



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โทร. ๔๓๒๖

ที่ กษ ๐๔๐๓/ว ๔๓๔

วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ ผู้อำนวยการกอง  
ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ - ๑๐  
หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกจังหวัด

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ได้ดำเนินการให้บริการระบบการสื่อสาร ระบบเครือข่าย และความปลอดภัยภายใต้โครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพ และการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป ในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการภายใต้การให้บริการจำนวน ๔ โครงการ ดังนี้

- ๑) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบการสื่อสาร การใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายใต้โครงการเช่าวงจรรระบบอินเทอร์เน็ต และวงจรสำหรับระบบ VPN พร้อมระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์
- ๒) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ การใช้งานด้านความเชื่อมั่นของโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ต่อระบบสารสนเทศ ภายใต้โครงการเช่าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์สำหรับวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และบริการศูนย์เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยทางคอมพิวเตอร์
- ๓) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ การใช้งานระบบประชุมผ่านเว็บแอปพลิเคชัน Zoom meeting ภายใต้โครงการเช่าระบบประชุมทางไกลออนไลน์ (Web Conference)
- ๔) การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ การใช้งานด้านความมีเสถียรภาพระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายใต้โครงการบำรุงรักษาด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย

ในการนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผ่านแบบสำรวจออนไลน์โดยขอความอนุเคราะห์ข้าราชการพนักงานราชการในหน่วยงานของท่านช่วยตอบแบบสำรวจดังกล่าว ตาม QR Code ข้างล่างนี้ ให้แล้วเสร็จภายในวันศุกร์ที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖ และจะได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวกนกพรรณ ชำนาญกิจ)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



แบบสอบถามออนไลน์

**แบบประเมินความพึงพอใจ**  
**การให้บริการการใช้งานระบบการสื่อสาร ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และความปลอดภัย**  
**ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**

**คำชี้แจง**

1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการระบบการสื่อสาร ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และความปลอดภัย ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพ และการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป โดยมีรายละเอียดของคำถามต่อไปนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการการใช้งานระบบการสื่อสาร ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และความปลอดภัยของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ตามลักษณะการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้**

- 2.1 การประเมินความพึงพอใจการให้บริการระบบการสื่อสาร การใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายใต้โครงการเช่าวงจรรบบอินเทอร์เน็ต และวงจรรสำหรับระบบ VPN พร้อมระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์
- 2.2 การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ การใช้งานด้านความเชื่อมั่นของโครงสร้างพื้นฐาน และความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ต่อระบบสารสนเทศ ภายใต้โครงการเข้าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์สำหรับวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และบริการศูนย์เฝ้าระวังและแจ้งเตือนภัยทางคอมพิวเตอร์
- 2.3 การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ การใช้งานระบบประชุม ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน Zoom meeting ภายใต้โครงการเช่าระบบประชุมทางไกลออนไลน์ (Web Conference)
- 2.4 การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ การใช้งานด้านความมีเสถียรภาพระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายใต้โครงการบำรุงรักษาด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  51-60 ปี
3. การปฏิบัติงาน  ผู้สอบบัญชี  เจ้าพนักงานธุรการ  เจ้าหน้าที่ IT หรือ ผู้ดูแลระบบ  อื่นๆ
4. ที่ตั้งหน่วยงาน  ส่วนกลาง  ส่วนภูมิภาค

**ตอนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานด้านต่าง ๆ อย่างไร โปรดเลือก  ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด กรุณากรอกแบบสอบถาม เพื่อแสดงความคิดเห็นตามความพึงพอใจในแต่ละระดับ**

ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก

ระดับ 4 หมายถึง ดี

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พอใช้

ระดับ 1 หมายถึง ควรปรับปรุง

ด้านที่ 1. การประเมินความพึงพอใจภายใต้โครงการเช่าวงจรรบบอินเทอร์เน็ต และวงจรรสำหรับระบบ VPN พร้อมระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566									
1.1) ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					<input checked="" type="radio"/> ใช้	<input type="radio"/> ไม่ใช่			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการการใช้งานอินเทอร์เน็ต					ระดับความพึงพอใจ				
					1	2	3	4	5
1.1.1) ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย WiFi)									
1.1.2) ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์และอื่นๆ (ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย WiFi)									
1.1.3) ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต (ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย WiFi)									
1.1.4) ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi)									
1.1.5) ความสะดวกในการเข้าถึงอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) เป็นต้น (เชื่อมต่อผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย)									
1.2) ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet)									
1.2.1) ความสะดวกการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (ด้านระบบเครือข่ายแลน (LAN) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet))									
1.2.2) ความเร็วการเข้าถึงเว็บไซต์และอื่นๆ (ด้านระบบเครือข่ายแลน (LAN) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet))									
1.2.3) ความเสถียรของการใช้อินเทอร์เน็ต (ด้านระบบเครือข่ายแลน (LAN) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet))									
1.2.4) ความสะดวกในการเข้าถึงอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) เป็นต้น (ด้านระบบเครือข่ายแลน (LAN) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet))									
1.2.5) ความครอบคลุมของสัญญาณระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) (ด้านระบบเครือข่ายแลน (LAN) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet))									
1.2.6) การยืนยันตัวตน (Authentication) การเข้าใช้งานระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้									
1.2.7) ความพึงพอใจโดยรวมของการเช่าวงจรรบบอินเทอร์เน็ต และวงจรรสำหรับ ระบบ VPN พร้อมระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์									
1.3) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของหน่วยงาน ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สาย (Wireless LAN) และระบบเครือข่ายแลน (LAN) เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					.....				
1.4) ความต้องการของหน่วยงานเพิ่มเติม ภายใต้โครงการเช่าวงจรรบบอินเทอร์เน็ต และวงจรรสำหรับระบบ VPN พร้อมระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์					.....				

1.5) ความพึงพอใจของการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริษัทฯ								
ท่านเป็นเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ (ส่วนภูมิภาค)				<input checked="" type="radio"/> ใช่	<input type="radio"/> ไม่ใช่			
ความพึงพอใจต่อการให้บริการการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์				ระดับความพึงพอใจ				
				1	2	3	4	5
1.5.1) การบริการ และดูแลแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่บริษัทต่อผู้ใช้งานระบบ มีความรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน								
1.5.2) เจ้าหน้าที่บริษัทสามารถให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาจากการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว								
1.5.3) เจ้าหน้าที่บริษัทมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ความชัดเจน คลอบคลุม และทั่วถึง								

ด้านที่ 2. การประเมินความพึงพอใจภายใต้โครงการเข้าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ สำหรับวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และบริการศูนย์เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนภัยทางคอมพิวเตอร์								
ความพึงพอใจต่อการให้บริการการใช้งานด้านความเชื่อมั่นของโครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ต่อระบบสารสนเทศ				ระดับความพึงพอใจ				
				1	2	3	4	5
2.1) ความเชื่อมั่นของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพื้นฐานของหน่วยงาน								
2.2) ความปลอดภัยและเชื่อถือได้ในการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน								
2.3) การเฝ้าระวังและเตือนภัยต่าง ๆ ในการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน (เฉพาะเจ้าหน้าที่จอร์ระบบ นักวิชาการคอมพิวเตอร์)								
2.4) ความพึงพอใจโดยรวมของการเข้าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ สำหรับวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และบริการศูนย์เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนภัยทางคอมพิวเตอร์								
2.5) ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของหน่วยงานโครงการเข้าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ สำหรับวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และบริการศูนย์เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนภัยทางคอมพิวเตอร์				.....				
2.6) ความต้องการของหน่วยงานเพิ่มเติมโครงการเข้าใช้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์ สำหรับวางอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และบริการศูนย์เฝ้าระวัง และแจ้งเตือนภัยทางคอมพิวเตอร์				.....				
				.....				
				.....				

ด้านที่ 3. การประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบประชุมทางไกลออนไลน์ ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน Zoom meeting ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์					
ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบประชุมทางไกลออนไลน์ ผ่านเว็บแอปพลิเคชัน Zoom meeting	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
3.1) ความรู้ ความเข้าใจ การใช้งานระบบการประชุมทางไกลออนไลน์					
3.2) ความรู้ความสามารถของผู้รับผิดชอบดูแลระบบการประชุมของหน่วยงาน					
3.3) เครื่องมือ / อุปกรณ์ในการใช้งานระบบการประชุมทางไกลออนไลน์					
3.4) หน่วยงานมีความพร้อมในการใช้งานระบบการประชุมทางไกลออนไลน์					
3.5) ความสะดวกในการเชื่อมต่อระบบการประชุมทางไกลออนไลน์					
3.6) ความคมชัดของภาพ และเสียง การใช้งานระบบการประชุมทางไกลออนไลน์					
3.7) ความพึงพอใจโดยรวมของระบบการประชุมทางไกลออนไลน์					
3.8) หน่วยงานท่านมีความประสงค์ใช้ระบบการประชุมทางไกลออนไลน์หรือไม่					
3.9) หน่วยงานของท่านมีความประสงค์ใช้งานระบบการประชุมทางไกลออนไลน์อื่น (โปรดระบุ.....)					

ด้านที่ 4. การประเมินความพึงพอใจภายใต้ โครงการบำรุงรักษาด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการการใช้งานด้านความมีเสถียรภาพ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
<b>ผู้ใช้งานทุกระดับส่วนกลาง</b>					
4.1) ความมีเสถียรภาพ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ส่วนกลาง)					
4.2) ความปลอดภัยของระบบป้องกันไวรัสที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
4.3) ความพึงพอใจโดยรวมด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย					
4.4) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการของหน่วยงานเพิ่มเติม ด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย	.....				
4.5) ความต้องการของหน่วยงานเพิ่มเติมด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย	.....				
<b>เจ้าหน้าที่กลุ่มระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ศทส. (ส่วนกลาง)</b>					
4.1) ความมีเสถียรภาพระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (ส่วนกลาง)					
4.2) ด้านการดูแลและจัดการ ระบบป้องกันไวรัส (Antivirus)					
4.3) การดูแลและจัดการระบบจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log)					
4.4) การให้คำปรึกษาแนะนำ วิเคราะห์และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่าย ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์					

ด้านที่ 4. การประเมินความพึงพอใจภายใต้ โครงการบำรุงรักษาด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ต่อ)					
ความพึงพอใจต่อการให้บริการการใช้งานด้านความมีเสถียรภาพระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
เจ้าหน้าที่กลุ่มระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ศทส. (ส่วนกลาง) (ต่อ)					
4.5) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความต้องการของหน่วยงานเพิ่มเติม ด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย	.....				
4.6) ความต้องการของหน่วยงานเพิ่มเติมด้านระบบเครือข่ายและความปลอดภัย	.....				