

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ของหน่วยงานสังกัด กรมการพัฒนาชุมชนในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน พร้อมทั้งนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมทั้งกำหนดนโยบายการใช้งาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและร้อยละของตัวแปรตัวชี้วัดการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ปรากฏผลการประเมิน ดังนี้

วัตถุประสงค์

๑) เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

๒) เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอทุกอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนทุกแห่ง และวิทยาลัยการพัฒนารัฐบาลชุมชน ตอบแบบสอบถามการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย ๔ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ การใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

๑) ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

๒) ด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security

๓) ด้านการใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) คำนวณหาค่าเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาตัดสินตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

- ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด หรือร้อยละ ๙๐.๐๑ - ๑๐๐
 ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง พึงพอใจมาก หรือร้อยละ ๘๐.๐๑ - ๙๐.๐๐
 ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง หรือร้อยละ ๗๐.๐๑ - ๘๐.๐๐
 ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง พึงพอใจน้อย หรือร้อยละ ๖๐.๐๑ - ๗๐.๐๐
 ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด หรือร้อยละ ๕๐.๐๑ - ๖๐.๐๐

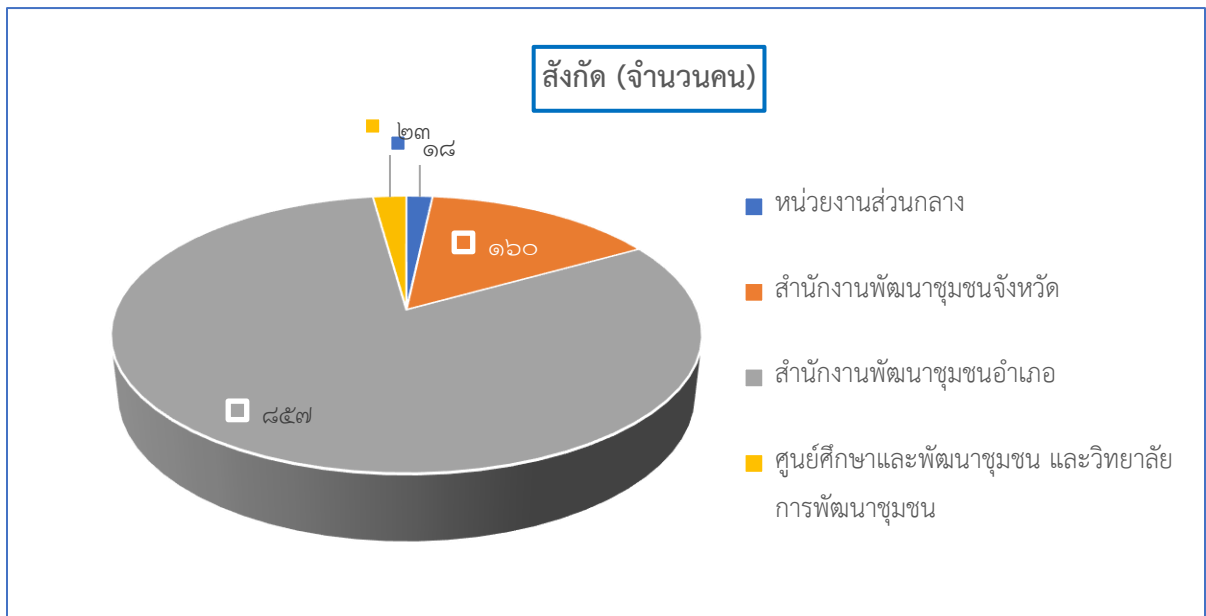
๒) หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและร้อยละของตัวแปรการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

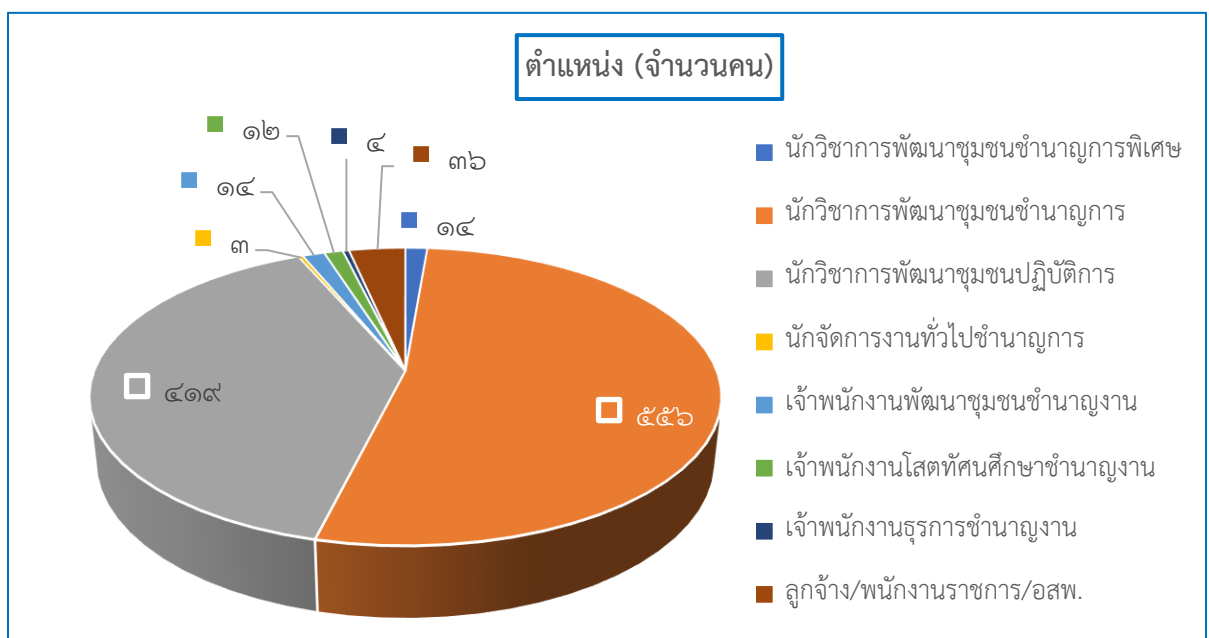
ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ตำแหน่ง		
- นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ	๑๔	๑.๓๒
- นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ	๕๕๖	๕๒.๕๕
- นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ	๔๑๙	๓๙.๖๐
- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	๓	๐.๒๘
- เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน	๑๔	๑.๓๒
- เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงาน	๑๒	๑.๑๔
- เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	๔	๐.๓๙
- ลูกจ้าง/พนักงานราชการ/อสพ.	๓๖	๓.๔๐
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐
๒. สังกัด		
- หน่วยงานส่วนกลาง	๑๘	๑.๗๐
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด	๑๖๐	๑๕.๑๒
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ	๘๕๗	๘๑.๐๐
- ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน	๒๓	๒.๑๘
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๓	๒.๑๗
- ปริญญาตรี	๖๙๗	๖๕.๘๘
- สูงกว่าปริญญาตรี	๓๓๘	๓๑.๙๕
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๑,๐๕๘ คน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ จำนวน ๘๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑ รองลงมา เป็นสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๒ หน่วยงานส่วนกลาง จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๐ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๘ ตามลำดับ โดยตำแหน่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ จำนวน ๕๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๕ รองลงมาคือ นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ จำนวน ๔๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๐ และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๘๘ รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๙๕



แผนภูมิที่ ๑ แสดงสังกัดของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ



แผนภูมิที่ ๒ แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ การใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน

ตารางที่ ๒ การใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน		
- ระบบ MPLS	๒๐๑	๑๙.๐๐
- ระบบ FTTx	๘๕๗	๘๑.๐๐
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐
๒. ช่วงเวลาที่หน่วยงานใช้งานอินเทอร์เน็ต (ช่วงเวลาที่ใช้งบ่งชี้ที่สุด)		
- เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	๖๐๑	๕๖.๘๑
- เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๓.๐๐ น.	๘๑	๗.๖๖
- เวลา ๑๓.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.	๓๔๑	๓๒.๒๓
- นอกเวลาราชการ	๓๕	๓.๓๐
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐
๓. จำนวนชั่วโมงที่หน่วยงานใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ละวัน (โดยประมาณ)		
- น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง	๔๒	๓.๙๗
- ๑ - ๕ ชั่วโมง	๓๗๗	๓๕.๖๓
- ๖ - ๑๐ ชั่วโมง	๕๙๑	๕๕.๘๖
- มากกว่า ๑๐ ชั่วโมง	๔๘	๔.๕๔
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐
๔. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ที่กรมการพัฒนาชุมชนจัดทำให้		
- มีได้รับการแก้ไขทันทีหลังจากประสานงานภายใน ๑ - ๒ วัน	๔๓๙	๔๑.๔๙
- มีได้รับการแก้ไขทันทีหลังจากประสานงานภายใน ๓ วัน	๑๖๕	๑๕.๖๐
- ไม่มี	๔๕๔	๔๒.๙๑
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐
๕. การใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละวัน (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ)		
- ค้นหาข้อมูล	๓๘๘	๓๖.๕๗
- รายงานผลการดำเนินงาน	๕๔๘	๕๑.๘๐
- เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์	๑๐๗	๑๐.๑๑
- ดูหนัง/ฟังเพลง/ฟังข่าว	๑๐	๐.๙๕
- อื่นๆ	๕	๐.๔๗
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐

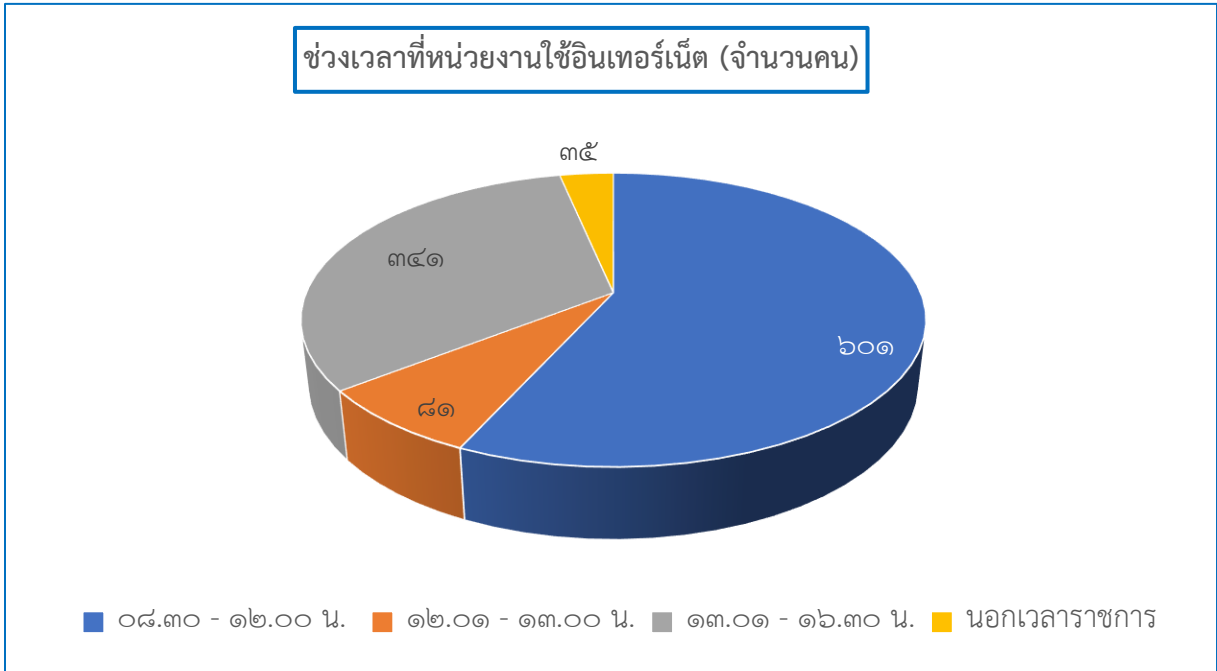
ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖. ประเภทของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่เข้าใช้งานมากที่สุด		
- เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน	๖๐๕	๕๗.๑๘
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กรมการพัฒนาชุมชน	๖๘	๖.๔๓
- Sessioncall	๑๑	๑.๐๔
- เว็บไซต์สำนัก ศูนย์ และกอง	๒๐๔	๑๙.๒๘
- สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Youtube Line Instagram Twitter ฯลฯ	๑๗๐	๑๖.๐๗
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐
๗. การใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน 6.6.2089.2		
- ติดตั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานทุกเครื่อง	๗๑๑	๖๗.๒๐
- ติดตั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานและเครื่องส่วนตัว ที่นำมาใช้งาน	๓๔๗	๓๒.๘๐
- ไม่ได้ติดตั้งโปรแกรม	๐	๐.๐๐
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐
๘. การใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน		
- ใช้ติดต่อกับงานราชการ	๙๒๐	๘๖.๙๖
- ใช้ติดต่อกับงานส่วนตัว	๔๗	๔.๔๔
- ใช้ติดต่อกับงานราชการ และงานส่วนตัว	๙๑	๘.๖๐
รวม	๑,๐๕๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบ MPLS จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ และอินเทอร์เน็ตระบบ FTTx จำนวน ๘๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน ๖๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๘๑ รองลงมาเป็นช่วง ๑๓.๐๑ - ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๓๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๓ ส่วนช่วงนอกเวลาราชการ ใช้น้อยที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๐ ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ละวัน (โดยประมาณ) ส่วนใหญ่ใช้เวลา ๖ - ๑๐ ชั่วโมง จำนวน ๕๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๖ รองลงมา ๑ - ๕ ชั่วโมง จำนวน ๓๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖๓ มากกว่า ๑๐ ชั่วโมง จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๔ และน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๗ ตามลำดับ

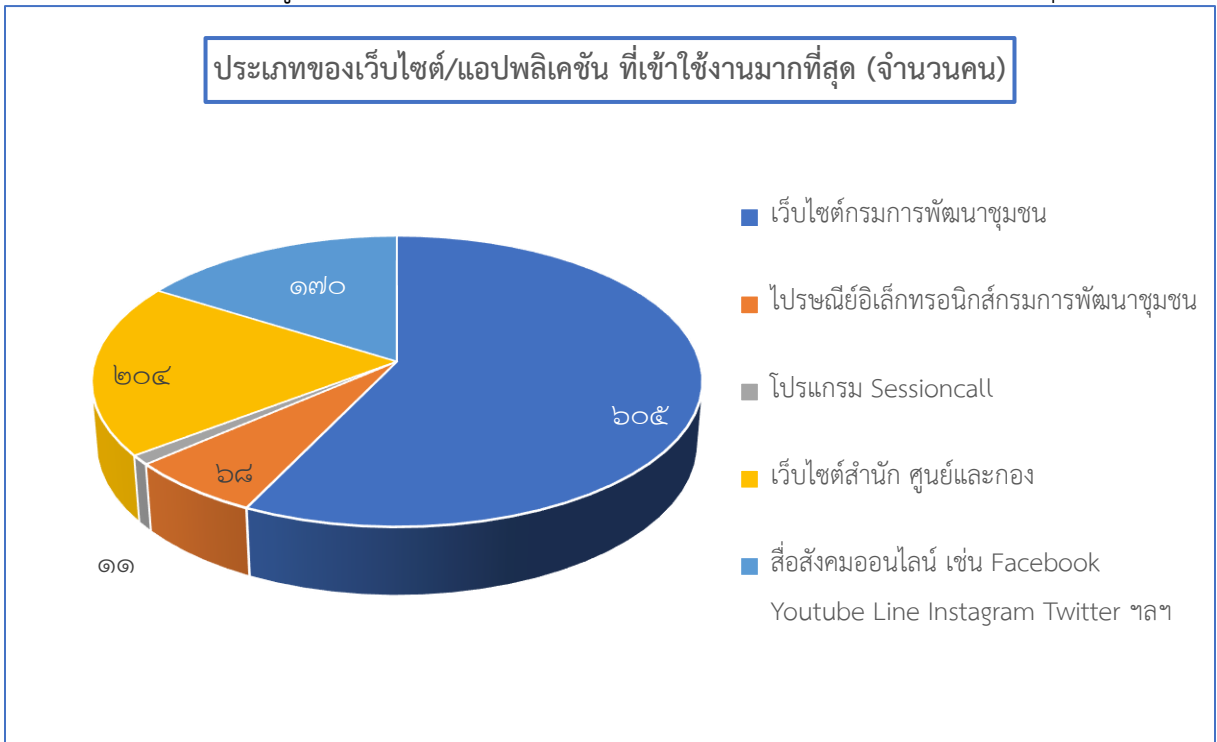
สำหรับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา จำนวน ๔๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๑ รองลงมามีปัญหาการใช้งานแต่ได้รับการแก้ไขหลังจากประสานงานภายใน ๑ - ๒ วัน จำนวน ๔๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๙ และมีปัญหาการใช้งานแต่ได้รับการแก้ไขหลังจากประสานงานภายใน ๓ วัน จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๐ การใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละวัน ส่วนใหญ่ใช้รายงานผลการดำเนินงาน จำนวน ๕๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๘๐ รองลงมาค้นหาข้อมูล จำนวน ๓๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๗ และน้อยที่สุดเป็นการใช้งานด้านอื่น ๆ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๗ ส่วนประเภทของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่เข้าใช้งานมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน จำนวน ๖๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๘ รองลงมาเป็นเว็บไซต์สำนัก ศูนย์และกอง จำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๘ และเข้าใช้งานน้อยที่สุดเป็นโปรแกรม Sessioncall จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔

สำหรับการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ส่วนใหญ่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานทุกเครื่อง จำนวน ๗๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๐ และใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานและเครื่องส่วนตัวที่นำมาใช้งาน จำนวน ๓๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๐

ส่วนการใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ส่วนใหญ่ใช้ติดต่องานราชการ จำนวน ๙๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ รองลงมาใช้ติดต่องานราชการและงานส่วนตัว จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๖๐ และใช้ติดต่องานส่วนตัวน้อยที่สุด จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๔



แผนภูมิที่ ๓ แสดงช่วงเวลาที่หน่วยงานใช้อินเทอร์เน็ต (ช่วงเวลาที่ใช้บ่อยที่สุด)



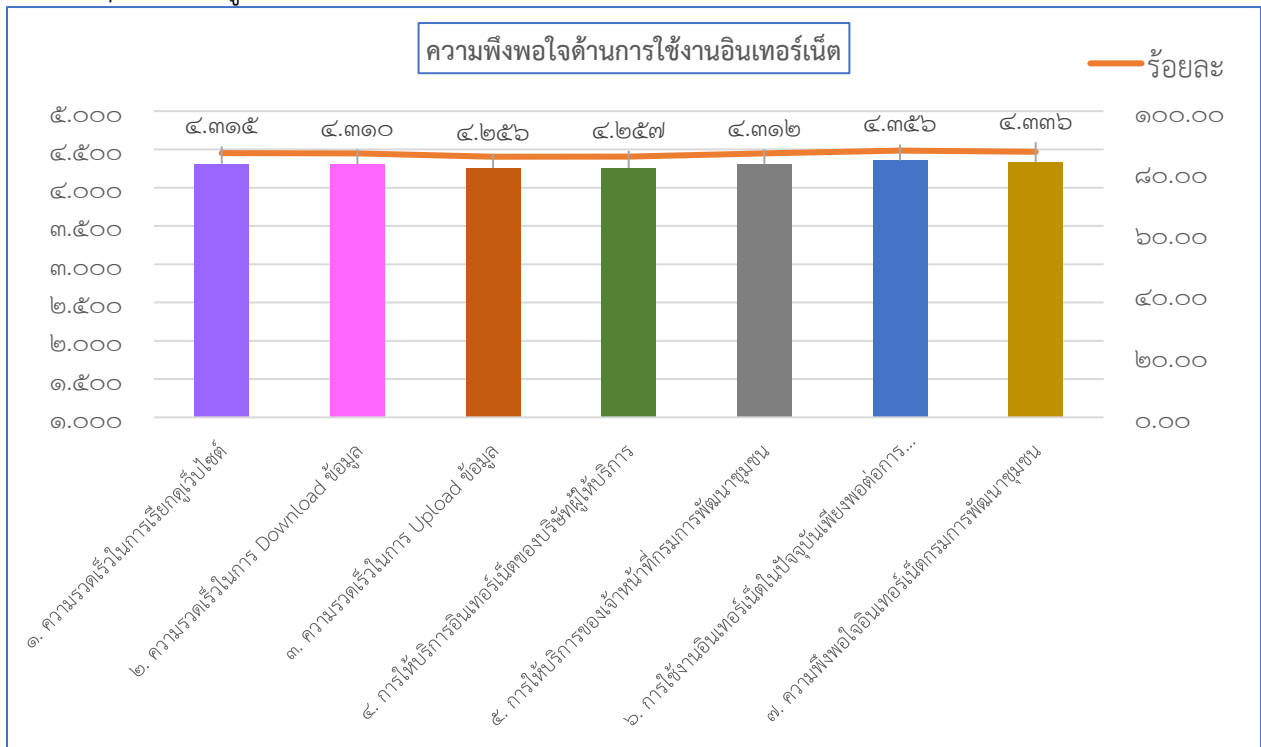
แผนภูมิที่ ๔ แสดงประเภทของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่เข้าใช้งานมากที่สุด

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต							
- ความรวดเร็วในการเรียกดูเว็บไซต์	๔๑๙	๕๘๐	๓๕	๒๑	๓	๔.๓๑๕	๘๖.๒๙
- ความรวดเร็วในการ Download ข้อมูล	๔๐๗	๖๐๑	๒๔	๒๓	๓	๔.๓๑๐	๘๖.๒๐
- ความรวดเร็วในการ Upload ข้อมูล	๓๖๑	๖๓๙	๓๑	๒๒	๕	๔.๒๕๖	๘๕.๑๒
- การให้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัทผู้ให้บริการ	๓๕๘	๖๔๙	๒๒	๒๓	๖	๔.๒๕๗	๘๕.๑๔
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนาชุมชน	๔๑๘	๕๘๗	๒๑	๒๙	๓	๔.๓๑๒	๘๖.๒๔
- การใช้งานอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันเพียงพอต่อการใช้งาน	๔๖๗	๕๓๙	๒๑	๒๔	๗	๔.๓๕๖	๘๗.๑๓
- ความพึงพอใจอินเทอร์เน็ตกรมการพัฒนาชุมชน	๔๕๔	๕๓๐	๕๔	๑๕	๕	๔.๓๓๖	๘๖.๗๑

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ใช้งานจากหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๓๖) หรือร้อยละ ๘๖.๗๑ โดยความพึงพอใจลำดับแรกการใช้งานอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันเพียงพอต่อการใช้งาน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๕๖) หรือร้อยละ ๘๗.๑๓ รองลงมาความรวดเร็วในการเรียกดูเว็บไซต์ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๑๕) หรือร้อยละ ๘๖.๒๙ และพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการ Upload ข้อมูล ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕๖) หรือร้อยละ ๘๕.๑๒

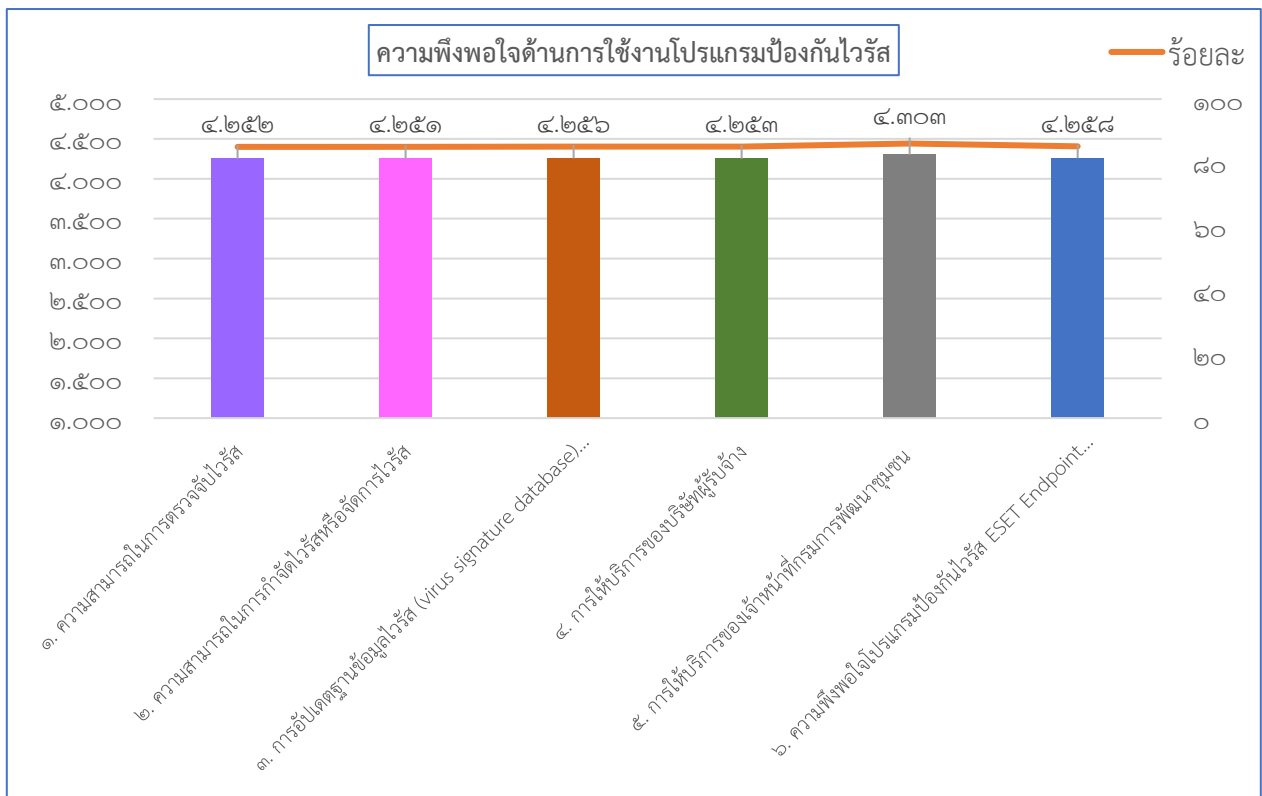


แผนภูมิที่ ๕ แสดงความพึงพอใจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
การใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน 6.6.2089.2							
- ความสามารถในการตรวจจับไวรัส	๓๘๖	๕๘๕	๕๘	๒๖	๓	๔.๒๕๒	๘๕.๐๕
- ความสามารถในการกำจัดไวรัสหรือจัดการไวรัส	๓๙๖	๕๗๐	๕๗	๓๒	๓	๔.๒๕๑	๘๕.๐๓
- การอัปเดตฐานข้อมูลไวรัส (virus signature database) ของโปรแกรม	๓๔๖	๖๗๒	๑๑	๒๓	๖	๔.๒๕๖	๘๕.๑๒
- การให้บริการของบริษัทผู้รับจ้าง	๓๙๖	๕๗๒	๕๒	๓๘	๐	๔.๒๕๓	๘๕.๐๗
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนาชุมชน	๔๖๓	๔๘๙	๗๕	๒๖	๕	๔.๓๐๓	๘๖.๐๗
- ความพึงพอใจโปรแกรมป้องกันไวรัส	๔๖๙	๔๒๓	๑๓๘	๒๖	๒	๔.๒๕๘	๘๕.๑๖

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัสระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕๘) หรือร้อยละ ๘๕.๑๖ ความพึงพอใจลำดับแรก การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๓๐๓) หรือร้อยละ ๘๖.๐๗ รองลงมาการอัปเดตฐานข้อมูลไวรัส (virus signature database) ของโปรแกรม (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕๖) หรือร้อยละ ๘๕.๑๒ และพึงพอใจต่ำสุด คือ ความสามารถในการกำจัดไวรัสหรือจัดการไวรัส (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๕๑) หรือร้อยละ ๘๕.๐๓

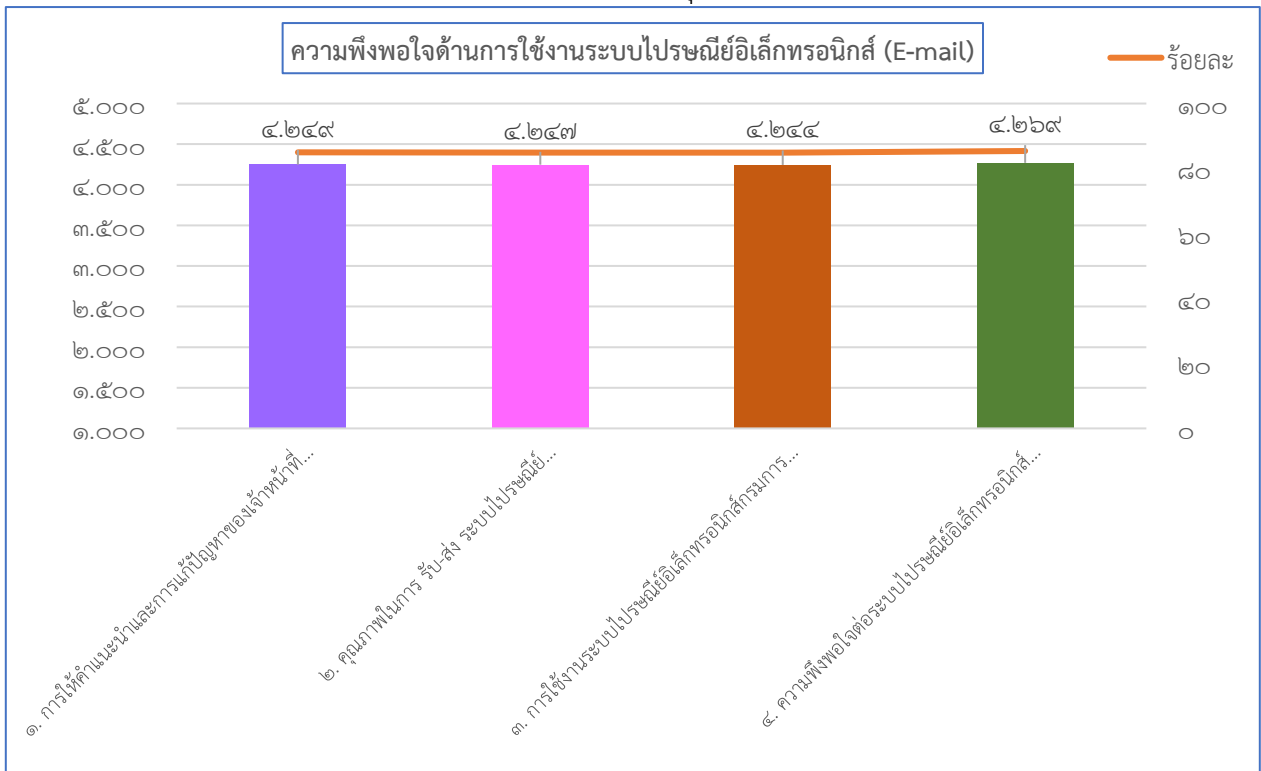


แผนภูมิที่ ๖ แสดงความพึงพอใจด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
การใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน							
- การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน	๓๐๙	๗๑๐	๓๔	๓	๒	๔.๒๔๙	๘๔.๙๗
- คุณภาพในการรับ - ส่ง ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน	๓๒๖	๖๗๖	๔๙	๕	๒	๔.๒๔๗	๘๔.๙๓
- การใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน	๓๙๙	๕๓๒	๑๑๗	๖	๔	๔.๒๔๔	๘๔.๘๘
- ความพึงพอใจต่อระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน	๔๑๓	๕๓๒	๑๐๓	๕	๕	๔.๒๖๙	๘๕.๓๙

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๖๙) หรือร้อยละ ๘๕.๓๙ โดยมีความพึงพอใจลำดับแรกการให้คำแนะนำและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔๙) หรือร้อยละ ๘๔.๙๗ รองลงมาคุณภาพในการรับ - ส่ง ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔๗) หรือร้อยละ ๘๔.๙๓ และพึงพอใจต่ำสุดคือ การใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๒๔๔) หรือร้อยละ ๘๔.๘๘



แผนภูมิที่ ๗ แสดงความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

๔.๑ จากการประเมินพบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ในส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน ดังนี้

๔.๑.๑ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

๑) สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก เช่น ในช่วงเวลาการใช้งานระบบ Video Conference หรือ Web Conference เป็นต้น

๒) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ในการใช้งานมีประสิทธิภาพน้อย

๓) เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์น้อย

๔) การเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ต้องยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต บางครั้งเชื่อมต่อค่อนข้างยาก

๔.๑.๒ ด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security

๑) โปรแกรมป้องกันไวรัสไม่สามารถอัปเดตฐานข้อมูลไวรัสได้ หรือบางครั้งใช้เวลานาน

๒) โปรแกรมป้องกันไวรัสไม่สามารถกำจัดไวรัสบางตัวได้

๓) โปรแกรมป้องกันไวรัสมีผลทำให้ระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์ช้าลง ในช่วงเวลาที่มีการอัปเดตและสแกนไวรัส

๔) เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสไม่ได้

๕) เจ้าหน้าที่บางจังหวัด/อำเภอ ไม่นำโปรแกรมป้องกันไวรัสที่กรมการพัฒนาชุมชนจัดหาให้มาใช้งาน

๖) เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนมีความรู้ด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัสน้อย

๔.๑.๓ ด้านการใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

๑) ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กรมการพัฒนาชุมชนไม่สะดวกในการใช้งาน และมีช่องทางออนไลน์อื่น ๆ ที่สามารถรับ - ส่งข้อมูลได้สะดวกกว่า

๒) ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ส่งข้อมูลได้จำกัด

๓) ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน มีพื้นที่จัดเก็บข้อมูลน้อย

๔) เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนมีความรู้ด้านการใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชนน้อย

๔.๒ หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน ได้ให้ข้อเสนอแนะการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ดังนี้

๔.๒.๑ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

๑) ควรเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตให้มีความสอดคล้องกับจำนวนเจ้าหน้าที่

๒) ควรมีระบบตรวจสอบการใช้งานสื่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตจากส่วนกลาง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที

๓) ควรมีระบบแจ้งเตือนผ่าน SMS กรณีใช้งานสื่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตเกินที่กำหนด

๔) ควรจัดให้ความรู้เรื่องเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง

- ๕) ควรตรวจสอบและติดตามปัญหาการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกเดือน
- ๖) ควรมีการติดตามสนับสนุนการดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ
- ๗) ควรมีรหัสกลางในการเข้าใช้งานให้กับประชาชนที่มาติดต่อราชการ และจัดทำทะเบียนคุม

ผู้เข้าใช้งาน

๘) จัดทำคู่มือและแนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๔.๒.๒ ด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส

- ๑) ควรติดตามและให้คำแนะนำการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส แก่เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน
- ๒) ควรจัดทำคู่มือการใช้งานฉบับย่อให้กับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนทุกคน อธิบายขั้นตอนการติดตั้งและการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ให้เข้าใจได้ง่าย เพื่อใช้ประโยชน์จากคุณสมบัติของโปรแกรมได้อย่างเต็มที่
- ๓) ควรมีการปรับปรุงเวอร์ชันโปรแกรมป้องกันไวรัสให้ทันสมัย และใช้พื้นที่ในเครื่องน้อย
- ๔) ควรมีการจัดฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน

๔.๒.๓ ด้านการใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน

๑) ควรพัฒนาระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ให้ใช้งานง่ายและมีความสะดวก รวดเร็ว มากขึ้น

๒) ประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน ให้แพร่หลาย

๓) ควรอำนวยความสะดวกการแก้ไขปัญหา โดยมีผู้ดูแลระบบตอบคำถามการใช้งานทางออนไลน์

๔) ให้ความรู้ขั้นตอนการใช้งานระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชน แก่เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนทุกระดับ

๕) จัดทำทะเบียนข้อมูลระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กรมการพัฒนาชุมชนของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนทุกคนและสร้างช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความสะดวกในการค้นหา จึงจะทำให้มีการใช้งานมากขึ้น