

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ 2561
ปีการศึกษา 2560

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2561 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการ โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้เข้าใช้บริการ ทั้งนี้ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบระบบเครือข่ายฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

กรกฎาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	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	5
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	6
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	9
ภาคผนวก	10

สารบัญตาราง

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

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปีงบประมาณ 2561 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการเครือข่ายและเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป สํารวจจากนักศึกษา บุคลากร ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่าย อินเทอร์เน็ต โดยมีนักศึกษา บุคลากรที่มีสิทธิ์การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 15,151 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน แต่มีการเก็บข้อมูลได้ จำนวน 1066 คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายพอสรุปได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (57.8%) สถานภาพเป็นนักศึกษา (66.2%) มาจากคณะครุศาสตร์มากที่สุด (43.8%)

2. การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

พบว่าส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการเชื่อมต่อแบบใช้ทั้ง Lan (เครือข่ายใช้สาย) และ Wireless (เครือข่ายไร้สาย) (49.70%) จุดประสงค์ในการใช้งานส่วนใหญ่เพื่อค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน (74.60%) ความถี่ในการใช้งานระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้ 5 – 7 วัน/สัปดาห์ (49.70%)

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 74.40 และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (Lan) อยู่ในระดับ “ปานกลาง” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = 3.72$) คิดเป็นร้อยละ 74.40 และความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN) ($\bar{X} = 3.43$) คิดเป็นร้อยละ 68.60

4. ข้อเสนอแนะ

ผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ อินเทอร์เน็ตช้า จำนวน 9 คน อินเทอร์เน็ตเร็ว และแรงดี จำนวน 9 คน และสัญญาณไม่ทั่วถึง บางจุดไม่มีสัญญาณ ควรเพิ่มให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นนักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการระบบเครือข่ายในปีงบประมาณ 2561

บทที่ 2

วิธีการดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษา บุคลากร ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยมีนักศึกษา บุคลากรที่มีสิทธิ์การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 15,151 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390คน แต่มีการเก็บข้อมูลจำนวน 1066 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

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

การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประจำปีงบประมาณ 2561

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	450	42.2
หญิง	616	57.8
รวม	1066	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 616 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 และเพศชาย จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์/ข้าราชการ	61	5.7
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	76	7.1
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	223	20.9
นักศึกษา	706	66.2
รวม	1066	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน 706 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	186	31.30
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	29	4.90
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ	25	4.20
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	99	16.60
คณะวิทยาการจัดการ	79	13.30
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	32	5.40
คณะนิติศาสตร์	8	1.30
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	52	8.70
คณะนิเทศศาสตร์	20	3.40
คณะอภิวัดศาสตร์ฯ	11	1.80
สำนักงานอธิการบดี	27	4.5
สำนักศิลปวัฒนธรรมฯ	3	0.50
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	1.50
สถาบันวิจัยและพัฒนา	2	0.30
บัณฑิตวิทยาลัย	1	0.20
อื่น ๆ	10	1.7
รวม	595	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มาจากคณะครุศาสตร์ จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังในตาราง 4 - 6

ตาราง 4 แสดงจำนวน ร้อยละรูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
Lan (เครือข่ายใช้สาย)	40	6.70
Wireless (เครือข่ายไร้สาย)	333	56.00
ใช้ทั้ง Lan และ Wireless	222	37.30
รวม	595	100.00

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เชื่อมต่อเครือข่ายแบบ ทั้ง Lan และ Wireless จำนวน 530 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาเชื่อมต่อเครือข่ายแบบ Wireless (เครือข่ายไร้สาย) จำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

ตาราง 5 แสดงจุดประสงค์ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

จุดประสงค์การใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศข่าว	230	21.6
ติดต่อประสานงานระหว่างภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	409	38.4
อ่านข่าวสาร	666	62.5
รับ-ส่งข้อมูลข่าวสารจากภายใน-ภายนอกมหาวิทยาลัย	489	45.9
เช็ค Mail / Chat	573	53.8
ค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน	795	74.6
พักผ่อนหาความบันเทิง	773	72.5
สืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด / อิเล็กทรอนิกส์	383	35.9
Game Online	159	14.9
โหลด Bit Torrent (Bit Conmet, uTorrent, eMule, FlashGet)	187	17.5
อื่น ๆ ระบุ.....	23	2.2

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน จำนวน 795 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมาเพื่อพักผ่อนหาความบันเทิง จำนวน 773 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5

ตาราง 6 ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โดยเฉลี่ย)

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์	41	3.8
3 - 4 วัน/สัปดาห์	434	40.7
5 - 7 วัน/สัปดาห์	530	49.7
รวม	1005	94.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 5 - 7 วัน/สัปดาห์ จำนวน 530 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมา 3 - 4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 และน้อยกว่า 3 วัน/สัปดาห์ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

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 และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายโดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่าย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)	3.43	1.78	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)	3.72	1.47	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.01	1.31	มาก
รวม	3.72	1.52	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = 3.72$) และ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN) ($\bar{X} = 3.43$)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายใช้สาย	3.47	1.76	ปานกลาง

2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	3.46	1.76	ปานกลาง
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	3.34	1.79	ปานกลาง
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	3.44	1.81	ปานกลาง
รวม	3.43	1.78	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” ($\bar{X} = 3.43$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	3.74	1.44	มาก
2. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	3.71	1.45	มาก
3. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	3.60	1.49	ปานกลาง
4. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	3.78	1.45	มาก
5. ความง่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย	3.75	1.50	มาก
รวม	3.72	1.47	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.72$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นจำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
1. มีอัธยาศัยดี สุภาพ	4.02	1.03	มาก
2. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ	3.99	1.31	มาก

ให้บริการ

3. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	4.03	1.30	มาก
4. ประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	3.99	1.32	มาก
รวม	4.01	1.31	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.01$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	รายการ	ความถี่
1.	อินเทอร์เน็ตช้า	9
2.	อินเทอร์เน็ตเร็ว และแรงดี	9
3.	อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย	3
4.	การเข้าใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งไม่สมควรที่จะต้องกรอกรหัสทุกครั้ง	1
5.	สัญญาณไม่ทั่วถึง บางจุดไม่มีสัญญาณ ควรเพิ่มให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย	6
6.	ไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	4
7.	อินเทอร์เน็ตควรปรับปรุง	4
8.	หน้า login ไม่แสดง	1

ตาราง 11 พบว่า ผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ อินเทอร์เน็ตช้า จำนวน 9 คน อินเทอร์เน็ตเร็ว และแรงดี จำนวน 9 คน และสัญญาณไม่ทั่วถึง บางจุดไม่มีสัญญาณ ควรเพิ่มให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการเครือข่าย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. สถานะภาพในการทำงาน

☐

พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ

☐

พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

☐

นักศึกษา

3. สังกัดคณะ /

หน่วยงาน

☐

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

☐

สำนักงานอธิการบดี

☐

คณะครุศาสตร์

☐

สถาบันวิจัยและพัฒนา

☐

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☐

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐

คณะวิทยาการจัดการ

☐

สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน

☐

คณะนิติศาสตร์

☐

บัณฑิตวิทยาลัย

☐

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐

ตรวจสอบภายใน

☐

คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ

☐

อื่น ๆ

☐

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ

☐

คณะนิติศาสตร์

☐

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 Connet, 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

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี