

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน ปี ๒๕๖๔

การประเมินความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน ปี ๒๕๖๔ ของหน่วยงานสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบ ความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน พร้อมทั้งนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมทั้ง กำหนดนโยบายการใช้งาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและร้อยละของตัวแปรตัวชี้วัดการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน ปรากฏผลการประเมิน ดังนี้

วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน
- ๒) เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ประเมิน

การประเมินครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถาม ผ่านช่องทางออนไลน์ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดทุกจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอทุกอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนทุกแห่ง และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน ตอบแบบสอบถาม การใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย ๔ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ การใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

๑) ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

๒) ด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security

๓) ด้านการใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑) คำนวณหาค่าเฉลี่ยและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต 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 และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน

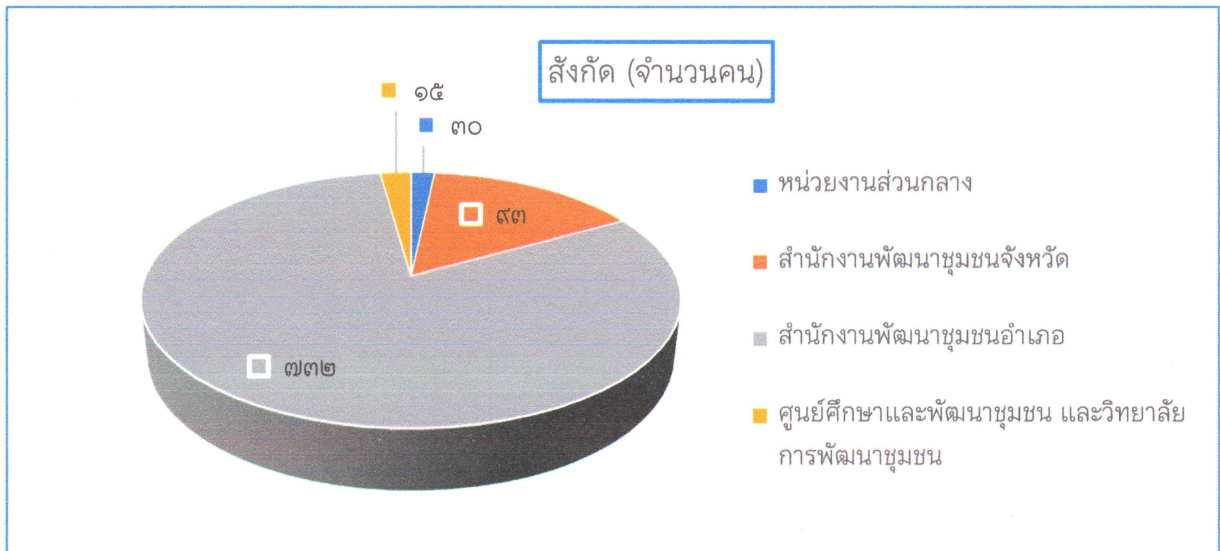
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน

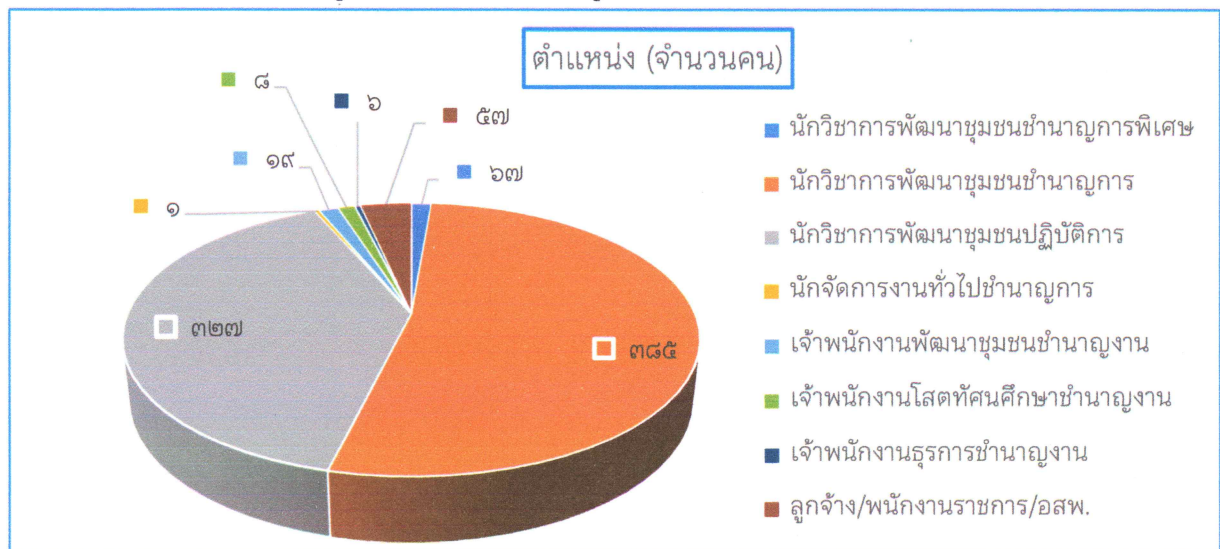
ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ตำแหน่ง		
- นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการพิเศษ	๖๗	๗.๗๐
- นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ	๓๘๕	๔๔.๒๕
- นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ	๓๒๗	๓๗.๕๙
- นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	๑	๐.๑๑
- เจ้าพนักงานพัฒนาชุมชนชำนาญงาน	๑๙	๒.๑๘
- เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาชำนาญงาน	๘	๐.๙๒
- เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	๖	๐.๖๙
- ลูกจ้าง/พนักงานราชการ/อสพ.	๕๗	๖.๕๕
รวม	๘๗๐	๑๐๐.๐๐
๒. สังกัด		
- หน่วยงานส่วนกลาง	๓๐	๓.๔๔
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด	๙๓	๑๐.๖๙
- สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ	๗๓๒	๘๔.๑๔
- ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน	๑๕	๑.๗๒
รวม	๘๗๐	๑๐๐.๐๐
๓. การศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๗	๑.๙๕
- ปริญญาตรี	๕๖๐	๖๔.๓๗
- สูงกว่าปริญญาตรี	๒๙๓	๓๓.๖๘
รวม	๘๗๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาชุมชน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น ๘๗๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ จำนวน ๗๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๔ รองลงมาเป็นสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๖๙ หน่วยงานส่วนกลาง

จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๕ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๒ ตามลำดับ โดยตำแหน่งที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ นักวิชาการพัฒนชุมชนชำนาญการ จำนวน ๓๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๕ รองลงมาคือ นักวิชาการพัฒนชุมชนปฏิบัติการ จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๙ และส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๗ รองลงมาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๘



แผนภูมิที่ ๑ แสดงสังกัดของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ



แผนภูมิที่ ๒ แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๒ การใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตน
 ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
 สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน

ตารางที่ ๒ การใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตน
 ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงาน
 พัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน		
- ระบบ MPLS	๓๓๐	๓๗.๙๐
- ระบบ FTTx	๕๔๐	๖๒.๑๐
รวม	๘๗๐	๑๐๐.๐๐
๒. ช่วงเวลาที่หน่วยงานใช้งานอินเทอร์เน็ต (ช่วงเวลาที่ใช้อยู่ที่)		
- เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	๕๔๗	๖๒.๙๐
- เวลา ๑๒.๐๑ - ๑๓.๐๐ น.	๓๓	๓.๘๐
- เวลา ๑๓.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.	๒๗๖	๓๑.๗๐
- นอกเวลาราชการ	๑๔	๑.๖๐
รวม	๘๗๐	๑๐๐.๐๐
๓. จำนวนชั่วโมงที่หน่วยงานใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ละวัน (โดยประมาณ)		
- น้อยกว่า ๑ ชั่วโมง	๔	๐.๕๐
- ๑ - ๕ ชั่วโมง	๒๐๒	๒๓.๒๐
- ๖ - ๑๐ ชั่วโมง	๕๘๕	๖๗.๒๐
- มากกว่า ๑๐ ชั่วโมง	๗๙	๙.๑๐
รวม	๘๗๐	๑๐๐.๐๐
๔. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ที่กรมการพัฒนาชุมชนจัดหาให้		
- มี ได้รับการแก้ไขทันทีหลังจากประสานงานภายใน ๑ - ๒ วัน	๔๒๖	๔๙.๐๐
- มี ได้รับการแก้ไขทันทีหลังจากประสานงานภายใน ๓ - ๕ วัน	๑๓๗	๑๕.๗๐
- มี ได้รับการแก้ไขทันทีหลังจากประสานงานภายใน ๖ - ๗ วัน	๓๐๗	๓๕.๓๐
- ไม่มี	๘๗๐	๑๐๐.๐๐
รวม		

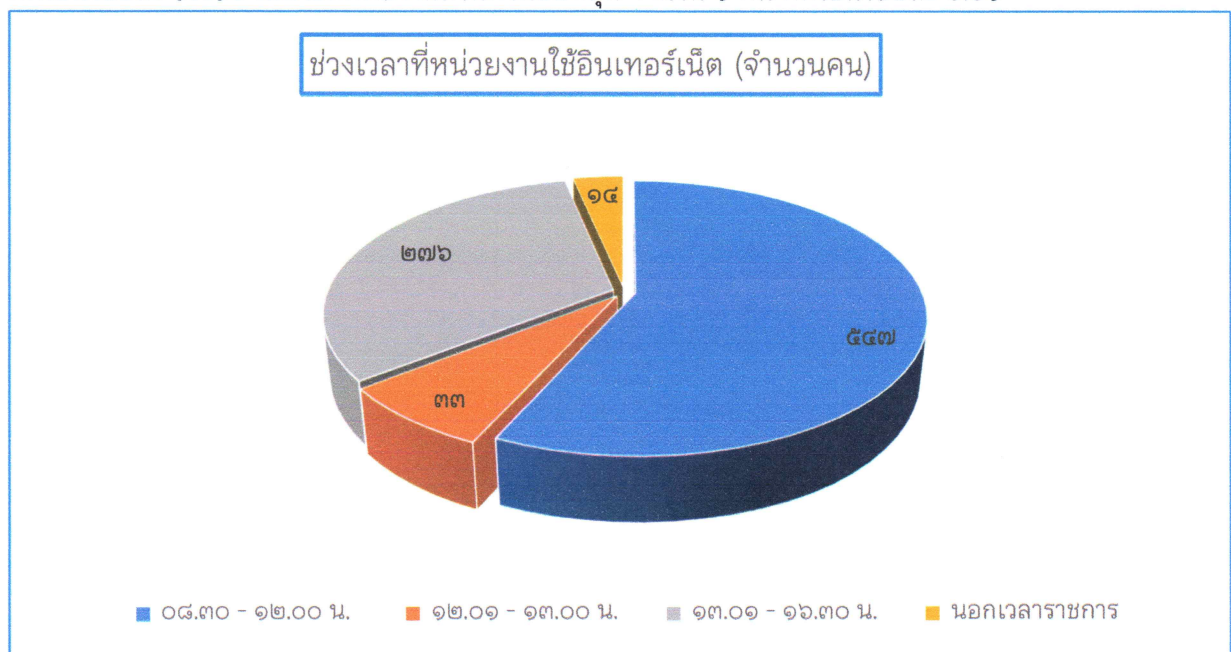
๕. การใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละวัน (เลือกได้มากกว่า ๑ ข้อ) - ค้นหาข้อมูล - รายงานผลการดำเนินงาน - เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ - ดูหนัง/ฟังเพลง/ฟังข่าว - อื่นๆ	๗๘๓ ๘๑๒ ๗๐๖ ๑๖๖ ๒๗	๙๐.๐๐ ๙๓.๓๐ ๖๙.๐๐ ๑๙.๑๐ ๓.๑๐
ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖. ประเภทของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่เข้าใช้งานมากที่สุด - เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน - ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กรมการพัฒนาชุมชน - Sessioncall - เว็บไซต์สำนัก ศูนย์ และกอง - สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Youtube Line Instagram Twitter ฯลฯ รวม	๔๑๓ ๘ ๑๕ ๒๔๕ ๑๘๙ ๘๗๐	๔๗.๕๐ ๐.๙๐ ๑.๗๐ ๒๘.๒๐ ๒๑.๗๐ ๑๐๐.๐๐
๗. การใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน ๘.๐.๒๐๒๘.๐ - ติดตั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานทุกเครื่อง - ติดตั้งกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานและเครื่องส่วนตัวที่นำมาใช้งาน - ไม่ได้ติดตั้งโปรแกรม รวม	๗๐๕ ๑๓๙ ๒๖ ๘๗๐	๘๑.๐๐ ๑๖.๐๐ ๓.๐๐ ๑๐๐.๐๐
๘. การใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน - ใช้ติดต่อกับงานราชการ - ใช้ติดต่อกับงานส่วนตัว - ใช้ติดต่อกับงานราชการ และงานส่วนตัว รวม	๗๕๕ ๑ ๑๑๔ ๘๗๐	๘๖.๘๐ ๐.๐๑ ๑๓.๑๐ ๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า มีผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบ MPLS จำนวน ๓๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๐ และอินเทอร์เน็ตระบบ FTTH จำนวน ๕๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๑๐ ช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. เป็นช่วงเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุด จำนวน ๕๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๐ รองลงมาในช่วง ๑๓.๐๑ - ๑๖.๓๐ น. จำนวน ๒๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๐ ส่วนช่วงนอกเวลาราชการ ใช้น้อยที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตแต่ละวัน (โดยประมาณ) ส่วนใหญ่ใช้เวลา ๖ - ๑๐ ชั่วโมง จำนวน ๕๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๐ รองลงมา ๑ - ๕ ชั่วโมง จำนวน ๒๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๐ มากกว่า ๑๐ ชั่วโมง จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ และน้อยกว่า ๑ ชั่วโมง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ ตามลำดับ

สำหรับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้งานแต่ได้รับการแก้ไขหลังจากประสานงาน ภายใน ๑ - ๒ วัน จำนวน ๔๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ รองลงมาไม่มีปัญหา จำนวน ๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ และมีปัญหาการใช้งานแต่ได้รับการแก้ไขหลังจากประสานงานภายใน ๓ วัน จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๐ การใช้งานอินเทอร์เน็ตในแต่ละวัน ส่วนใหญ่ใช้รายงานผลการดำเนินงาน จำนวน ๘๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐ รองลงมาค้นหาข้อมูล จำนวน ๗๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ และน้อยที่สุดเป็นการใช้งาน ด้านอื่น ๆ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ ส่วนประเภทของเว็บไซต์/แอปพลิเคชัน ที่เข้าใช้งานมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน จำนวน ๔๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๕๐ รองลงมา เป็นเว็บไซต์สำนัก ศูนย์และกอง จำนวน ๒๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๐ และเข้าใช้งานน้อยที่สุดเป็นไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมการพัฒนาชุมชน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙๐

สำหรับการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security ส่วนใหญ่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ของสำนักงานทุกเครื่อง จำนวน ๗๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ และใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานและ เครื่องส่วนตัวที่นำมาใช้งาน จำนวน ๑๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

ส่วนการใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน ส่วนใหญ่ใช้ติดต่องาน ราชการ จำนวน ๗๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ รองลงมาใช้ติดต่องานราชการและงานส่วนตัว จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๐ และใช้ติดต่องานส่วนตัวน้อยที่สุด จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๑



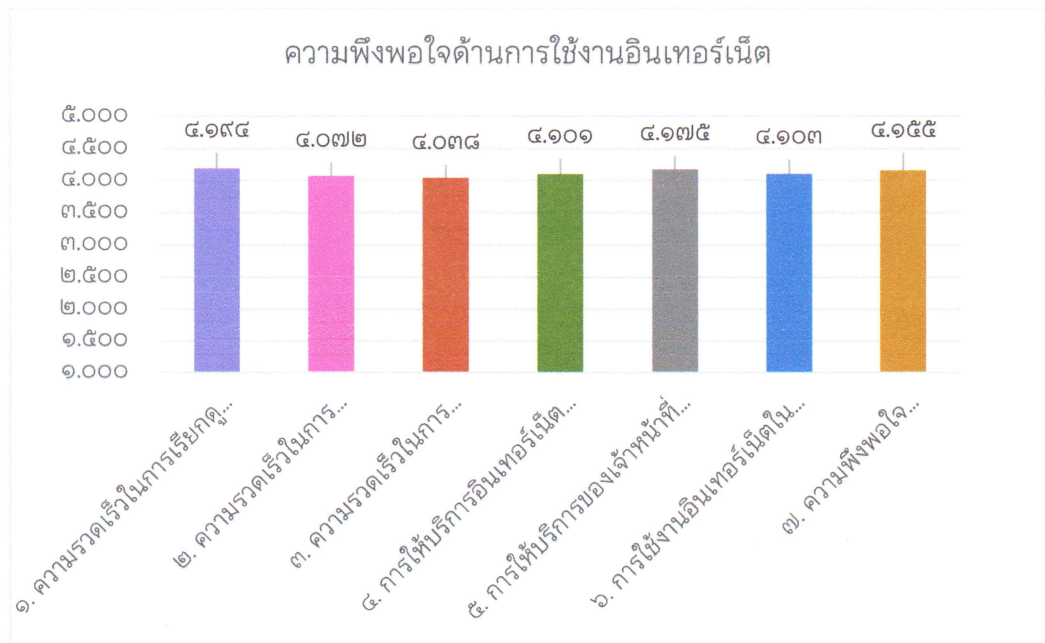
แผนภูมิที่ ๓ แสดงช่วงเวลาที่หน่วยงานใช้อินเทอร์เน็ต (ช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุด)

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบ
ยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน ของหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาคมนาคม

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด
สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาคชุมชน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					ค่าเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑	
ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต						
- ความรวดเร็วในการเรียกดูเว็บไซต์	๓๑๖	๔๓๔	๙๘	๑๗	๕	๔.๑๙๔
- ความรวดเร็วในการ Download ข้อมูล	๒๕๕	๔๕๓	๑๓๗	๒๐	๕	๔.๐๗๒
- ความรวดเร็วในการ Upload ข้อมูล	๒๓๕	๔๖๗	๑๓๙	๒๔	๕	๔.๐๓๘
- การให้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัทผู้ให้บริการ	๒๗๓	๔๔๓	๑๓๑	๑๕	๘	๔.๑๐๑
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนาชุมชน	๓๐๙	๔๓๓	๑๐๖	๑๕	๗	๔.๑๗๕
- การใช้งานอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันเพียงพอต่อการใช้งาน	๓๐๕	๔๐๒	๑๒๔	๒๖	๑๓	๔.๑๐๓
- ความพึงพอใจอินเทอร์เน็ตกรมการพัฒนาชุมชน	๓๑๕	๔๑๗	๑๐๘	๑๘	๑๒	๔.๑๕๕

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ใช้งานจากหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน มีความพึงพอใจต่อการใช้งาน อินเทอร์เน็ตภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๒) โดยความพึงพอใจลำดับแรกความรวดเร็วในการเรียกดูเว็บไซต์ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๙๔) รองลงมาการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนชุมชน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๗๕) และพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการ Upload ข้อมูล ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๓๘)

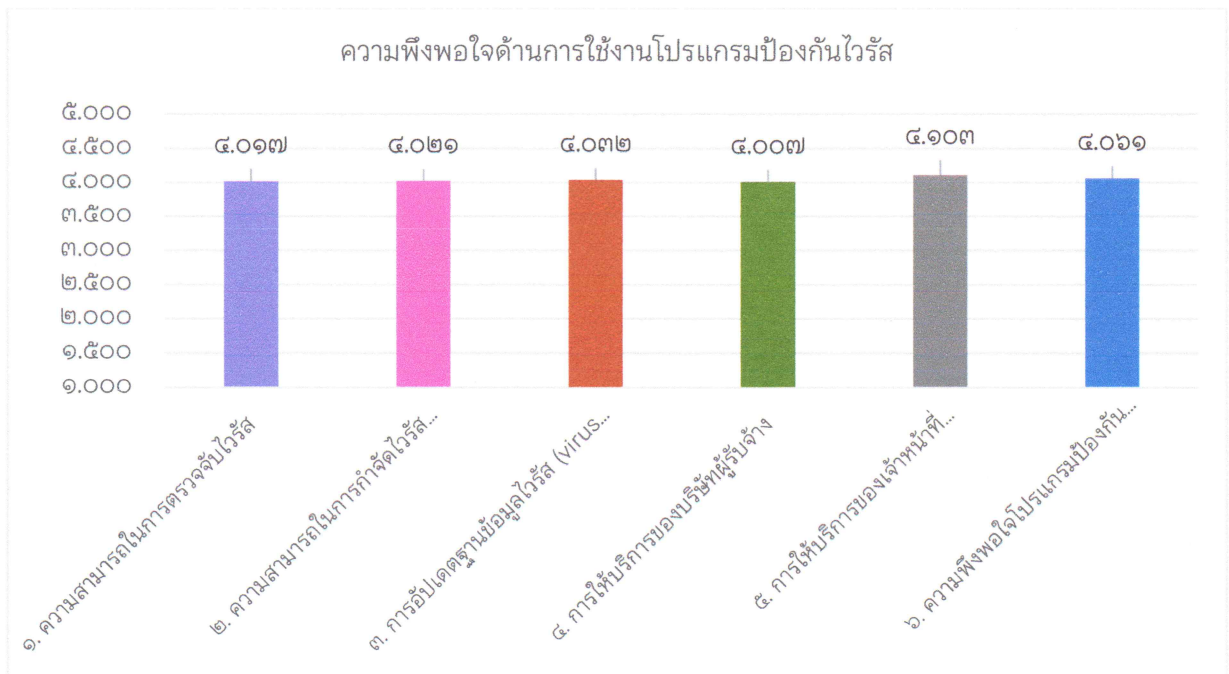


แผนภูมิที่ ๕ แสดงความพึงพอใจด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (คน)					ค่าเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑	
การใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security เวอร์ชัน ๘.๐.๒๐๒๘.๐						
- ความสามารถในการตรวจจับไวรัส	๒๓๓	๔๖๐	๑๔๖	๒๑	๑๐	๔.๐๑๗
- ความสามารถในการกำจัดไวรัสหรือจัดการไวรัส	๒๓๘	๔๕๑	๑๕๑	๒๑	๙	๔.๐๒๑
- การอัปเดตฐานข้อมูลไวรัส (virus signature database) ของโปรแกรม	๒๕๓	๔๓๘	๑๔๓	๒๖	๑๐	๔.๐๓๒
- การให้บริการของบริษัทผู้รับจ้าง	๒๖๗	๓๙๔	๑๖๘	๓๐	๑๑	๔.๐๐๗
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนชุมชน	๒๗๙	๔๓๗	๑๒๘	๑๗	๙	๔.๑๐๓
- ความพึงพอใจโปรแกรมป้องกันไวรัส	๒๖๔	๔๓๕	๑๓๙	๒๔	๘	๔.๐๖๑

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนชุมชน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัสภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๔๐) โดยความพึงพอใจลำดับแรก คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมการพัฒนชุมชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐๓) รองลงมาความพึงพอใจโปรแกรมป้องกันไวรัส (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๖๑) และพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้บริการของบริษัทผู้รับจ้าง (ค่าเฉลี่ย ๔.๐๐๗)

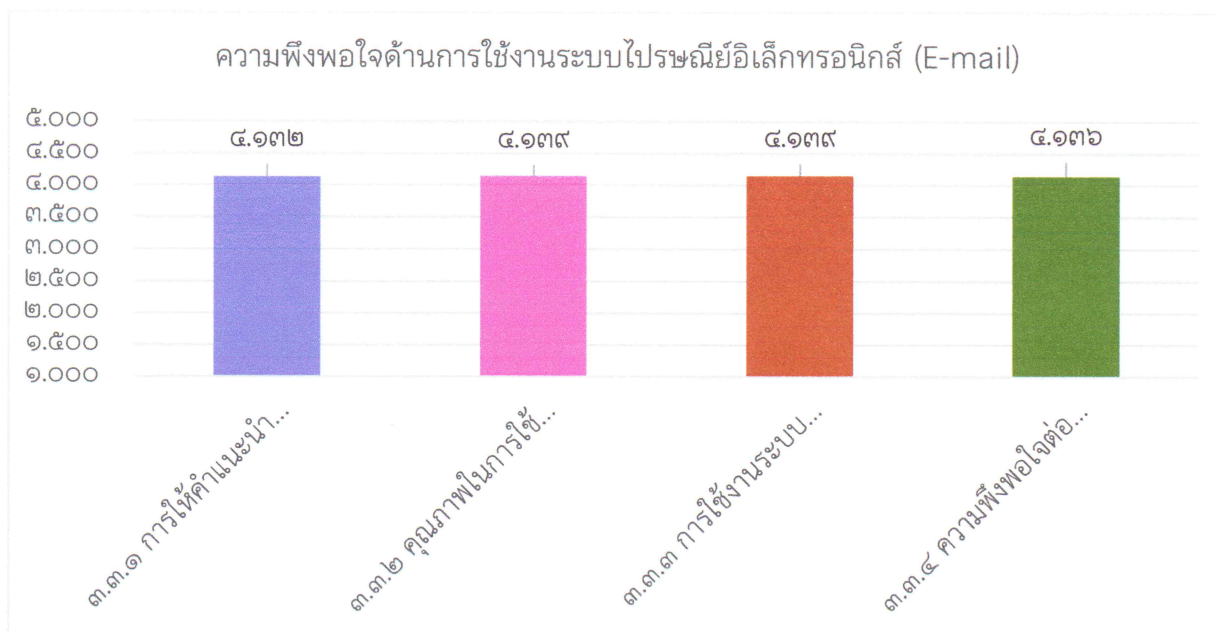


แผนภูมิที่ ๖ แสดงความพึงพอใจด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน หน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาคชุมชน

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)					ค่าเฉลี่ย
	๕	๔	๓	๒	๑	
การใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน						
- การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต	๒๖๔	๔๗๕	๑๑๖	๑๒	๓	๔.๑๓๒
- คุณภาพในการใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต	๒๗๘	๔๕๗	๑๑๖	๑๖	๓	๔.๑๓๙
- การใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต	๒๘๕	๔๔๖	๑๑๗	๑๙	๓	๔.๑๓๙
- ความพึงพอใจต่อระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต	๒๗๗	๔๕๙	๑๑๒	๑๙	๓	๔.๑๓๖

จากตารางที่ ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานส่วนกลาง สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน และวิทยาลัยการพัฒนาคชุมชน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓๗) โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ คุณภาพในการใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตและการใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓๙) รองลงมา ความพึงพอใจต่อระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓๖) และพึงพอใจต่ำสุด คือ การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓๒)



แผนภูมิที่ ๗ แสดงความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้งานอินเทอร์เน็ต โปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security และระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน

๔.๑ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต

- ๑) ขอสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม
- ๒) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการใช้งานมีประสิทธิภาพน้อย
- ๓) อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ทันสมัย
- ๔) ควรจัดให้ความรู้เรื่องเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง
- ๕) ควรมีการติดตามสนับสนุนการดำเนินงานในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

๔.๒ ด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัส ESET Endpoint Security

- ๑) เครื่องคอมพิวเตอร์บางเครื่องติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสไม่ได้
- ๒) เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนมีความรู้ด้านการใช้งานโปรแกรมป้องกันไวรัสน้อย
- ๓) ควรมีการปรับปรุงเวอร์ชันโปรแกรมป้องกันไวรัสให้ทันสมัย และใช้พื้นที่ในเครื่องน้อย

๔.๓ ด้านการใช้งานระบบยืนยันตัวตนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต กรมการพัฒนาชุมชน

- ๑) ต้องเข้ายืนยันตัวตนทุกวันที่ใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ยอมใช้งานอินเทอร์เน็ต
- ๒) เมื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต บางครั้งไม่ขึ้นหน้าต่างล๊อคอินให้ยืนยันตัวตน
- ๓) ควรให้มีการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านเอง