

รายงานการประเมินผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒
ปีการศึกษา ๒๕๖๑

คำนำ

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการ โดยการศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้เข้าใช้บริการ ทั้งนี้ได้ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และเขียนรายงานเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศจึงหวังว่ารายงานประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบระบบเครือข่ายฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
สิงหาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมา	๑
ความมุ่งหมายของการประเมิน	๑
ขอบเขตของการประเมิน	๑
บทที่ ๒ วิธีการดำเนินการศึกษา	๒
กลุ่มตัวอย่าง	๒
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๒
การดำเนินการเก็บข้อมูล	๒
การวิเคราะห์ข้อมูล	๒
บทที่ ๓ ผลการประเมิน	๓
ตอนที่ ๑ สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๓
ตอนที่ ๒ การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	๔
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	๖
ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ	๘
ภาคผนวก	๑๐

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการให้บริการเครือข่ายและเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป สืบจากนักศึกษา บุคลากร ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีนักศึกษา บุคลากรที่มีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน ๑๕,๑๕๑ คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, ๑๙๗๐ : ๖๐๘) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน แต่มีการเก็บข้อมูลได้ จำนวน ๖๗๒ คน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายพอสรุปได้ดังนี้

๑. สภาพทั่วไป

พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๔๓๐ คน (๖๔.๐%) สถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน ๓๘๘ คน (๕๗.๗%) มาจากคณะครุศาสตร์มากที่สุด จำนวน ๑๘๔ คน (๒๗.๔%)

๒. การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

พบว่าส่วนใหญ่เชื่อมต่อเครือข่ายแบบ ทั้ง Lan และ Wireless จำนวน ๓๓๔ (๔๙.๗%) จุดประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน จำนวน ๔๔๓ คน (๖๕.๙%) ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ใช้ ๕ - ๗ วัน/สัปดาห์ จำนวน ๓๓๔ (๔๙.๗%)

๓. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการเครือข่าย

พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = ๓.๘๗$) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “มาก” ความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) และความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (Lan) อยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๒๓$) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ รองลงมาความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = ๓.๗๓$) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๐ และความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN) ($\bar{X} = ๓.๖๖$) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒

๔. ข้อเสนอแนะ

ผู้เข้าใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ สัญญาณไม่ทั่วถึง บางจุดไม่มีสัญญาณ ควรเพิ่มให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย จำนวน ๑๑ คน รองลงมา อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อยมาก จำนวน ๘ คน และเจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว จำนวน ๘ คน และเครือข่ายไร้สายหลุดบ่อย ช้า ไม่เสถียร เชื่อมต่อไม่ได้ จำนวน ๖ คน

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมา

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

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
๒. เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

ขอบเขตของการประเมิน

ในการประเมินครั้งนี้ เป็นนักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ใช้บริการระบบเครือข่ายในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

บทที่ ๒

วิธีการดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษา บุคลากร ที่เข้ามาใช้บริการเครือข่าย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ โดยมีนักศึกษา บุคลากรที่มีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน ๑๕,๑๕๑ คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. ๑๙๗๐ : ๖๐๘) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๘๐ คน แต่มีการเก็บข้อมูลจำนวน ๖๗๒ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีทั้งหมด ๔ ตอน คือ ตอนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

การดำเนินการเก็บข้อมูล

เจ้าหน้าที่กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เก็บข้อมูลแบบสอบถามผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ตอนที่ ๑ หาค่าความถี่ และร้อยละ
๒. ตอนที่ ๒ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๓. ตอนที่ ๓ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๔. ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

บทที่ ๓ ผลการประเมิน

การประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครั้งนี้จะเสนอผลการประเมินเป็นตอน ๆ แบ่งเป็น ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) จำนวน ๓ ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ หน่วยงาน

ตอนที่ ๒ เป็นคำถามการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีลักษณะเป็นคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน ๑๓ ข้อ

ตอนที่ ๔ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ หน่วยงาน ดังแสดงในตาราง ๑ - ๓

ตาราง ๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๒๔๒	๓๖.๐
หญิง	๔๓๐	๖๓.๙
รวม	๖๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน ๔๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๙ และเพศชาย จำนวน ๒๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐

ตาราง ๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์/ข้าราชการ	๐	๐
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	๑๕๑	๒๒.๕
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	๑๓๓	๑๙.๘
นักศึกษา	๓๘๘	๕๖.๗
รวม	๖๗๒	๑๐๐.๐๐

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการเครือข่าย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. สถานะภาพในการทำงาน

☐ พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ

☐ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

☐ นักศึกษา

๓. สังกัดคณะ /

หน่วยงาน

☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตร

☐ สำนักงานอธิการบดี

☐ คณะครุศาสตร์

☐ สถาบันวิจัยและพัฒนา

☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ คณะวิทยาการจัดการ

☐ สำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน

☐ คณะนิเทศศาสตร์

☐ บัณฑิตวิทยาลัย

☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐ ตรวจสอบภายใน

☐ คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ

☐ อื่น ๆ

☐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ

☐ คณะนิติศาสตร์

☐ อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๔. รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของท่านในการใช้งาน (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

☐ Lan (เครือข่ายใช้สาย)

☐ Wireless (เครือข่ายไร้สาย)

☐ ใช้ทั้ง Lan และ Wireless

๕. จุดประสงค์ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า ๑ 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.....

๖. ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โดยเฉลี่ย)

☐ น้อยกว่า ๓ วัน/สัปดาห์

☐ ๓ - ๔ วัน/สัปดาห์

☐ ๕ - ๗ วัน/สัปดาห์

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)					
๑. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายใช้สาย					
๒. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล					
๓. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ					
๔. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้					
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)					
๑. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย					
๒. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล					
๓. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ					
๔. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้					
๕. ความง่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย					
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
๑. มีอัธยาศัยดี สุภาพ					
๒. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ					
๓. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
๔. ประสานงานและติดตามข้อมูล					

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสำรวจข้างต้น
 กลุ่มงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง ๒ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา จำนวน ๓๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗ รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ จำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕

ตาราง ๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	๑๗๕	๒๖.๐
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	๒๖	๓.๙
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมฯ	๓๒	๔.๘
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	๗๔	๑๑.๐
คณะวิทยาการจัดการ	๘๐	๑๑.๙
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๔๕	๖.๗
คณะนิติศาสตร์	๑๕	๒.๒
คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ	๖๖	๙.๘
คณะนิเทศศาสตร์	๒๕	๓.๗
คณะอัญมณีศาสตร์ฯ	๑๖	๒.๔
สำนักงานอธิการบดี	๖๓	๙.๔
สำนักศิลปวัฒนธรรมฯ	๔	๐.๖
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑๙	๒.๘
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๑	๐.๑
บัณฑิตวิทยาลัย	๔	๐.๖
อื่น ๆ	๒๗	๔.๐
รวม	๖๗๒	๑๐๐.๐

จากตาราง ๓ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มาจากคณะครุศาสตร์ จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ รองลงมาคือ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังในตาราง ๔ -

๖

ตาราง ๔ แสดงจำนวน ร้อยละรูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่าย	จำนวน	ร้อยละ
Lan (เครือข่ายใช้สาย)	๗๒	๑๐.๗

Wireless (เครือข่ายไร้สาย)	๒๖๖	๓๙.๖
ใช้ทั้ง Lan และ Wireless	๓๓๔	๔๙.๗
รวม	๖๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๔ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เชื่อมต่อเครือข่ายแบบ ทั้ง Lan และ Wireless จำนวน ๓๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗ รองลงมาเชื่อมต่อเครือข่ายแบบ Wireless (เครือข่ายไร้สาย) จำนวน ๒๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖

ตาราง ๕ แสดงจุดประสงค์ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

จุดประสงค์การใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศข่าว	๑๔๐	๒๐.๘
ติดต่อประสานงานระหว่างภายใน/ภายนอกมหาวิทยาลัย	๒๙๔	๔๓.๘
อ่านข่าวสาร	๓๔๘	๕๑.๘
รับ-ส่งข้อมูลข่าวสารจากภายใน-ภายนอกมหาวิทยาลัย	๓๖๒	๕๓.๙
เช็ค Mail / Chat	๓๙๕	๕๘.๘
ค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน	๔๔๓	๖๕.๙
พักผ่อนหาความบันเทิง	๔๑๓	๖๑.๕
สืบค้นฐานข้อมูลห้องสมุด / อิเล็กทรอนิกส์	๒๔๕	๓๖.๕
Game Online	๑๓๔	๑๙.๙
โหลด Bit Torrent (Bit Conmet, uTorrent, eMule, FlashGet)	๑๖๕	๒๔.๖
อื่น ๆ ระบุ.....	๑๖	๒.๔
รวม	๒๙๙๕	๔๔๐.๐

จากตาราง ๕ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อค้นคว้าข้อมูลเพื่อการศึกษา / เตรียมการสอน จำนวน ๔๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๙ รองลงมาเพื่อพักผ่อนหาความบันเทิง จำนวน ๔๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕

ตาราง ๖ ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โดยเฉลี่ย)

ความถี่ในการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ วัน/สัปดาห์	๗๒	๑๐.๗
๓ - ๔ วัน/สัปดาห์	๒๖๖	๓๙.๖
๕ - ๗ วัน/สัปดาห์	๓๓๔	๔๙.๗
รวม	๖๗๒	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๖ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ๕ - ๗ วัน/สัปดาห์ จำนวน ๓๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗ รองลงมา ๓ - ๔ วัน/สัปดาห์ จำนวน ๒๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖ และน้อยกว่า ๓ วัน/สัปดาห์ จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗

ตอนที่ ๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการเครือข่าย โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวม และรายข้อ ดังแสดงในตาราง ๗ - ๑๐ ซึ่งกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

ตอบมากที่สุด	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น ๕
ตอบมาก	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น ๔
ตอบปานกลาง	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น ๓
ตอบน้อย	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น ๒
ตอบน้อยที่สุด	กำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น ๑

จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์การแปลผลของบุญชม ศรีสะอาด (๒๕๔๕ : ๑๐๓) ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับมากที่สุด
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับมาก
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับปานกลาง
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับน้อย
๑.๐๑ - ๑.๕๐	หมายถึง	ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายในระดับน้อยที่สุด

ตาราง ๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
๑. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายใช้สาย	๓.๗๐	๑.๓๘	มาก
๒. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	๓.๗๐	๑.๓๔	มาก
๓. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	๓.๕๐	๑.๔๒	ปานกลาง
๔. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	๓.๗๒	๑.๓๘	มาก

รวม	๓.๖๖	๑.๓๘	มาก
-----	------	------	-----

จากตาราง ๗ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (LAN) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ “มาก” ยกเว้นจำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ อยู่ในระดับ “ปานกลาง”

ตาราง ๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
๑. ความเร็วในการใช้งานเครือข่ายไร้สาย	๓.๗๕	๑.๑๓	มาก
๒. ประสิทธิภาพของเครือข่ายในการรับ/ส่ง/สื่อสารข้อมูล	๓.๗๔	๑.๑๗	มาก
๓. จำนวนจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายที่ให้บริการ	๓.๕๓	๑.๒๓	มาก
๔. ระบบเครือข่ายช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานได้	๓.๘๓	๑.๑๒	มาก
๕. ความง่ายในการเชื่อมต่อเครือข่ายไร้สาย	๓.๗๘	๑.๑๘	มาก
รวม	๓.๗๓	๑.๑๗	มาก

จากตาราง ๘ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.66$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
๑. มีอัธยาศัยดี สุภาพ	๔.๒๕	๐.๗๘	มาก
๒. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ	๔.๒๑	๐.๘๓	มาก
๓. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	๔.๒๗	๐.๘๐	มาก
๔. ประสานงานและติดตามข้อมูลที่ดี	๔.๑๙	๐.๘๑	มาก
รวม	๔.๒๓	๐.๘๑	มาก

จากตาราง ๙ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = ๔.๒๓$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ “มาก”

ตาราง ๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายโดยภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบเครือข่าย	(\bar{X})	(S.D.)	ระดับ
๑. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN)	๓.๖๖	๑.๓๘	มาก
๒. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless)	๓.๗๓	๑.๑๗	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๔.๒๓	๐.๘๑	มาก
รวม	๓.๘๗	๑.๑๒	มาก

จากตาราง ๑๐ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายโดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = ๓.๘๗$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอยู่ในระดับ “มาก” เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = ๔.๒๓$) รองลงมาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย (Wireless) ($\bar{X} = ๓.๗๓$) และ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบบใช้สาย (LAN) ($\bar{X} = ๓.๖๖$)

ตอนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โดยรวบรวมความถี่ที่ได้จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่ที่เรียงจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง ๑๑

ตาราง ๑๑ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	รายการ	ความถี่
๑.	อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อยมาก	๘
๒.	เจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว	๘
๓.	เครือข่ายไร้สายหลุดบ่อย ช้า ไม่เสถียร เชื่อมต่อไม่ได้	๖
๔.	การเข้าใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งไม่สมควรที่จะต้องกรอกรหัสทุกครั้ง	๒
๕.	สัญญาณไม่ทั่วถึง บางจุดไม่มีสัญญาณ ควรเพิ่มให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย	๑๐

ตาราง ๑๑ พบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ สัญญาณไม่ทั่วถึง บางจุดไม่มีสัญญาณ ควรเพิ่มให้ครอบคลุมทั้งมหาวิทยาลัย จำนวน ๑๐ คน รองลงมา อินเทอร์เน็ตช้าและหลุดบ่อยมาก จำนวน ๘ คน และเจ้าหน้าที่บริการดี รวดเร็ว จำนวน ๘ คน และเครือข่ายไร้สายหลุดบ่อย ช้า ไม่เสถียร เชื่อมต่อไม่ได้ จำนวน ๖ คน

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง ๑	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ ๓
ตาราง ๒	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามสถานภาพ ๓
ตาราง ๓	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะ/หน่วยงาน ๔
ตาราง ๔	แสดงจำนวน ร้อยละรูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ๔
ตาราง ๕	แสดงจุดประสงค์ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) ๕
ตาราง ๖	ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (โดยเฉลี่ย) ๕
ตาราง ๗	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย โดยภาพรวม ๖
ตาราง ๘	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) ๗
ตาราง ๙	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) ๗
ตาราง ๑๐	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเครือข่าย ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ๘
ตาราง ๑๑	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ๘