

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2558
ปีการศึกษา 2557

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2558 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการ โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น ในโอกาสต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
พฤษภาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
ความมุ่งหมายของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	1
บทที่ 2 วิธีการดำเนินการศึกษา	2
กลุ่มตัวอย่าง	2
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	2
การดำเนินการเก็บข้อมูล	2
การวิเคราะห์ข้อมูล	2
บทที่ 3 ผลการประเมิน	3
ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	3
ตอนที่ 2 การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	6
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	8
ภาคผนวก	10

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ 3
ตาราง 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพ 3
ตาราง 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะ 4
ตาราง 4	แสดงจำนวน ร้อยละรูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 4
ตาราง 5	แสดงจุดประสงค์ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) 5
ตาราง 6	ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โดยเฉลี่ย) 5
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวม 6
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) 7
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) 7
ตาราง 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ 8
ตาราง 11	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 8

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปีงบประมาณ 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการเครือข่ายและเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป สืบมาจากนักศึกษา บุคลากร ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่าย อินเทอร์เน็ต โดยมีนักศึกษา บุคลากรที่มีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 10,255 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แต่มีการเก็บข้อมูลได้ จำนวน 871 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายพอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (57.60%) สถานภาพเป็นนักศึกษา (81.40%) มาจากคณะวิทยาการจัดการมากที่สุด (16.80%)

2. การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

พบว่าส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการเชื่อมต่อแบบ Wireless (เครือข่ายไร้สาย) (72.30%) จุดประสงค์ในการใช้งานส่วนใหญ่เพื่อพักผ่อนหาความบันเทิง (57.70%) ความถี่ในการใช้งานระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้ 5 – 7 วัน/สัปดาห์ (63.10%)

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.79$) คิดเป็นร้อยละ 75.80 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ต แบบใช้สาย (LAN) ($\bar{X} = 3.71$) คิดเป็นร้อยละ 74.20 และความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ต แบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = 3.51$) คิดเป็นร้อยละ 70.20

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ควรเพิ่มจุดกระจายสัญญาณ ให้สัญญาณ Wifi ให้ครอบคลุม จำนวน 10 คน รองลงมา อินเทอร์เน็ตเข้า จำนวน 6 คน และอินเทอร์เน็ต หลุมบ่อ จำนวน 3 คน

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและขยายระบบเครือข่ายให้มีเสถียรภาพและครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาใช้สำหรับการเรียนการสอน การปฏิบัติงาน ซึ่งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันมีการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายเพิ่มขึ้นทุกวัน จึงมีความจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนา ปรับปรุงระบบเครือข่ายให้เพียงพอต่อความต้องการและต้องบริหารจัดการเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพสามารถรองรับผู้ใช้งานได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว ดังนั้นจึงได้สำรวจความพึงพอใจในการรับบริการเครือข่ายเพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นนักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการระบบเครือข่ายในปีงบประมาณ 2558

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษา บุคลากร ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยมีนักศึกษา บุคลากรที่มีสิทธิ์การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 10,255 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน แต่มีการเก็บข้อมูลจำนวน 871 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีทั้งหมด 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประจำปีงบประมาณ 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 หาค่าความถี่ และร้อยละ
2. ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ตอนที่ 3 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

บทที่ 3 ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครั้งนี้จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ หน่วยงาน ดังแสดงในตาราง 1 - 3

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	369	42.40
หญิง	502	57.60
รวม	871	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 502 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 และเพศชาย จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/ลูกจ้าง	46	5.30
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	47	5.40
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	58	6.70
นักศึกษา	709	81.40
บุคคลทั่วไป	11	1.30
รวม	871	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 709 คน คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	133	15.30
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	38	4.40
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ	61	7.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	71	8.20
คณะวิทยาการจัดการ	146	16.80
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	81	9.30
คณะนิติศาสตร์	60	6.90
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	72	8.30
คณะนิเทศศาสตร์	66	7.60
คณะอัญมณีศาสตร์ฯ	40	4.60
สำนักงานอธิการบดี	22	2.50
สำนักศิลปวัฒนธรรมฯ	2	0.20
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10	1.10
สถาบันวิจัย	2	0.20
ไม่ตอบ	67	7.60
รวม	871	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังในตาราง 4 - 6

จำนวน 4 แสดงจำนวน ร้อยละรูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
Lan (เครือข่ายใช้สาย)	59	6.80
Wireless (เครือข่ายไร้สาย)	630	72.30
ใช้ทั้ง Lan และ Wireless	182	20.90
รวม	871	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เชื่อมต่อเครือข่ายแบบ Wireless (เครือข่ายไร้สาย) จำนวน 630 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 รองลงมาเชื่อมต่อเครือข่ายแบบ ทั้ง Lan และ Wireless จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90

จำนวน 5 แสดงจุดประสงค์ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จุดประสงค์การใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศข่าว	146	16.80
ติดต่อประสานงานระหว่างภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	189	21.70
อ่านข่าวสาร	326	37.40
รับ-ส่งข้อมูลข่าวสารจากภายใน-ภายนอกมหาวิทยาลัย	221	25.40
เช็ค Mail / Chat	452	51.90
ค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน	337	38.70
พักผ่อนหาความบันเทิง	503	57.70
สืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด / อิเล็กทรอนิกส์	330	37.90
Game Online	122	14.00
โหลด Bit Torrent (Bit Conmet, uTorrent, eMule, FlashGet)	328	37.70
อื่น ๆ ระบุ.....	7	0.80

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อพักผ่อนหาความบันเทิง จำนวน 503 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาเพื่อเช็ค Mail / Chat จำนวน 452 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 และค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา/เตรียมการสอน จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70

ตาราง 6 ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โดยเฉลี่ย)

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์	104	11.90
3 - 4 วัน/สัปดาห์	217	24.90
5 - 7 วัน/สัปดาห์	550	63.10
รวม	871	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 5 - 7 วัน/สัปดาห์ จำนวน 550 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมา 3 - 4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 และน้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการเครือข่าย โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวม และรายชื่อ ดังแสดงในตาราง 7 - 10 ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

ตอบมากที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5

ตอบมาก กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 4

ตอบปานกลาง กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3

ตอบน้อย กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 2

ตอบน้อยที่สุด กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 1

จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับน้อย
1.01 - 1.50	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่าย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)	3.71	.953	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)	3.51	.813	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.14	.810	มาก
รวม	3.79	.082	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.79$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} =$

4.14) รองลงมาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN) ($\bar{X} = 3.71$) และความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = 3.51$)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายใช้สาย	3.74	1.045	มาก
2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	3.75	1.026	มาก
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	3.55	1.094	มาก
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	3.76	1.110	มาก
5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานเครือข่ายใช้สาย	3.76	1.062	มาก
รวม	3.71	0.953	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.71$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	3.63	.965	มาก
2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	3.58	.884	มาก
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	3.41	1.020	ปานกลาง
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	3.47	.958	ปานกลาง
5. ความง่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย	3.53	1.003	มาก
6. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	3.44	.971	ปานกลาง
รวม	3.51	.813	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับ “มาก” 3 ข้อ และอยู่ในระดับ “ปานกลาง” 3 ข้อ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.16	.868	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.15	.899	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	4.13	.845	มาก
4. ประสานงานและติดตามข้อมูล	4.11	.855	มาก
รวม	4.14	.810	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.14$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ
พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ
โดยรวมรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดง
ในตาราง 11

ตาราง 11 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1	ควรมีเพิ่มจุดกระจายสัญญาณให้สัญญาณ wifi ให้ครอบคลุม	10
2	อินเทอร์เน็ตช้า	6
3	อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย	3
4	อยากให้ facebook ในระบบ lan มีการเปิดใช้งานได้ตามปกติทุกเวลา เนื่องจากผู้สอนส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาผ่านทาง facebook เช่น ส่งงาน ชี้แจงเรื่องการเรียนการสอน การนัดหมาย ฯลฯ	1
5	มหาวิทยาลัยควรมีมาตรการรองรับมีเวลาเครือข่ายมีปัญหา ซึ่งอาจเกิดจาก สาย lan หรือสายใยแก้ว (สายหลัก) เสียหรือชำรุด เพราะจะกระทบต่อการ ดำเนินการของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบ mis ระบบ E-doc และระบบอื่น ๆ ซึ่งจะเห็นว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งสำคัญมากในขณะนี้	1
6	เวลา log out ออกจากระบบ มักจะไม่สามารถทำการ log out ได้ อยากให้ ช่วยแก้ไขด้วยครับ	1

ตาราง 11 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	ความถี่
7	อยากให้สามารถ log in เข้าสู่ระบบได้จากอุปกรณ์หลายๆเครื่องในเวลาเดียวกัน เพราะบางครั้งในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนอาจต้องใช้ทั้ง PC และ tablet ในเวลาเดียวกัน ขอขอบพระคุณครับที่เปิดโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ขอเป็นกำลังใจให้ทีมงานทุกท่านต่อไปในการสร้างสรรค์งานบริการให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยของเรา	1

ตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ควรเพิ่มจุดกระจายสัญญาณให้สัญญาณ Wifi ให้ครอบคลุม จำนวน 10 คน รองลงมา อินเทอร์เน็ตเข้าจำนวน 6 คน และอินเทอร์เน็ตหลุมบ่อ จำนวน 3 คน

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานะภาพในการทำงาน

อาจารย์/ข้าราชการ

พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

นักศึกษา

บุคคลทั่วไป

3. สังกัดคณะ /

หน่วยงาน

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สำนักงานอธิการบดี

คณะครุศาสตร์

สถาบันวิจัยและพัฒนา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะวิทยาการจัดการ

สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน

คณะนิเทศศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตรวจสอบภายใน

คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ

อื่น ๆ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ

คณะนิติศาสตร์

อื่น ๆ

ตอนที่ 2 การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

4. รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของท่านในการใช้งาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

Lan (เครือข่ายใช้สาย)

Wireless (เครือข่ายไร้สาย)

Wireless (เครือข่ายไร้สาย)

5. จุดประสงค์ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประกาศข่าว

ติดต่อประสานงานระหว่างภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย

อ่านข่าวสาร

รับ-ส่งข้อมูลข่าวสารจากภายใน-ภายนอกมหาวิทยาลัย

เช็ค Mail / Chat

ค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน

พักผ่อนหาความบันเทิง

สืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด / อิเล็กทรอนิกส์

Game Online

โหลด Bit Torrent (Bit Conmet, uTorrent, eMule, FlashGet)

อื่น ๆ ระบุ.....

6. ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โดยเฉลี่ย)

น้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์

3 - 4 วัน/สัปดาห์

5 - 7 วัน/สัปดาห์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)					
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายใช้สาย					
2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล					
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ					
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้					
5. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานเครือข่ายใช้สาย					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)					
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย					
2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล					
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ					
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้					
5. ความง่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย					
6. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย					
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
1. มีอัธยาศัยดี สุภาพ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4. ประสานงานและติดตามข้อมูล					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสำรวจข้างต้น
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

