

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2559
ปีการศึกษา 2558

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2559 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการ โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้เข้าใช้บริการ ทั้งนี้ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง พัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้น ในโอกาสต่อไป

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
มีนาคม 2559

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/หน่วยงาน	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 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการเครือข่ายและเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป สืบมาจากนักศึกษา บุคลากร ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่าย อินเทอร์เน็ต โดยมีนักศึกษา บุคลากรที่มีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 10,546 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน แต่มีการเก็บข้อมูลได้ จำนวน 473 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายพอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (68.50%) สถานภาพเป็นนักศึกษา (77.20%) มาจากคณะครุศาสตร์มากที่สุด (28.80%)

2. การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

พบว่าส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการเชื่อมต่อแบบ Wireless (เครือข่ายไร้สาย) (54.30%) จุดประสงค์ในการใช้งานส่วนใหญ่เพื่อพักผ่อนหาความบันเทิง (66.40%) ความถี่ในการใช้งานระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้ 3 – 4 วัน/สัปดาห์ (54.30%)

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) คิดเป็นร้อยละ 81.80 รองลงมาความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ต แบบใช้สาย (LAN) ($\bar{X} = 3.86$) คิดเป็นร้อยละ 77.20 และความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ต แบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = 3.63$) คิดเป็นร้อยละ 72.60

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ อินเทอร์เน็ตช้า สัญญาณ หลุดบ่อย บางครั้งไม่สามารถเชื่อมต่อได้ จำนวน 30 คน รองลงมา ควรปรับปรุงระบบยืนยันตัวตนให้ สามารถได้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น จำนวน 21 คน และควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อสัญญาณ Wireless ให้ มากขึ้น เช่น หอพักนักศึกษา โรงอาหารสวัสดิการ เรือนแก้ว จำนวน 11 คน

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมา

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นนักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการระบบเครือข่ายในปีงบประมาณ 2559

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยมีนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีสิทธิ์การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 10,546 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน แต่มีการเก็บข้อมูลจำนวน 473 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประจำปีงบประมาณ 2559

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 13 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	149	31.50
หญิง	324	68.50
รวม	473	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือเพศหญิง จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 และเพศชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	43	9.10
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	65	13.70
นักศึกษา	365	77.20
รวม	473	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	136	28.80
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	20	4.20
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ	16	3.40
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	84	17.80
คณะวิทยาการจัดการ	79	16.70
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	26	5.50
คณะนิติศาสตร์	6	1.30
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	35	7.40
คณะนิเทศศาสตร์	24	5.10
คณะอัญมณีศาสตร์ฯ	6	1.30
สำนักงานอธิการบดี	21	4.40
สำนักศิลปวัฒนธรรมฯ	1	0.20
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	2.50
บัณฑิตวิทยาลัย	5	1.10
อื่น ๆ	2	0.40
รวม	473	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มาจากคณะครุศาสตร์ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังในตาราง 4 - 6

จำนวน 4 แสดงจำนวน ร้อยละรูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
Lan (เครือข่ายใช้สาย)	44	9.30
Wireless (เครือข่ายไร้สาย)	257	54.30
ใช้ทั้ง Lan และ Wireless	172	36.40
รวม	473	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เชื่อมต่อเครือข่ายแบบ Wireless (เครือข่ายไร้สาย) จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเชื่อมต่อเครือข่ายแบบ ทั้ง Lan และ Wireless จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40

จำนวน 5 แสดงจุดประสงค์ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จุดประสงค์การใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศข่าว	93	19.70
ติดต่อประสานงานระหว่างภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	166	35.10
อ่านข่าวสาร	284	60.00
รับ-ส่งข้อมูลข่าวสารจากภายใน-ภายนอกมหาวิทยาลัย	218	46.10
เช็ค Mail / Chat	242	51.20
ค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน	313	66.20
พักผ่อนหาความบันเทิง	314	66.40
สืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด / อิเล็กทรอนิกส์	165	34.90
Game Online	79	16.70
โหลด Bit Torrent (Bit Conmet, uTorrent, eMule, FlashGet)	104	22.00
อื่น ๆ ระบุ.....	6	1.30

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อพักผ่อนหาความบันเทิง จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมาเพื่อค้นหาข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 และอ่านข่าวสาร จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

ตาราง 6 ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โดยเฉลี่ย)

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์	44	9.30
3 - 4 วัน/สัปดาห์	257	54.30
5 - 7 วัน/สัปดาห์	172	36.40
รวม	473	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 3 - 4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมา 5 - 7 วัน/สัปดาห์ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และน้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการเครือข่าย โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวม และรายข้อ 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)	3.86	1.52	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)	3.63	1.14	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.09	0.77	มาก
รวม	3.86	1.14	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} =$

4.09) รองลงมาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN) ($\bar{X} = 3.86$) และความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = 3.63$)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายใช้สาย	4.16	1.52	มาก
2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	3.86	1.48	มาก
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	3.60	1.53	มาก
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	3.81	1.54	มาก
รวม	3.86	1.52	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	3.60	1.16	มาก
2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	3.57	1.15	มาก
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	3.49	1.21	ปานกลาง
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	3.84	0.95	มาก
5. ความง่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย	3.64	1.23	มาก
รวม	3.63	1.14	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นจำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. มีอธยาศัยดี สุภาพ	4.15	0.75	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	4.10	0.80	มาก
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	4.11	0.77	มาก
4. ประสานงานและติดตามข้อมูล	4.02	0.76	มาก
รวม	4.09	0.77	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.09$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1.	อินเทอร์เน็ตช้า สัญญาณหลุดบ่อย บางครั้งไม่สามารถเชื่อมต่อได้	30
2.	ควรปรับปรุงระบบยืนยันตัวตนให้สามารถได้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น	21
3.	ควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อสัญญาณ wireless ให้มากขึ้น เช่น หอพักนักศึกษา โรงอาหารสวัสดิการ เรือนแก้ว	11
4.	ดีมาก	1
5.	อินเทอร์เน็ตแรงมากครับ	1
6.	ควรเปิดเพจเฟซบุ๊กในการให้ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาที่พบได้สะดวก รวดเร็ว รั้งถึงการตอบผลของการแก้ไขปัญหาที่น้อยอย่างเปิดเผย	1
7.	วันเสาร์ อาทิตย์น่าจะมีคนคอยดูแลระบบ	1

ตาราง 11 (ต่อ)

ลำดับ	รายการ	ความถี่
8.	ฝากถามว่า เวลาติดต่อกับท่านอาจารย์ ท่านติดต่อมาทาง facebook พร้อมส่งไฟล์งานผ่านทาง facebook และผมต้องรอให้ถึงเวลา 12.00 ถึงจะเข้าไปดาวน์โหลดไฟล์มาทำงานได้ ทำให้เสียเวลาไปพักหนึ่งเลย ผมใช้งานระบบ lan จะต่อ wifi เพื่อเข้าใช้งาน ก็ใช้ได้บ้างไม่ได้บ้าง โหลดช้าครับ ทำยังไงดีครับ	1
9.	เจ้าหน้าที่ให้บริการดีและให้คำแนะนำเมื่อมีข้อสงสัยว่าควรหรือทำอย่างไร	1
10.	ควรมีการบริการแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันไวรัสให้กับบุคลากรที่ใช้เครือข่าย และการให้บริการในการอัปเดตคอมพิวเตอร์บนโต๊ะทำงานด้วยก็จะดี	1

ตาราง 11 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ อินเทอร์เน็ตช้า สัญญาณหลุดบ่อย บางครั้งไม่สามารถเชื่อมต่อได้ จำนวน 30 คน รองลงมา ควรปรับปรุงระบบยืนยันตัวตนให้สามารถได้ง่าย สะดวก รวดเร็วขึ้น จำนวน 21 คน และควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อสัญญาณ wireless ให้มากขึ้น เช่น หอพักนักศึกษา โรงอาหารสวัสดิการ เรือนแก้ว จำนวน 11 คน

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการเครือข่าย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. สถานะภาพในการทำงาน

- พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
 นักศึกษา

3. สังกัดคณะ /

- คณะเทคโนโลยีการเกษตร
 คณะครุศาสตร์
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะวิทยาการจัดการ
 คณะนิเทศศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ
 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ
 คณะนิติศาสตร์
 อื่น ๆ

หน่วยงาน

- สำนักงานอธิการบดี
 สถาบันวิจัยและพัฒนา
 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน
 บัณฑิตวิทยาลัย
 ตรวจสอบภายใน
 อื่น ๆ

ตอนที่ 2 การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

4. รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของท่านในการใช้งาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- Lan (เครือข่ายใช้สาย) Wireless (เครือข่ายไร้สาย) ใช้ทั้ง Lan และ Wireless

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					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)					
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย					
2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล					
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ					
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้					
5. ความง่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย					
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
1. มีอัธยาศัยดี สุภาพ					
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
4. ประสานงานและติดตามข้อมูล					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสำรวจข้างต้น
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

