

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ของหน่วยงานสังกัด กรมการพัฒนาชุมชนในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน พร้อมทั้งนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของตัวแปรตัวชี้วัดการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ปรากฏผลการประเมิน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๙๐๕ คน ตำแหน่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ รองลงมาเป็นนักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

การใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

การใช้งานอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค พบว่าช่วงเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๔๙๖ คน หรือร้อยละ ๕๔.๘๐ ขณะเดียวกันระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ละวัน (โดยประมาณ) ส่วนใหญ่ใช้เวลา ๖-๑๐ ชั่วโมง จำนวน ๔๘๘ คน หรือร้อยละ ๕๓.๙๒ และส่วนใหญ่มิมีปัญหาการใช้งานแต่ได้รับการแก้ไขทันทีหลังจากประสานงานภายใน ๑-๒ วัน จำนวน ๔๐๒ คน หรือร้อยละ ๔๔.๔๑ สำหรับการใช้จ่ายจากอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้รายงานผลการดำเนินงาน จำนวน ๔๖๙ คน หรือร้อยละ ๕๑.๘๒ และเว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชนเป็นประเภทของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่เข้าใช้งานมากที่สุด จำนวน ๕๑๐ คน หรือร้อยละ ๕๖.๓๕

ส่วนการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ส่วนใหญ่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานทุกเครื่อง จำนวน ๕๙๐ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๖๕.๑๙ และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ส่วนใหญ่ใช้ติดต่อกับราชการ จำนวน ๓๗๘ หน่วยงาน หรือร้อยละ ๘๖.๑๐

ความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

หน่วยงานส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓๐) หรือร้อยละ ๘๖.๖๐ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการเรียกดูเว็บไซต์ การใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕๕) หรือร้อยละ ๘๕.๑๐ ส่วนใหญ่ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนาชุมชน และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓๙) หรือร้อยละ ๘๔.๓๘ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพในการรับ - ส่งระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ด้านนโยบาย

๑. กำหนดให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด จัดให้มีคณะทำงานเครือข่ายด้านอินเทอร์เน็ต ระดับจังหวัด ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ และให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง โดยนำปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

๒. กำหนดนโยบายการเข้าถึงและใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Policy) ประกอบด้วย

๒.๑ การติดตั้ง Wireless ต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับชั้น

๒.๒ การติดตั้ง Wireless ต้องกำหนดรหัสการเข้าใช้งาน และเปลี่ยนรหัสผู้ใช้งานทุกเดือน

๓. กำหนดนโยบายการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลและเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา

๓.๑ ติดตั้งโปรแกรม ป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบหาไวรัส

๓.๒ การติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องตั้งชื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Name) และกำหนดเวิร์กกรุป (Workgroup)

ด้านปฏิบัติการ

๑. ให้ความรู้เรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ต และโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security รวมถึงความรู้ทางด้านเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด และสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ

๒. ประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานด้านอินเทอร์เน็ต และนโยบายของ CIO กรมการพัฒนาชุมชน ให้เจ้าหน้าที่ของกรมการพัฒนาชุมชนทุกระดับทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

๓. จัดให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนศึกษาอย่างต่อเนื่อง

๔. ประสานบริษัทผู้ให้บริการ จัดทำช่องทางแจ้งปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ของหน่วยงานสังกัดกรมการพัฒนาชุมชนส่วนกลาง และสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ

๕. กำหนดนโยบายการเข้าถึงระบบเครือข่าย โดยกำหนดให้มีการยืนยันตัวบุคคลสำหรับผู้ใช้งาน เพื่อสามารถเข้าใช้งานเครือข่ายและระบบสารสนเทศของหน่วยงานได้

๖. จัดให้มีการติดตามและตรวจสอบประสิทธิภาพวงจรสื่อสารสัญญาณอินเทอร์เน็ต และการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security

ด้านการศึกษา

๑. ประเมินความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง/พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ และกำหนดนโยบายด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ต่อไป

๒. ให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาระบบเครือข่าย ศึกษาแนวทางการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมกับการใช้งานของหน่วยงานส่วนกลาง และสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง/พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ และกำหนดนโยบายแนวทางการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมต่อไป