

แนวทางการปรับปรุงระบบสารสนเทศจากผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงระบบสารสนเทศจากผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ

| ประเด็นความพึงพอใจ                       | แนวทางการปรับปรุง  |
|--|--|
| 1. ความเร็วในการใช้งาน Internet          | 1. เพิ่มจุดกระจายสัญญาณให้มากขึ้น<br>2. เพิ่มช่องทางสัญญาณและอุปกรณ์เพิ่มเติม สำหรับการให้บริการ |
| 2. การอธิบาย/ชี้แนะแนวทางในการใช้ บริการ | จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการ   |

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการให้บริการ หน่วยสารสนเทศ

สำนักงานวิทยาเขตตรัง

| ประเด็นความพึงพอใจ                               | คะแนนเฉลี่ย |
|--|-------------|
| ความพึงพอใจด้านงานบริการระบบเครือข่าย            |             |
| 1. ครอบคลุมทั่วถึง                               | 4.30        |
| 2. ความเร็วในการใช้งาน Internet                  | 4.10        |
| 3. ความเหมาะสมในบริการของ Internet               | 4.33        |
| 4. ความทันสมัยของระบบเครือข่าย                   | 4.27        |
| 5. ความสะดวกในการติดต่อสอบถาม                    | 4.27        |
| ความพึงพอใจด้านงานบริการระบบเครือข่าย            | 4.25        |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการทำงาน                    |             |
| 1. ได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ         | 4.30        |
| 2. บริการตรงความต้องการ                          | 4.50        |
| 3. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ                  | 4.40        |
| 4. ติดตาม พัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง        | 4.13        |
| 5. การอธิบาย/ชี้แนะแนวทางในการใช้บริการ          | 4.13        |
| 6. คุณภาพการให้บริการโดยรวม                      | 4.40        |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการทำงาน                    | 4.31        |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ |             |
| 1. การตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ               | 4.43        |
| 2. ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น               | 4.33        |
| 3. ยิ้มแย้มแจ่มใสและกิริยาจาสุภาพ                | 4.63        |
| 4. ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ  | 4.33        |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | 4.43        |
| ความพึงพอใจการให้บริการหน่วยสารสนเทศ             | 4.33        |

1. ความเร็วในการใช้งาน Internet

- สาเหตุ เนื่องจากมี User ใช้งาน Internet เป็นจำนวนมาก จึงทำให้ มีการเฉลี่ยสัญญาณให้กับ User ใช้งานที่เท่าๆกัน

- วิธีแก้ปัญหา เพิ่มจุดกระจายสัญญาณให้มากขึ้น

2. การอธิบาย/ชี้แนะแนวทางในการใช้บริการ

- สาเหตุ เนื่องจากผู้รับบริการไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการ

- วิธีแก้ปัญหา จัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ให้บริการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.....

โทรศัพท์ ๐๗๕ ๒๐๔ ๐๖๒ โทรสาร ๐๗๕ ๒๐๔ ๐๖๒.....

ที่ ศธ.๐๕๘๔.๐๒/ ๕๕๐..... วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๕๖.....

เรื่อง รายงานการขอใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต.....

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตามหนังสือที่ ศธ ๐๕๘๔.๑๔/๕๓๘ ลงวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๖ ขอความอนุเคราะห์ที่ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการภายในบริเวณศูนย์ปฏิบัติการ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (รีสอร์ท) นั้น วิทยาเขตตรัง ได้ดำเนินการจัดทำ Server และระบบ Authentication เพื่อแสดงตัวตนผู้ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เรียบร้อยแล้ว และได้ทำการทดสอบการใช้งานระบบ พบว่า Server ไม่สามารถรองรับการใช้งานติดต่อกันเป็นระยะเวลาสั้นได้ เนื่องจาก Server จัดทำจากเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) ซึ่งอุปกรณ์ดังกล่าวไม่เหมาะกับการใช้งาน จึงไม่สามารถให้บริการการใช้งานระบบ Authentication ได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น วิทยาเขตตรัง จึงดำเนินการปล่อยสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องระบุตัวตนการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต (Cisco NAC Agent) เป็นการชั่วคราว

ทั้งนี้ วิทยาเขตตรัง จึงขอแจ้งรายละเอียดอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและครอบคลุมพื้นที่บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

๑. เครื่อง Server จำนวน ๑ เครื่อง
๒. LAN Card จำนวน ๒ ชิ้น
๓. สาย LAN Outdoor จำนวน ๑ กล่อง
๔. ตัว Access Point จำนวน ๖ ตัว

ประมาณการค่าใช้จ่ายเป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ๔๐,๐๐๐ บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษฎา พราหมณ์ชูเอม)  
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตตรัง

พิชญา/ร่าง/พิมพ์/ตรวจ.....



# บันทึกข้อความ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

เลขที่: 5962

วันที่: 13 ส.ย. 2556

เวลา: 10.34

ส่วนราชการ ศูนย์ฝึกปฏิบัติการสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง โทร. ๐ ๗๕๒๐ ๔๐๖๐ โทรสาร ๐ ๗๕๒๐ ๔๐๖๑

ที่ ศธ ๐๕๘๔.๑๔/๕๓๕ วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต

เรียน รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตตรัง

รับที่ ๒42

วันที่ 13 ส.ย. 2556

เลขที่ 1๒ ๗๐16

ด้วย ศูนย์ฝึกปฏิบัติการสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (รีสอร์ท) วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง มีความประสงค์ขอใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต ภายในบริเวณศูนย์ปฏิบัติการสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน ๕๐ รหัส เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการที่พัก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางผ่องศรี พัฒนมณี)

รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนานักศึกษา รักษาการแทน  
ผู้อำนวยการวิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว

เรียน รองอธิการบดี

ศึกษาสัญญา ขาดจากหอพักที่  
ใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต จำนวน ๕๐ รหัส  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา  
เพื่อขอ - มคอ. ๖ วิชาการดำเนินการ

เรียน หัวหน้างานบริหารทั่วไป 13 ส.ย. ๒๕๕๖

- งานบริหารทั่วไป

13 ส.ย. ๒๕๕๖

13/6/56

กทพ- มคอ. ๖ ๒๕๕๖

กทพ- มคอ. ๖ ๒๕๕๖

13/6/56

- มคอ. ๖ ๒๕๕๖

๑๓ ส.ย. ๒๕๕๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤษฏา พรหมณัฐชุกร)  
รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตตรัง



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

โทร. ๐-๗๕๓๑-๗๑๕๖ โทรสาร. ๐-๗๕๓๑-๗๑๕๗ ภายใน ๗๑๕๖

ที่ ศธ ๐๕๘๔.๑๒/ ๘๓๙

วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์กรอกแบบฟอร์มสำรวจความต้องการขยายจุดพื้นที่ให้บริการโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) และ แบบฟอร์มสำรวจความต้องการขยายจุดพื้นที่ให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) 12541

วันที่ 25 พ.ย. 2556

เวลา 13.46

วันที่ 26 พ.ย. 2556

เรียน รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตตรัง

เนื่องด้วย ปัจจุบันระบบโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) และ จุดพื้นที่ให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยเฉพาะจุดให้บริการภายในอาคารห้องเรียนต่าง ๆ นั้น ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความประสงค์ที่จะขยายโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) และ จุดพื้นที่ให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ให้มากขึ้น เพื่อรองรับกับความต้องการต่อการใช้งานในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

ในการนี้ สำนักวิทยบริการฯ จึงขอขออนุเคราะห์หน่วยงานของท่านแบบฟอร์มสำรวจความต้องการขยายจุดพื้นที่ให้บริการโครงข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) และ แบบฟอร์มสำรวจความต้องการขยายจุดพื้นที่ให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless) โดยส่งกลับมายังสำนักวิทยบริการฯ ภายในวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ แบบฟอร์มดังกล่าวแนบมาพร้อมนี้ หากมีข้อสงสัยประการใด สามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ คุณกนกพล เมืองรักษ์ โทร. ๐-๗๕๘๙-๐๖๐๐ , IP Phone ๓๙๑๗

(นางสาวปิยะพร มุลทองขุน)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

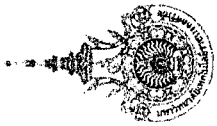
เรียน ผู้อำนวยการวิทยเขตตรัง  
-ขอเสนอโครงการดำเนินการ

นร

๒๑/๑๑/๕๖

นภาพ - ๒๕๖๑๑๓๕๕

๒๑.๑๑.๕๖



แบบฟอร์มสำรวจความต้องการ

“ ขยายจุดพื้นที่ให้บริการเครือข่ายไร้สาย ”

วิทยาเขต.....ตั้ง.....

| ลำดับ | สถานที่ / อาคาร                            | เชื่อมต่อ Switch ยี่ห้อ , รุ่น    | ชั้น | จำนวน | หมายเหตุ      |
|-------|--|-----------------------------------|------|-------|---------------|
| 1     | สนง. วิทยาเขตตรง                           | Cisco Catalyst 2960               | 2    | 2     |               |
| 3     | อาคาร เรียนรวมเก่า                         | Cisco Catalyst 2960G              | 1-3  | 5     |               |
| 3     | อาคาร เรียนรวม (อาคารปฏิบัติการ)           | Cisco Catalyst 2960G              | 1-3  | 6     |               |
| 4     | อาคาร วิศวกรรมประมง                        | Cisco Catalyst 2960G              | 1,3  | 3     |               |
| 5     | หอพักนักศึกษา 8 หอ                         |                                   |      | 54    | Switch ธรรมดา |
| 6     | หอพักอาจารย์ Flat 1-2                      | Cisco Catalyst Express 500 Series | 1-3  | 6     |               |
| 7     | หอพักอาจารย์ Flat 32 ยูนิต                 |                                   | 1-4  | 8     | Switch ธรรมดา |
| 8     | อาคาร กิจการนักศึกษา                       | Cisco Catalyst Express 500 Series | 1    | 1     |               |
| 9     | สำนักงาน คณะบดี                            | Cisco Catalyst 2960G              | 1-2  | 4     |               |
| 10    | อาคาร สาขา สิ่งแวดล้อม                     | Cisco Catalyst Express 500 Series | 1-2  | 4     |               |
| 11    | ศูนย์ฝึกการโรงแรมและการท่องเที่ยว(รีสอร์ท) |                                   | 1    | 5     | Switch ธรรมดา |

หมายเหตุ อุปกรณ์ AP ที่จะติดตั้งใหม่ นั้นจะต้องเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ Switch L2 ชั้นไปเท่านั้น (ถ้าไม่ใช่ให้ระบุของหมายเหตุ)

ลงชื่อ.....

( นายวิชาญ อดิสรณ์ )

ผู้ให้ข้อมูล

ลงชื่อ.....

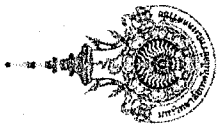
(.....)

ลงชื่อ.....

( นายวิชาญ อดิสรณ์ )

คณบดี/หัวหน้าหน่วยงาน

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต



แบบฟอร์มสำรวจ “ จุดให้บริการกระจายสัญญาณเครือข่ายไร้สาย ปัจจุบัน ๒๕๕๖ ”

วิทยาเขต.....จริง.....

| ลำดับ | สถานที่ / อาคาร                            | Access Point ยี่ห้อ , รุ่น        | จำนวน | หมายเหตุ |
|-------|--|-----------------------------------|-------|----------|
| 1     | สนง.วิทยาเขตตราง                           | Cisco Aironet 1130AG-E-K9         | 2     |          |
| 2     | อาคาร เรียนเฉลิมพระเกียรติ                 | Cisco Aironet 1130AG-E-K9         | 4     |          |
|       |  | Cisco AIR-CAP1602I-E-K9           | 7     |          |
| 3     | อาคาร เรียนรวมเก่า                         | Cisco Aironet 1130AG-E-K9         | 1     |          |
| 4     | อาคารวิทยะบริการ                           | Cisco AIR-CAP1602I-E-K9           | 4     |          |
| 5     | โรงอาหาร                                   | Cisco AIR-CAP1602I-E-K9           | 1     |          |
|       |  | Cisco Aironet 1130AG-E-K9         | 1     |          |
| 6     | อาคารกีฬา                                  | Cisco AIR-CAP1602I-E-K9           | 2     |          |
| 7     | อาคารวิศวกรรมประมง                         | Cisco Aironet 1130AG-E-K9         | 2     |          |
| 8     | หอพักนักศึกษา 8 หอ                         | Wireless Router LINKSYS (WRT54GL) | 54    |          |
| 9     | หอพักอาจารย์ Flat32ยูนิต                   | Wireless Router LINKSYS (WRT54GL) | 3     |          |
| 10    | ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว                   | Cisco Aironet 1130AG-E-K9         | 1     |          |
| 11    | พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ                         | Cisco Aironet 1130AG-E-K9         | 2     |          |
| 12    | สำนักงาน คณะบดี                            | Wireless Router LINKSYS (WRT54GL) | 1     |          |
| 13    | อาคารสาขาวิทยาศาสตร์ทางทะเล                | Wireless Router LINKSYS (WRT54GL) | 1     |          |
| 14    | อาคารสาขาสังแวดล้อม                        | Wireless Router LINKSYS (WRT54GL) | 1     |          |
| 15    | ศูนย์ฝึกการโรงแรมและการท่องเที่ยว(ริสอร์ท) | Wireless Router LINKSYS (WRT54GL) | 3     |          |
| 16    | หอพักอาจารย์ Flat 5-6                      | Cisco AIR-CAP1602I-E-K9           | 2     |          |

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

( นายวิชาญ งามวิจิตร )

( นายเนรมิต ธีรสิทธิ์ )

( ..... )

ผู้ให้ข้อมูล

คณะศรัทธาหัวหน้าหน่วยงาน

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต



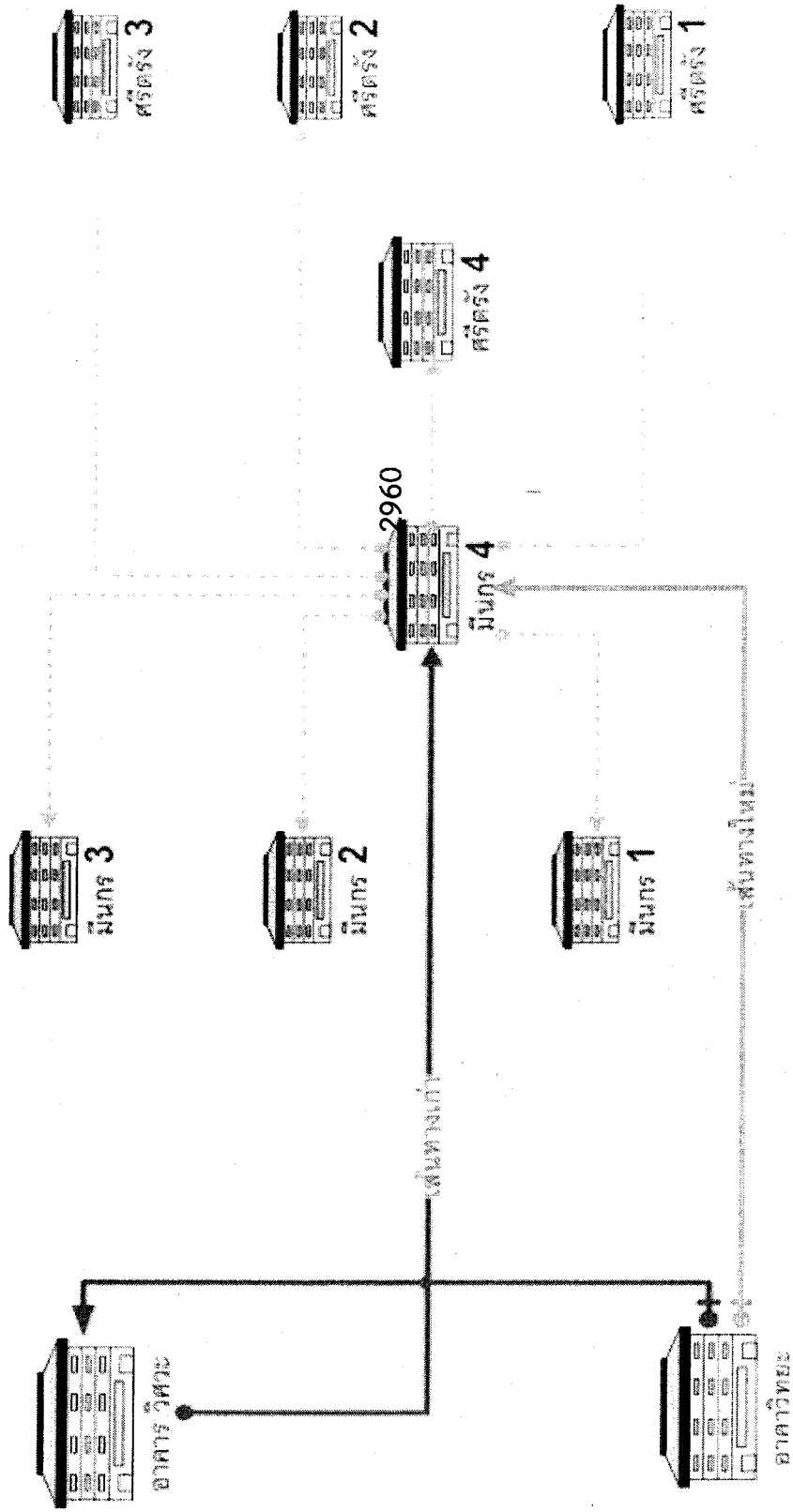
# ระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายหอพักนักศึกษา

- ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของหอพักนักศึกษา
  1. เกิดปัญหาของการเชื่อมต่อขาดบ่อยครั้ง
  2. ไม่สามารถจัดการ VLAN และควบคุมอัตราความเร็วของอินเทอร์เน็ตได้
    - \* 1VLAN รองรับ IP Address ได้ไม่เกิน 254 IP
    - \*\* 1 หอพักมีอุปกรณ์เข้าใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 300 ≥ เครื่อง
  3. เมื่อไม่มีการจัดการ VLAN ก่อให้เกิดภาวะ คอขวด
  - 4 . เมื่อเกิดปัญหา อินเทอร์เน็ตล้ม จะยากต่อการตรวจสอบปัญหา

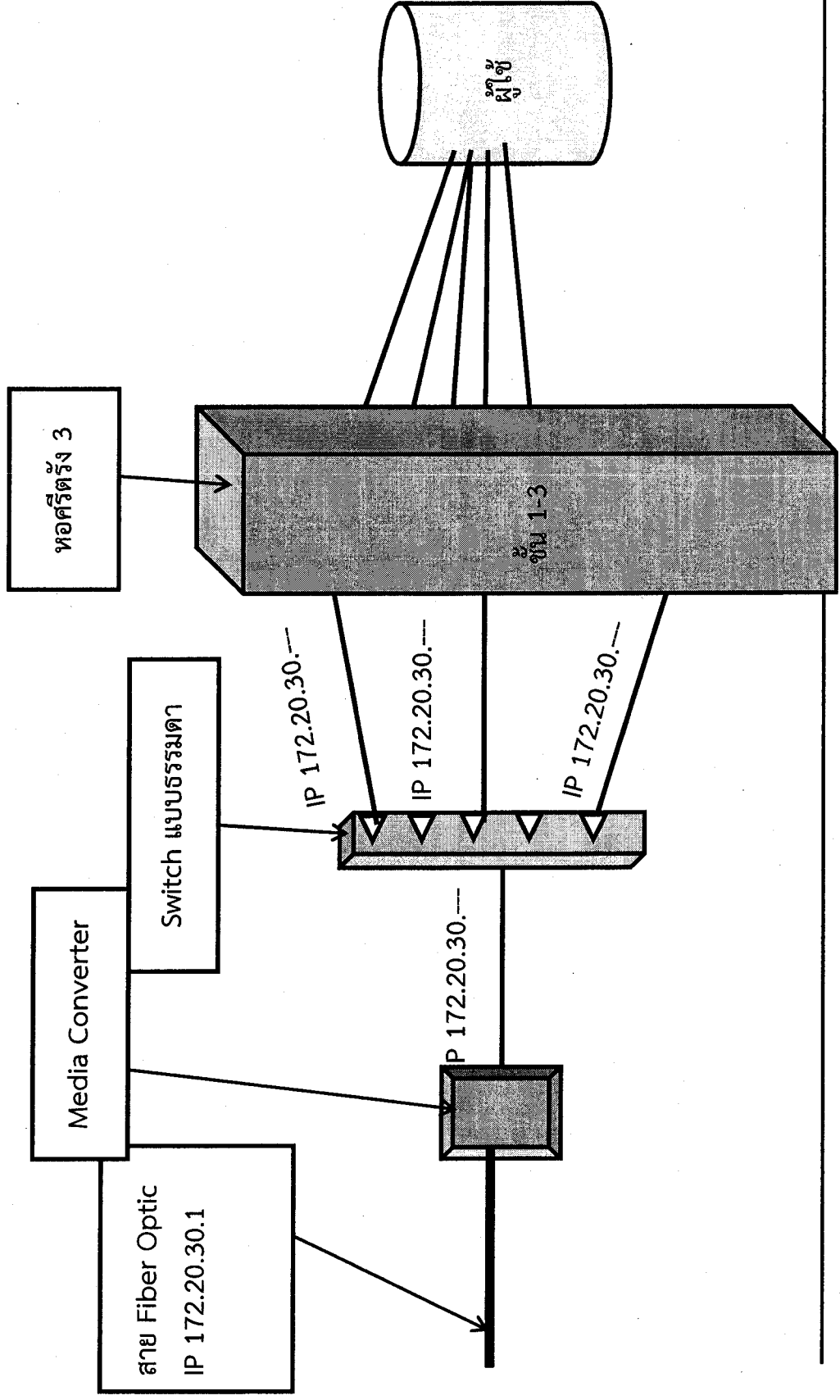
# พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายหอพักนักศึกษา

## ■ แนวทางแก้ปัญหา

ติดตั้ง Fiber Optic จากวิทยบริการไปยังหอมีนกร 4



# การเชื่อมต่อเครือข่ายด้วย Switch แบบธรรมดา



# การเชื่อมต่อเครือข่ายด้วย Switch Cisco 2960

## ■ แนวทางแก้ปัญหา

ติดตั้ง Switch Cisco2960 เพิ่มทุกๆห้องเพื่อควบคุมระบบเครือข่ายแต่ละห้อง

และห้อง

ห้องตรง 3

ผู้เยี่ยมชมชั้น

