

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2556
ปีการศึกษา 2555

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปีงบประมาณ 2556 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการเครือข่ายและเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป สํารวจจากนักศึกษา บุคลากร ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่าย อินเทอร์เน็ต โดยมีนักศึกษา บุคลากรที่มีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 16,504 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเคอซีมอร์แกน (Krejcie & Morgan. 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน แต่มีการเก็บข้อมูลได้ จำนวน 664 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายพอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (65.20%) สถานภาพเป็นนักศึกษา (60.10%) มาจากคณะวิทยาการมากที่สุด (23.90%)

2. การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย (98.80%) รูปแบบ การเชื่อมต่อเครือข่ายใช้ทั้งแบบ Lan และ Wireless (42.50%) จุดประสงค์ในการใช้งานส่วนใหญ่ ใช้ในการเช็ค Mail/Chat (76.40%) ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้ 5 – 7 วัน/สัปดาห์ (41.10%)

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.87$) คิดเป็นร้อยละ 77.40 โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (Lan) ($\bar{X} = 3.83$) คิดเป็นร้อยละ 76.60 และความพึงพอใจต่อการให้บริการ อินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = 3.75$) คิดเป็นร้อยละ 75.00

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ควรมีสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ ครอบคลุมทุกอาคาร ทุกที่ในมหาวิทยาลัย จำนวน 4 คน ควรเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ต จำนวน 4 คน