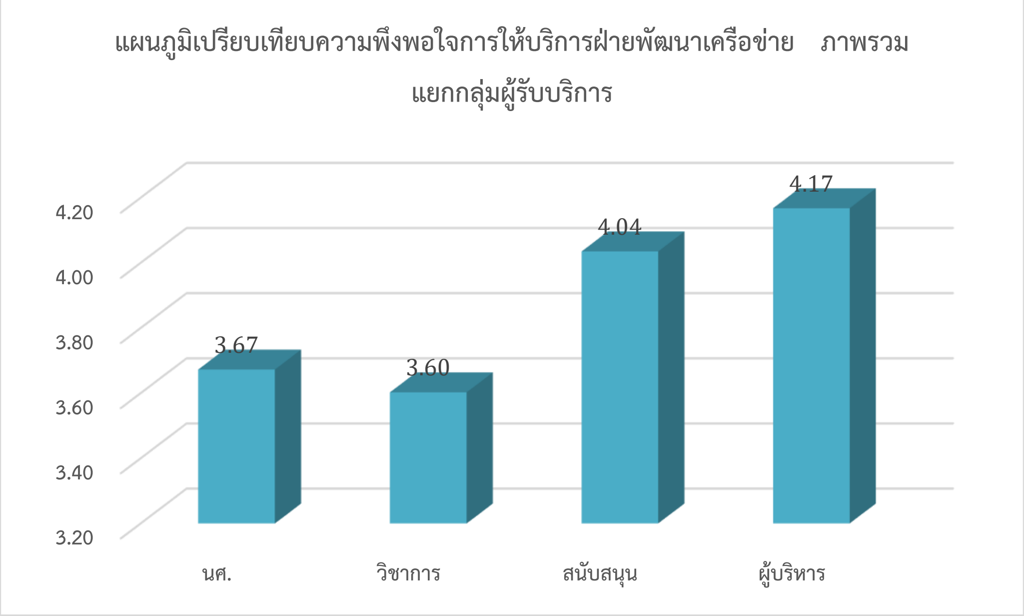




3. ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย

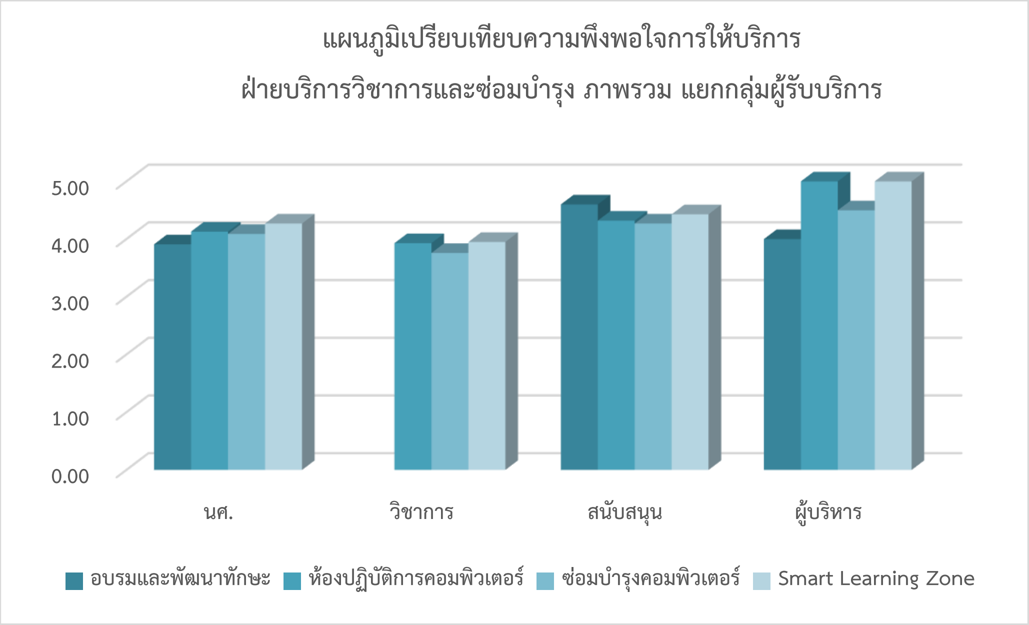
3)	**ด้านระบบเครือข่าย (ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย)**										
	3.1) ความเร็วของอินเตอร์เน็ตในการดาวน์โหลด (Download) ทดสอบโดยใช้ www.fast.com *ทดสอบเมื่อใช้งานอินเตอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้	4.03	1.53	3.53	1.20	3.79	1.12	4.11	0.81	4.67	0.47
	3.2) ความครอบคลุมพื้นที่ของเครือข่ายไร้สาย (C: Coverage) ปัจจุบันมีจุดติดตั้ง UBU-WiFi ทั้งหมด 1,150 จุด ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย	3.74	1.36	3.61	1.01	3.49	1.20	3.86	0.86	4.00	0.00
	3.3) ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (S: Stable)	3.40	1.50	3.19	1.29	2.97	1.34	3.75	1.01	3.67	0.47
	3.4) เมื่อท่านใช้งานระบบเครือข่าย *ภายในของมหาวิทยาลัย ท่านเคยประสบเหตุการณ์ ตามข้อต่อไปนี้หรือไม่ (ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) a. เคยถูก Ransomware (ซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่) จนไม่สามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ b. เคยโดนไวรัสคอมพิวเตอร์ ทั้งๆที่ท่านได้ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส และทำการอัพเดทเป็นประจำ c. เคยถูกผู้อื่น Log in เข้าใช้	4.32	1.49	4.36	0.90	4.16	0.99	4.42	0.79	4.33	0.47
ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบเครือข่าย (ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย)		**3.87**	**1.47**	**3.67**	**1.10**	**3.60**	**1.16**	**4.04**	**0.87**	**4.17**	**0.35**

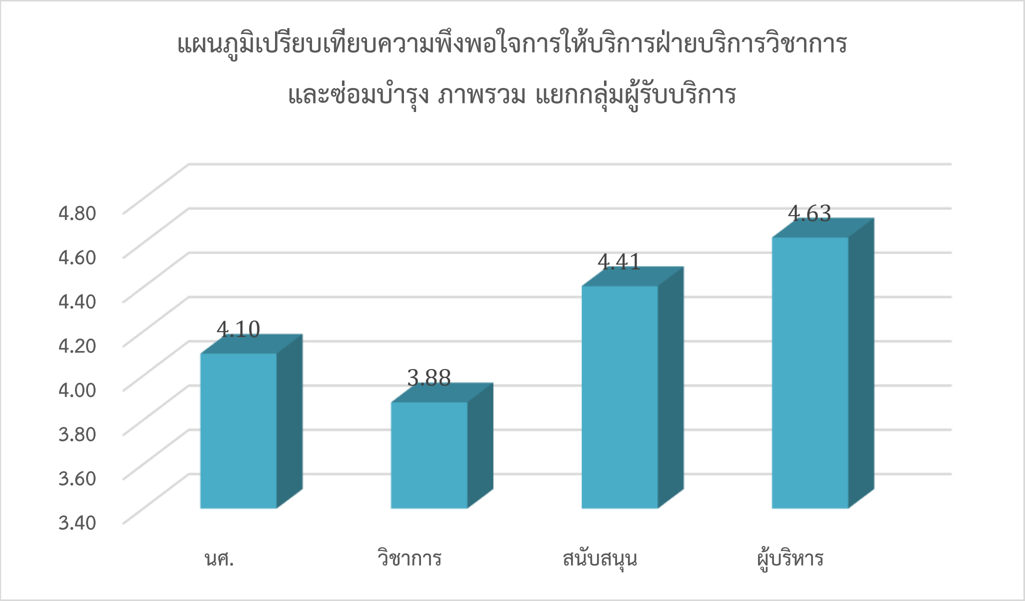




4. ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง

4)	ด้านฝึกอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ (ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง)										
	4.1) การให้บริการด้านจัดอบรมและพัฒนาทักษะ	4.17	0.43	3.91	0.79			4.60	0.49	4.00	0.00
	4.2) การให้บริการด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.35	0.66	4.13	0.97	3.93	1.11	4.32	0.57	5.00	0.00
	4.3) การให้บริการด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	4.16	0.84	4.09	0.98	3.76	1.19	4.27	0.67	4.50	0.50
	4.4) การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ Smart Learning Zone	4.41	0.67	4.27	0.91	3.95	1.06	4.43	0.69	5.00	0.00
ระดับความพึงพอใจการให้บริการอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์		**4.27**	**0.65**	**4.10**	**0.91**	**3.88**	**1.12**	**4.41**	**0.61**	**4.63**	**0.13**
ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ โดยภาพรวม		**4.13**	**1.32**	**4.02**	**0.96**	**3.87**	**1.14**	**4.30**	**0.90**	**4.30**	**0.40**



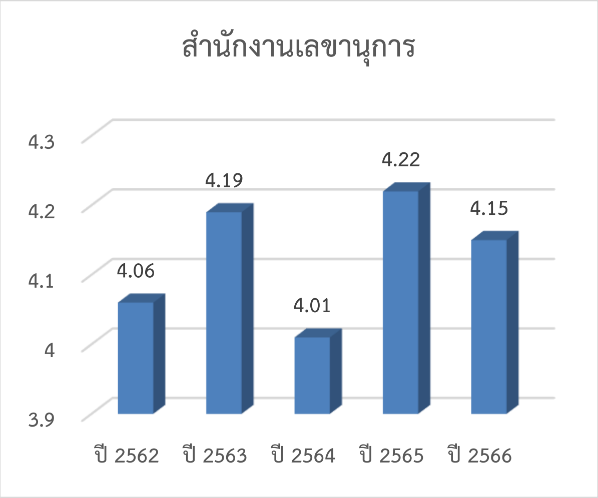


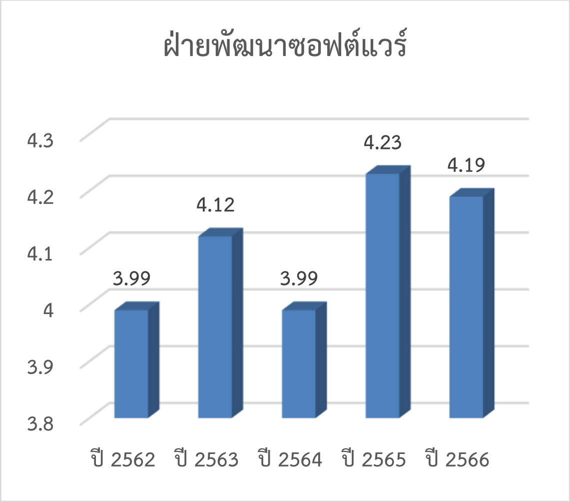
ข้อมูลเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

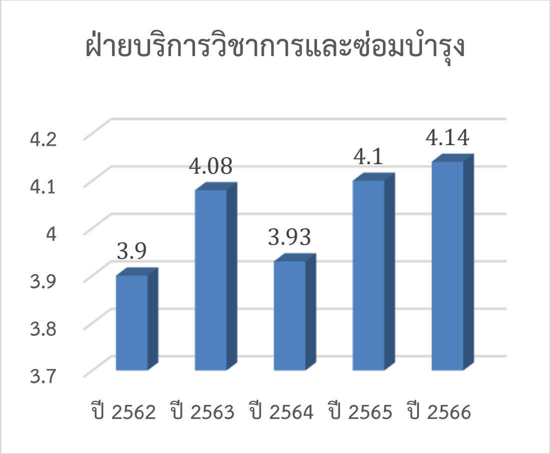
ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

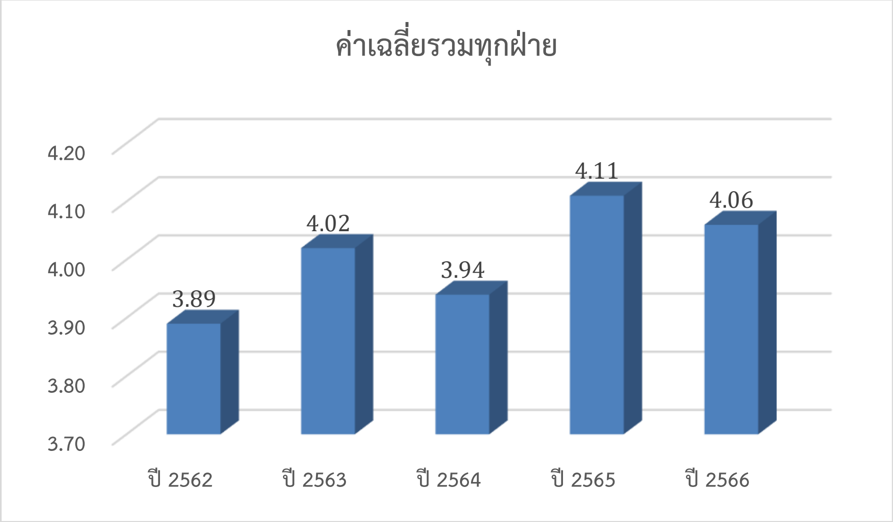
ปีงบประมาณ 2562 - 2566

	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
สำนักงานเลขานุการ	4.06	4.19	4.01	4.22	4.15
ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์	3.99	4.12	3.99	4.23	4.19
ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย	3.62	3.69	3.84	3.89	3.76
ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง	3.9	4.08	3.93	4.1	4.14
ค่าเฉลี่ย	**3.89**	**4.02**	**3.94**	**4.11**	**4.06**








ค่าเฉลี่ยรวมทุกฝ่าย
4.20
4.10
4.00
3.90
3.80
3.70
3.89
4.02
3.94
4.11
4.06
ปี 2562
ปี 2563
ปี 2564
ปี 2565
ปี 2566

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ทั้ง 2 ครั้ง รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับในปีนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายซึ่งถือเป็นแนวคิดและมุมมองสะท้อนให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายนั้นเป็นอย่างไรอันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลสะท้อนที่ได้นี้ไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้การให้บริการของสำนกคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการยิ่งๆ ขึ้นไป

ท้ายนี้ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ต้องขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการประเมิน รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์มา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือและความกรุณาจากทุกท่านด้วยดีเช่นเคย.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อธิพงศ์ สุริยา)
ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
กันยายน 2566

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

....

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยผลการประเมินในครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รายละเอียดค่าคะแนนเป็นดังนี้

ค่าคะแนน	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	
ประเภทผู้ใช้บริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
	บุคลากรสายวิชาการ
	บุคลากรสายสนับสนุน
	ผู้บริหาร (ระดับมหาวิทยาลัย/คณะ/หน่วยงาน)
	ประชาชนทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	
	นักศึกษาฝึกงาน
	หน่วยงานภาครัฐ
	หน่วยงานภาคเอกชน
	โรงเรียนเครือข่าย
	ศิษย์เก่า
	อื่นๆ
ข้อมูลทั่วไป	
คณะ/หน่วยงาน	คณะเกษตรศาสตร์
	คณะวิทยาศาสตร์
	คณะวิศวกรรมศาสตร์
	คณะเภสัชศาสตร์
	คณะศิลปศาสตร์
	คณะบริหารศาสตร์
	คณะรัฐศาสตร์
	คณะนิติศาสตร์
	คณะพยาบาลศาสตร์

ข้อมูลทั่วไป	
	คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
	วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข
	สำนักวิทยบริการ
	สำนักบริหารทรัพย์และสิทธิประโยชน์
	สำนักงานอธิการบดี
	สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
	อื่นๆ

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ 2) ด้านระบบสารสนเทศ 3) ด้านระบบเครือข่าย 4) ด้านบริการวิชาการและซ่อมบำรุง

ลำดับ	รายการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
		มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1)	ด้านการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ					
	1.1) มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ					
	1.2) มีกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่มีคุณภาพ					
	1.3) เจ้าหน้าที่และบุคลากรให้บริการอย่างมีคุณภาพ					
	1.4) คุณภาพการให้บริการ					
2)	ด้านระบบสารสนเทศ (ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์)					
	2.1) การให้บริการด้านระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย • ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (www.edoc.ubu.ac.th) • ระบบ DMS (www.dms.ubu.ac.th) • ระบบลงเวลาปฏิบัติงานระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (meeting.ubu.ac.th)					

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	• ระบบจองทรัพยากรออนไลน์ (booking.ubu.ac.th)					
	2.2) การให้บริการสารสนเทศด้านการเรียนการสอน (www.lms.ubu.ac.th)					
	2.3) การให้บริการเว็บไซต์ต่างๆ (www.ubu.ac.th และ UBU Web Template)					
3)	**ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านระบบเครือข่าย (ฝ่ายพัฒนาเครือข่าย)**					
	3.1) ความเร็วของอินเตอร์เน็ตในการดาวน์โหลด (Download) ทดสอบโดยใช้ www.fast.com *ทดสอบเมื่อใช้งานอินเตอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ -ความเร็วมากกว่า 10 Mbps (เร็วมาก) ได้ 5 คะแนน -ความเร็ว 5 - 10 Mbps (เร็ว) ได้ 4 คะแนน -ความเร็ว 3 - 4.9 Mbps (ปานกลาง) ได้ 3 คะแนน -ความเร็ว 1 - 2.9 Mbps (ค่อนข้างช้า) ได้ 2 คะแนน -ความเร็วน้อยกว่า 1 Mbps (ช้า) ได้ 1 คะแนน					
	3.2) ความครอบคลุมพื้นที่ของเครือข่ายไร้สาย (C: Coverage) ปัจจุบันมีจุดติดตั้ง UBU-WiFi ทั้งหมด 835 จุด ทั่วทั้งมหาวิทยาลัย					
	3.3) ความมีเสถียรภาพของระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (S: Stable)					
	3.4) เมื่อท่านใช้งานระบบเครือข่าย *ภายในของมหาวิทยาลัย ท่านเคยประสบเหตุการณ์ ตามข้อต่อไปนี้หรือไม่ (ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) a. เคยถูก Ransomware (ซอฟต์แวร์เรียกค่าไถ่) จนไม่สามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ b. เคยโดนไวรัสคอมพิวเตอร์ ทั้งๆที่ท่านได้ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส และทำการอัพเดทเป็นประจำ c. เคยถูกผู้อื่น Log in เข้าใช้งานอินเตอร์เน็ต ด้วยชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านของท่าน โดยที่ท่านก็เก็บชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านอย่างเป็นความลับ ไม่เคยบอกให้ใครทราบ d. เคยถูกแฮกเกอร์จากภายนอกมหาวิทยาลัย เข้ามาดูแก้ไขหรือขโมยข้อมูลภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ -ไม่เคย ได้ 5 คะแนน - เคย 1 ข้อ ได้ 4 คะแนน - เคย 2 ข้อ ได้ 3 คะแนน - เคย 3 ข้อ ได้ 2 คะแนน - เคยทุกข้อ ได้ 1 คะแนน					
4)	ด้านฝึกอบรมและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ **(ฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง)**					
	4.1) การให้บริการด้านจัดอบรมและพัฒนาทักษะ					
	4.2) การให้บริการด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
	4.3) การให้บริการด้านซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง					
	4.4) การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง และ Smart Learning Zone					

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	4.5) การให้บริการระบบโทรศัพท์แบบ VoIP					

1. ท่านประทับใจบริการด้านใดของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมากที่สุด

....

....

....

2. ท่านไม่พึงพอใจบริการด้านใดของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมากที่สุด

....

....

....

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและควรปรับปรุงอื่นๆ

....

....

....

แผนปฏิบัติงาน

“การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย”

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

จัดทำโดย...สำนักงานเลขานุการ
สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

บทนำ

นับจากปีพุทธศักราช 2540 จนถึงปัจจุบัน สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภารกิจส่วนใหญ่ของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจึงมุ่งเน้นดำเนินงานเพื่อสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่ นักศึกษา บุคลากร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ชุมชน และประชาชนทั่วไปในเขตอีสานตอนล่าง ไม่ว่าจะเป็นบริการให้คำปรึกษาด้านระบบเครือข่าย ระบบซอฟต์แวร์ ด้านการฝึกอบรมและให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงต่างๆ ประกอบกับในสภาวการณ์ปัจจุบัน เทคโนโลยีได้ก้าวล้ำและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนระบบการบริหารงานและการให้บริการ แก่นักศึกษา บุคลากร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ชุมชน และประชาชนทั่วไปในเขตอีสานตอนล่าง

การดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในช่วงระยะเวลา 25 ปีที่ผ่านมา มีการขับเคลื่อนและปรับตัวอย่างต่อเนื่องภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมากในปัจจุบัน (Digital Disruption) ประกอบกับการเกิดวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นตัวเร่งให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาบริหารจัดการองค์กรในทุกภาคส่วน เพื่อการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ (Digital Transformation) ภายใต้วิกฤตการณ์ดังกล่าว สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายในฐานะผู้ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลของมหาวิทยาลัย ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ และมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อการบริการที่มีมาตรฐานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้มาตรฐานสากลมุ่งเน้นการพัฒนาสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยมุ่งเน้นพันธกิจในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเตอร์เน็ต สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และบริการที่เป็นเลิศ การพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย และการพัฒนาทักษะการรับรู้และการเข้าถึงดิจิทัลของนักศึกษา บุคลากร และชุมชน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเตอร์เน็ตและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ถือเป็นภารกิจสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการเรียนรู้ และการทำงานออนไลน์ ในช่วงวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 นักศึกษาต้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ คณาจารย์และบุคลากรต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) และน่าจะนำไปสู่การทำงานจากที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้และการทำงานไปสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ปรับปรุงพัฒนาบริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ตเพื่อตอบสนองการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ตามนโยบาย 3S+1C ได้แก่ เครือข่ายอินเตอร์เน็ตมีความรวดเร็ว (Speed) มีเสถียรภาพ (Stability) มีความปลอดภัย (Security) และครอบคลุม

พื้นที่ให้บริการ (Coverage) เพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา และทุกอุปกรณ์ โดยให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง ได้แก่ เครือข่ายอินเตอร์เน็ตใช้สายกันเกราเน็ต (Kankrao Net) และเครือข่ายอินเตอร์เน็ตไร้สาย UBU WiFi, UBU WiFi+ และ Eduroam ปัจจุบัน มีความจุช่องสัญญาณ 13 Gbps จุดกระจายสัญญาณอินเตอร์เน็ตไร้สาย ซึ่งเป็นของมหาวิทยาลัยและความร่วมมือกับภาคเอกชนกว่า 1,500 จุด และมีการวางโครงข่ายใยแก้วนำแสงที่ครอบคลุมพื้นที่บริการทั้งมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องประชุม ภายในสำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้ถูกปรับปรุงให้มีความพร้อมรองรับการจัดการเรียนการสอน การประชุม สัมมนา และการจัดสอบออนไลน์ ซึ่งมีหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกให้ความสนใจมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติในรูปแบบออนไลน์ การจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยที่ต้องใช้การถ่ายทอดสดสัญญาณ และการจัดการสอบเพื่อวัดความรู้ความสามารถทั่วไป ประจำปี พ.ศ. 2565 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Exam) ของ สำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

การพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นภารกิจหลักที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการสนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กรและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ และการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ฐานข้อมูลหลัก ได้แก่ ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลวิจัย ฐานข้อมูลทะเบียนนักศึกษา และฐานข้อมูลการเงินการคลัง เพื่อนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของ Dashboard (UBU Dashboard) ซึ่งสามารถใช้ในการบริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจในมิติต่าง ๆ ของผู้บริหารและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ อยู่ระหว่างการพัฒนาระบบสารสนเทศต่าง ๆ ตามแนวทางการทำงานด้วย Digital Workflow เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) และระบบจัดการการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย (UBU Learning Management System : UBU LMS) ซึ่งจะพัฒนาสู่การเรียนรู้ระบบเปิด (Massive Open Online Courses : MOOC) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในอนาคต นอกจากนี้ สำนักคอมพิวเตอร์ฯ ให้ความสำคัญกับการบูรณาการระบบสารสนเทศต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเข้าด้วยกัน เพื่อความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของผู้รับบริการ จึงได้จัดให้มีระบบบูรณาการสารสนเทศแบบรวมศูนย์ (UBU Portal) ซึ่งใช้การยืนยันตัวบุคคลโดยผู้ใช้งานลงชื่อเข้าใช้งานระบบครั้งเดียว (Single Sign-On : SSO) และสามารถเข้าใช้งานระบบต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดไว้ให้บริการ ได้แก่ ระบบจัดการการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย (UBU LMS) ระบบอีเมล์ของมหาวิทยาลัย บริการเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันผ่านเทคโนโลยีคลาวด์ของ Google Workspace for Education และ Microsoft Education และโปรแกรมลิขสิทธิ์ภายใต้ Microsoft Azure เป็นต้น

การพัฒนาทักษะการรับรู้และการเข้าถึงดิจิทัลของนักศึกษา บุคลากร และชุมชน เป็นภารกิจหลักที่สำคัญในการพัฒนากำลังคนเพื่อเตรียมความพร้อมในโลกยุคดิจิทัล สำนักคอมพิวเตอร์ฯ มีบทบาทสำคัญในการร่างแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และจัดเตรียมแผนบริการวิชาการและหลักสูตรด้านดิจิทัล ความรู้เท่าทันดิจิทัล (Digital Literacy) และทักษะดิจิทัลที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรและนักศึกษา ทั้งการ Up-skill Re-skill และ New Skill ให้มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ตลอดชีวิตและสามารถปรับตัวในยุคซึ่งเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ นอกจากนี้ สำนักฯ ยังได้ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนแวดล้อมมหาวิทยาลัย และบริการวิชาการแก่ครูและนักเรียนในโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาท้องถิ่นโดยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นพี่เลี้ยง

จากการดำเนินงานในระยะเวลา 25 ปีที่ผ่านมา สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนพันธกิจและขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และก้าวเข้าสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ

จากการดำเนินงานต่างๆ ที่สอดคล้องตามภารกิจหลักของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กระบวนการติดตามประเมินผลการดำเนินงานจึงถือเป็นอีกหนึ่งกระบวนหนึ่ง ที่สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้ความสำคัญ และกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก และในภาพรวมการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย อาทิ การให้บริการเครือข่ายอินเตอร์เน็ตทั้งระบบ LAN และ WIFI ของฝ่ายพัฒนาเครือข่าย การให้บริการด้านซอฟต์แวร์ที่เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) ของฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ การให้บริการวิชาการและซ่อมบำรุง ของฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง รวมทั้งการบริหารจัดการ การติดต่อประสานงาน การอำนวยความสะดวกของสำนักงานเลขานุการ

ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จึงได้จัดให้มี *“การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย”* ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ขึ้น เพื่อใช้ประกอบกระบวนการดำเนินงานติดตามประเมินผลด้านต่างๆ ตามภารกิจหลัก ประกอบด้วย

1. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
2. การประเมินความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและให้บริการฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์
3. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายพัฒนาเครือข่าย
4. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง

โดยมีแผนการดำเนินงาน ที่กำหนดรายละเอียด กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ไว้ดังนี้

แผนและปฏิทินการปฏิบัติงาน
“การประเมินความพึงพอใจตามภารกิจของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย”
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ลำดับที่	รายการ	ผู้รับผิด ชอบ	ปีงบประมาณ 2566											
			พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1.	จัดทำแผนประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	สำนักงานเลขานุการ												
2.	เสนอขอความเห็นชอบแผนประเมินความพึงพอใจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	กรรมการบริหารสำนักฯ												
3.	ติดตามผลการปรับปรุงจากผลการประเมินและข้อเสนอแนะในรอบปีที่ผ่านมา (1-2/65)	ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรายงานกรรมการบริหารสำนักฯ กำกับ/ติดตาม												
4.	ทบทวนกระบวนการประเมิน/ข้อคำถาม/รูปแบบและวิธีการประเมิน/กลุ่มเป้าหมายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	ทุกฝ่าย												
7.	ดำเนินการประเมินประเมิน	สำนักงานเลขานุการ				ครั้งที่ 1					ครั้งที่ 2			

ลำดับที่	รายการ	ผู้รับผิด ชอบ	ปีงบประมาณ 2566											
			พ.ศ. 2565			พ.ศ. 2566								
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
	ทั้งปี/เก็บรวมรวมข้อมูล / ประมวลผล/ วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล/ **สรุปผลการประเมิน ปีละ 2 ครั้ง หรือ ไตรมาสละ 1 ครั้ง รวม 4 ครั้ง/ปี**													
10.	ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงจากผลและข้อเสนอแนะ จากการประเมิน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2	คณะกรรมการบริหารสำนักฯ									ครั้งที่ 1			ครั้งที่ 2
11.	เผยแพร่ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ให้ประชาคมได้รับทราบอย่างทั่วถึง	สำนักงานเลขานุการ												

แผนปฏิบัติการ "การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย"

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ของสำนัก

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	กิจกรรม	โครงการ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นเลิศ	1.1 โครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน มีความรวดเร็ว มีเสถียรภาพ มีความปลอดภัย และครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ	ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย	19. โครงการพัฒนาระบบโครงข่ายคอมพิวเตอร์และโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่าย	ระดับ/คะแนน	3.75	ต.ค.65-ก.ย.66	นายจิรา นุวัฒน์ จันทรุกขา	ประเมินครั้งที่ 1 ม.ค.-ก.พ. ประเมินครั้งที่ 2 มิ.ย.-ก.ค.
		1.2 บริการที่มีคุณภาพ เป็นระบบ รองรับการเปลี่ยนแปลง ตอบสนองพันธ	ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่าย	2. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ 5. โครงการบริหารจัดการ	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่ Co-Working Space	ระดับ/คะแนน	3.85	ต.ค.65-ก.ย.66	นางสาวอารีรัตน์ วงศ์สุวรรณ	ประเมินครั้งที่ 1 ม.ค.-ก.พ. ประเมินครั้งที่ 2

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	กิจกรรม	โครงการ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		กิจ และตอบโจทย์ ผู้รับบริการ	บริการวิชาการ และซ่อมบำรุง	ด้านสาธารณูปโภค 6. โครงการค่าใช้จ่ายในการจ้างเหมาทำความสะอาด 10. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ของหน่วยงาน 16. โครงการปรับปรุงอาคารและสถานที่ให้บริการ 21. โครงการจัดหาครุภัณฑ์						มิ.ย.-ก.ค.
					2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และพื้นที่ห้องประชุม	ระดับ/คะแนน	3.85	ต.ค.65-ก.ย.66	นางสาวอารีรัตน์ วงศ์สุวรรณ	ประเมินครั้งที่ 1 ม.ค.-ก.พ. ประเมินครั้งที่ 2 มิ.ย.-ก.ค.
2	ยุทธศาสตร์ที่ 2 : มหาวิทยาลัยอัจฉริยะและ	2.1 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล เพื่อ	ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการ	17. โครงการพัฒนากระบวนการทำงานด้วยระบบ	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	ระดับ/คะแนน	4.00	ต.ค.65-ก.ย.66	นายชิตชัย เลิศศิริวัฒนวงศ์	ประเมินครั้งที่ 1 ม.ค.-ก.พ.

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	กิจกรรม	โครงการ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
	เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย	สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	ให้บริการของฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์	Digital platform 18. โครงการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีธรรมาภิบาลและมีความมั่นคงปลอดภัย และได้มาตรฐานสากล						ประเมินครั้งที่ 2 มิ.ย.-ก.ค.
		2.2 ส่งเสริมและสร้างสรรค์นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อบริหารจัดการและขับเคลื่อนสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล			2. ระดับความพึงพอใจผู้ใช้ระบบ UBU LMS	ระดับ/คะแนน	3.75	ต.ค.65-ก.ย.66	นายชิตชัย เลิศศิริวัฒนวงศ์	
					3. ระดับความพึงพอใจผู้ใช้ระบบ UBU MOOC	ระดับ/คะแนน	3.75	ต.ค.65-ก.ย.66	นายชิตชัย เลิศศิริวัฒนวงศ์	ประเมินครั้งที่ 1 ม.ค.-ก.พ. ประเมินครั้งที่ 2 มิ.ย.-ก.ค.

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	กิจกรรม	โครงการ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
3	ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและบริการวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.1 พัฒนาทักษะดิจิทัลของนักศึกษาและบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล	ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายบริการวิชาการและซ่อมบำรุง	20. โครงการพัฒนาทักษะใหม่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต	1. ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการต่อบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	ระดับ/คะแนน	3.85	ต.ค.65-ก.ย.66	นางสาวอารีรัตน์ วงศ์สุวรรณ	ประเมินครั้งที่ 1 ม.ค.-ก.พ. ประเมินครั้งที่ 2 มิ.ย.-ก.ค.
		3.2 ให้บริการวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ			1. ระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ	ระดับ/คะแนน	3.85	ต.ค.65-ก.ย.66	นางสาวอารีรัตน์ วงศ์สุวรรณ	ประเมินครั้งที่ 1 ม.ค.-ก.พ. ประเมินครั้งที่ 2 มิ.ย.-ก.ค.

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	กิจกรรม	โครงการ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
4	ยุทธศาสตร์ที่ 4 : องค์กรมีความยั่งยืนทันสมัยและมีมาตรฐาน	4.1 เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ	ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ	1. โครงการค่าใช้จ่ายบุคลากรภาครัฐยกระดับคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ 8. โครงการสร้างสุของค์กร 12. โครงการป้องกันอัคคีภัยและฝึกซ้อมดับเพลิง 14. โครงการสนับสนุนส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 15. โครงการพัฒนาทักษะใหม่เพื่อการทำงาน	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักฯ	ระดับ/คะแนน	3.85	ต.ค.65-ก.ย.66	นางรัชนี นิคมเขตต์	ประเมินครั้งที่ 1 ม.ค.-ก.พ. ประเมินครั้งที่ 2 มิ.ย.-ก.ค.

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	กิจกรรม	โครงการ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
				ในอนาคต (Future Skill)						
		4.2 เพื่อบริหารจัดการให้มีความคล่องตัวและมีเสถียรภาพทางการเงิน		3. โครงการบริหารและจัดการหน่วยงาน						
		4.3 เพื่อบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศและมีมาตรฐาน		4. โครงการพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศ 7. โครงการค่าใช้จ่ายในการจ้างเหมาปฏิบัติงาน 9. โครงการพัฒนาระบบ						

ลำดับ	ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	กิจกรรม	โครงการ	ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
				ประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร 11. โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดท าแผนและศึกษาดูงาน 13. โครงการสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานด้านวิจัยและนวัตกรรม						