



รายงานสรุปผลความพึงพอใจการใช้บริการ
เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โครงการจ้างบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขและปรับเปลี่ยนอุปกรณ์
และระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา

สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) โดยสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อสะท้อนผลการให้บริการของเครือข่าย สารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ มาปรับปรุง การให้บริการของเครือข่ายฯ ต่อไป

ในการนี้ สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) ขอขอบพระคุณ ผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

ฝ่ายนโยบายและแผน ติดตามประเมินผล
สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา

26 กันยายน 2564

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
1. ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
2. วัตถุประสงค์.....	1
3. ขอบเขตของการดำเนินการ.....	1
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
5. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ.....	2
5.1 วิธีการดำเนินการ.....	2
5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ.....	2
5.3 เกณฑ์การให้คะแนน.....	2
6. ผลสำรวจประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)..	3
6.1 ผลการสำรวจ.....	3
6.2 วิธีการคำนวณหาผลลัพธ์.....	4
6.3 ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ.....	6
6.4 ข้อมูลสถานศึกษาใช้ Link ใดเป็นหลัก.....	6
7. ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ.....	7
8. ภาคผนวก.....	9

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้ดำเนินการโครงการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนา การศึกษา (UniNet) ทำหน้าที่พัฒนาเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ให้บริการระบบสื่อสาร ความเร็วสูงกับสถาบันการศึกษาอุดมศึกษาทั่วประเทศ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอชีวศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ อาทิ หน่วยงานวิจัยในกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม หน่วยงานการศึกษาในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร สถานศึกษาในสังกัด กระทรวงกลาโหม สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หน่วยงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ สถาบันพระปกเกล้า โดย UniNet เป็นหน่วยงานกลางของประเทศที่เชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศและการ สื่อสารด้านการศึกษาวิจัยของไทย ไปยังเครือข่ายเพื่อการศึกษาวิจัยทั่วโลก โดยวางโครงสร้างพื้นฐานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยสื่อสัญญาณใยแก้วนำแสงเชื่อมโยงและให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาวิจัย ครอบคลุมสถาบันการศึกษาอุดมศึกษา และอื่น ๆ ส่งผลให้สถาบันการศึกษาในประเทศสามารถติดต่อสื่อสาร ระหว่างกันได้อย่างเป็นเอกภาพผ่านเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) และยังสามารถ ติดต่อสื่อสารเพื่อดำเนินกิจกรรมเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานวิจัย ทั่วโลกได้ผ่านเครือข่ายเฉพาะกิจเพื่อการศึกษา

จากการดำเนินการข้างต้น สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา จึงเป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่สถานศึกษาที่เป็นสมาชิกเครือข่ายฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และ การให้บริการที่ดี จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเครือข่ายฯ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเครือข่ายฯ อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับ ผู้บริหาร บุคลากร ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการไปประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงบริการ ในการดำเนินงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวมความพึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารจัดการตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น โดยความพึงพอใจในแต่ละหัวข้อ ควรได้รับการประเมินไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85

3. ขอบเขตของการดำเนินการ

สถานศึกษาสมาชิกเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) ให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

5.1 วิธีการดำเนินการ

เพื่อรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) ได้ดำเนินการให้สถานศึกษาที่เป็นสมาชิกเครือข่ายประเมินความพึงพอใจโดยใช้ Google Form โดยให้ผู้ประเมินทำการประเมินที่ URL :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd7GotknUn0OCe7FZd9b84LRnWuCNxfkG002ay3-EkOW3m53Q/viewform?usp=sf_link



5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) ฉบับนี้ได้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามผ่าน Google Form มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) โดยสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมิน ดังนี้

หัวข้อที่	ประเด็นประเมินความพึงพอใจ
ข้อที่ 1	ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อแจ้งซ่อมเล็กน้อยเพียงใด
ข้อที่ 2	ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งาน UniNet มากน้อยเพียงใด
ข้อที่ 3	ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของงานซ่อมเล็กน้อยเพียงใด
ข้อที่ 4	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ มากน้อยเพียงใด
ข้อที่ 5	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของทีมช่างเล็กน้อยเพียงใด

5.3 เกณฑ์การให้คะแนน

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

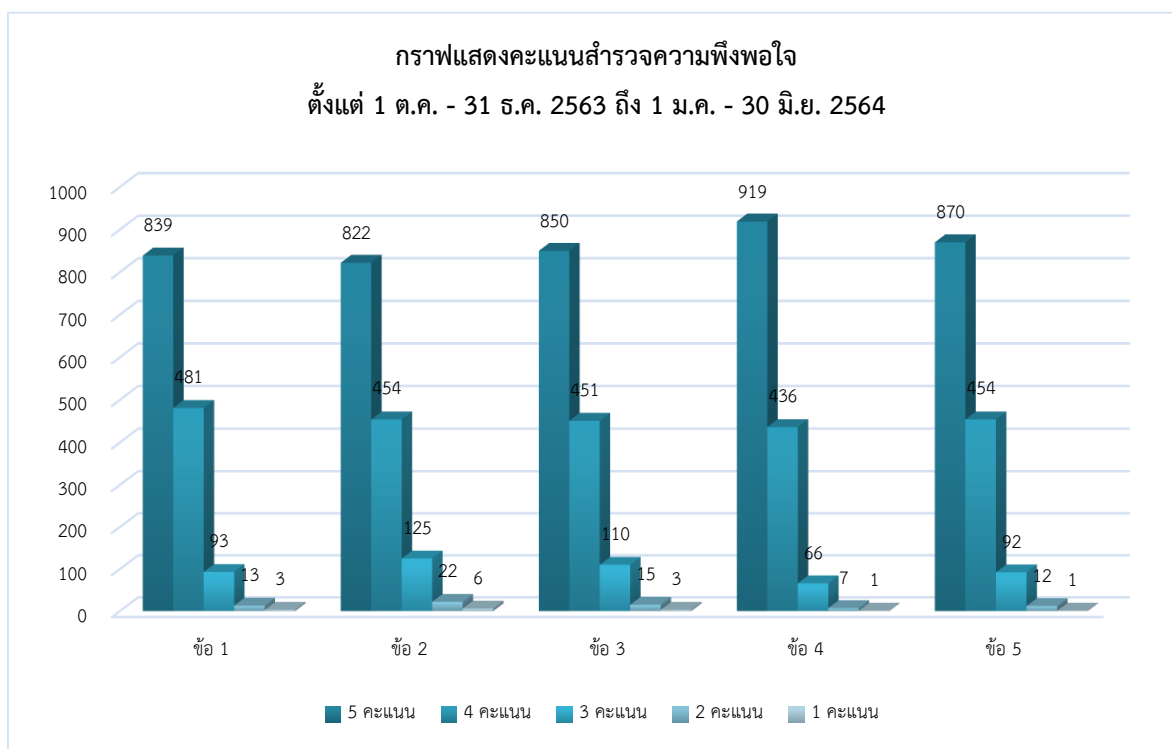
ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ (Rating Scale)
ระดับ 5	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับ 4	ความพึงพอใจระดับมาก
ระดับ 3	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับ 2	ความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับ 1	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

6. ผลสำรวจประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)

สถาบันการศึกษาที่ได้รับบริการระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) ภายใต้การบริหารจัดการของสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา ประกอบไปด้วย สถาบันการศึกษาในสังกัดอุดมศึกษา อาชีวศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และอื่น ๆ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนรวม ทั้งหมด 1,429 คน รายละเอียด ดังนี้

เวลาในการสำรวจ	จำนวนสถานที่ที่ทำการประเมิน	ผลคะแนน				
		ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5
1 ต.ค.- 31 ธ.ค.2563	433	1,958	1,968	1,921	1,997	1,966
1 ม.ค.- 31 มี.ค.2564	482	2,148	2,090	2,159	2,195	2,157
1 เม.ย.- 30 มิ.ย.2564	514	2,321	2,293	2,337	2,360	2,344
1 ต.ค. 2563 – 30 มิ.ย. 2564	1,429	6,427	6,351	6,417	6,552	6,467
		คะแนนเต็ม 7,145				

6.1 ผลการสำรวจ



6.2 วิธีการคำนวณหาผลลัพธ์

สูตรคำนวณผลลัพธ์ คือ คะแนนที่ได้รับ X 100 ÷ คะแนนเต็ม

$$(\text{คะแนนเต็ม } 5 \times 1429) = 7,145$$

ข้อที่ 1 ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อแจ้งซ่อมเล็กน้อยเพียงใด

ระดับคะแนน (A)	ผลสำรวจ (คน) (B)	คะแนนรวม (AxB)
1	3	3
2	13	26
3	93	279
4	481	1,924
5	839	4,195
คะแนนเต็ม 7,145	จำนวนคนทั้งหมด 1,429	รวม 6,421
ร้อยละ		89.97

ข้อที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งาน UniNet น้อยเพียงใด

ระดับคะแนน (A)	ผลสำรวจ (คน) (B)	คะแนนรวม (AxB)
1	6	6
2	22	44
3	125	375
4	454	1,816
5	822	4,110
คะแนนเต็ม 7,145	จำนวนคนทั้งหมด 1,429	รวม 6,351
ร้อยละ		88.89

ข้อที่ 3 ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของงานซ่อมมากน้อยเพียงใด

ระดับคะแนน (A)	ผลสำรวจ (คน) (B)	คะแนนรวม (AxB)
1	3	3
2	15	30
3	110	330
4	451	1,804
5	850	4,250
คะแนนเต็ม 7,145	จำนวนคนทั้งหมด 1,429	รวม 6,417
ร้อยละ		89.81

ข้อที่ 4 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ มากน้อยเพียงใด

ระดับคะแนน (A)	ผลสำรวจ (คน) (B)	คะแนนรวม (AxB)
1	1	1
2	7	14
3	66	198
4	436	1,744
5	919	4,595
คะแนนเต็ม 7,145	จำนวนคนทั้งหมด 1,429	รวม 6,552
ร้อยละ		91.70

ข้อที่ 5 ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของทีมช่างมากน้อยเพียงใด

ระดับคะแนน (A)	ผลสำรวจ (คน) (B)	คะแนนรวม (AxB)
1	1	1
2	12	24
3	92	276
4	454	1,816
5	870	4,350
คะแนนเต็ม 7,145	จำนวนคนทั้งหมด 1,429	รวม 6,467
ร้อยละ		90.51

6.3 สรุปผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ

หัวข้อ	แบบประเมินความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
1	ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อแจ้งซ่อมมากน้อยเพียงใด	89.95%
2	ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งาน UniNet มากน้อยเพียงใด	88.89%
3	ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของงานซ่อมมากน้อยเพียงใด	89.81%
4	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ มากน้อยเพียงใด	91.70%
5	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของทีมช่างมากน้อยเพียงใด	90.51%

จากผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของทีมช่าง คิดเป็นร้อยละ 90.51 และความพึงพอใจได้รับความสะดวกในการติดต่อแจ้งซ่อม - พึงพอใจต่อคุณภาพของงานซ่อม คิดเป็นร้อยละ 89.95 - 89.81 ลำดับสุดท้ายที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้งาน UniNet คิดเป็น ร้อยละ 88.89

สรุปจากวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายในการประเมินเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) ตั้งไว้ที่ความพึงพอใจร้อยละ 85 ผลสำรวจทั้งหมดทุกหัวข้อรวมกันเฉลี่ยแล้ว คิดเป็นร้อยละ 90 ผ่านการประเมินตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6.4 ข้อมูลสถานศึกษาใช้ Link ใดเป็นหลัก

ลำดับที่	แบบสอบถามการใช้เครือข่ายใดเป็นหลัก	UniNet	TOT	CAT	3BB	AIS	TRUE	อื่นๆ	รวม
1	ทางสถานศึกษาใช้ Link ของอะไรเป็นหลัก	836	275	199	52	39	24	4	1,429

7. ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจได้รับข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงจากสถานศึกษา สรุปได้
ในแต่ละประเด็น ดังนี้

ลำดับ	ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงจากสถานศึกษา	จำนวน
ข้อ 1	เพิ่ม Bandwidth	107
ข้อ 2	ดีเยี่ยม	57
ข้อ 3	ไม่เสถียร	36
ข้อ 4	ไฟเบอร์ขาด ทำให้สัญญาณมีปัญหาค่อนข้างบ่อย	21
ข้อ 5	ควรเปลี่ยนอุปกรณ์ Router ที่รองรับ Bandwidth และ ความเร็ว ได้มากขึ้น	20
ข้อ 6	นัดหมายก่อนเข้าดำเนินการ	15
ข้อ 7	เพิ่มความเร็วในการแก้ไขปัญหา	14
ข้อ 8	ปรับปรุงเรื่องการต่อสัญญาของ UniNet	9
ข้อ 9	การแจ้งข้อมูลกลับ	7
ข้อ 10	บอกเล่า	7
ข้อ 11	ควรเพิ่มเส้นทางสำรองเมื่ออยู่ระหว่างการซ่อม	5
ข้อ 12	ไม่ควรเข้าดำเนินการหลังเวลาราชการ	4
ข้อ 13	มีบริการยืมอุปกรณ์ด้าน Network	4
ข้อ 14	ขอข้อมูลทาง Email ไม่ได้รับการตอบกลับ	3
ข้อ 15	ใช้ Router ของสถาบันเอง	3
ข้อ 16	ดำเนินการซ่อมสายสัญญาณให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	2
ข้อ 17	เพิ่มการติดตามงาน	2
ข้อ 18	เพิ่มจุดเชื่อมต่อแบบไร้สาย	2
ข้อ 19	บัตรพนักงาน	2
ข้อ 20	เพิ่ม IP	2
ข้อ 21	อยากได้ตัวกระจายสัญญาณ WiFi ที่รองรับสัญญาณเพิ่มขึ้น	2
ข้อ 22	ต้องการแจ้งเตือนเมื่อ Node Down	2
ข้อ 23	ขาดความมั่นใจที่ผ่านมาเคยใช้ของ UniNet เป็นตัวหลัก แต่มีปีหนึ่งที่ระบบมีปัญหาช่วง รอต่อสัญญาปีงบประมาณ ทำให้การซ่อมแซมเกิดความสะดุด	2
ข้อ 24	การจัดอบรมหรือสัมมนาต่างๆ อยากให้มีการเชิญสถานศึกษาด้านอาชีวศึกษาเข้าร่วมด้วย	1
ข้อ 25	ขอให้ UniNet สนับสนุนค่าไฟฟ้า	1
ข้อ 26	ควรมีระบบแจ้งปัญหาแบบ Online	1
ข้อ 27	ต้องการให้ UniNet ดูแลโรงเรียนด้วย	1
ข้อ 28	ทีมงานแต่งตัวไม่สุภาพ	1

ลำดับ	ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงจากสถานศึกษา	จำนวน
ข้อ 29	เอาระบบอัตโนมัติออก จะติดต่อดีเร็วขึ้น	1
ข้อ 30	งบประมาณสำหรับปรับปรุงระบบไฟฟ้า	1
ข้อ 31	ทีมซ่อมสายสัญญาณไม่แจบล่วงหน้า	1
ข้อ 32	เพิ่มงบประมาณเรื่องระบบปรับอากาศในห้อง	1
ข้อ 33	เพิ่มงบประมาณเรื่องอุปกรณ์ Network	1
ข้อ 34	ไม่ได้ใช้งาน UniNet เนื่องจาก สพฐ.จัดสรรงบประมาณให้	1
ข้อ 35	Router มีปัญหา Upload 30/Download 1, 2	1
ข้อ 36	เดิมเคยใช้สัญญาณ Uninet แต่ตอนตอนนี้ไม่ได้ใช้ใช้แค่งบที่ สพฐ.จัดสรรให้ เครือข่าย 3BB, TOT, True	1
รวมสถานศึกษาที่ให้ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุง		341

จากการทำการประเมินสถานศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทั้งหมด ดังนี้

ข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงจากสถานศึกษาและวิธีแก้ไข

1. ควรเปลี่ยนอุปกรณ์ Router ที่รองรับ Bandwidth และ ความเร็ว ได้มากขึ้น
 - วิธีแก้ไข แนะนำอุปกรณ์ Router ที่รองรับ Bandwidth และ ความเร็ว ได้มากขึ้นได้มากขึ้นแก่สถานศึกษา
2. ทางสถานศึกษาต้องการเพิ่ม Bandwidth
 - วิธีแก้ไข แนะนำอุปกรณ์ที่รองรับ Bandwidth ได้มากขึ้นแก่สถานศึกษา
3. สัญญาณไม่เสถียร
 - วิธีแก้ไข เมื่อทราบถึงปัญหา Call Center รับผิดชอบงานไปยังผู้รับผิดชอบโดยเร็วที่สุด
4. ทางสถานศึกษาแจ้งให้มีการนัดหมายก่อนเข้าดำเนินการ
 - วิธีแก้ไข ทางทีมงานโทรนัดหมายผู้ดูแลก่อนเข้าดำเนินการทุกครั้ง หากผู้ดูแลไม่สะดวกดำเนินการนัดหมายใหม่

ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะ

ควรประชาสัมพันธ์ให้สถานศึกษาทราบถึงขอบเขตการให้บริการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) เพื่อเป็นสื่อสารให้รับทราบการให้บริการระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ