

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “การประเมินสภาพในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” สามารถนำเสนอผลได้ดังนี้คือ

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 พฤติกรรมการใช้ และการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 4.3 ความพึงพอใจ การรับรู้ของผู้ใช้ ที่มีต่อระบบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 4.4 ความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการระบบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 4.5 ความคิดเห็นเพิ่มเติม
- 4.6 ข้อวิจารณ์และการสรุปผล

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง “การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย วิทยาลัย นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” จำนวน 388 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1 – 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามเพศ คณะระดับการศึกษา และชั้นปีที่กำลังศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	186	47.9
1.2 หญิง	202	52.1
รวมทั้งสิ้น	388	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามเพศ คณะ  
ระดับการศึกษา และชั้นปีที่กำลังศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. คณะ		
2.1 ครุศาสตร์	90	23.2
2.2 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	90	23.2
2.3 วิทยาการจัดการ	89	22.9
2.4 มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	88	22.7
2.5 พยาบาลศาสตร์	31	8.0
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>388</b>	<b>100.00</b>
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี		
(1) ชั้นปีที่ 1	79	20.4
(2) ชั้นปีที่ 2	88	22.7
(3) ชั้นปีที่ 3	83	21.4
(4) ชั้นปีที่ 4	138	35.6
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>388</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 52.1 และศึกษาอยู่คณะครุศาสตร์และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 90 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.2 พบว่าเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 138 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.60

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คณะ	การใช้เครือข่าย					
	เคยใช้		ไม่เคยใช้		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	90	23.2	0	0	90	23.2
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	90	23.2	0	0	90	23.2
วิทยาการจัดการ	89	22.9	0	0	89	22.9
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	88	22.7	0	0	88	22.7
พยาบาลศาสตร์	31	8.0	0	0	31	8.0
<b>รวม</b>	<b>388</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>388</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักศึกษาทั้งหมดเคยใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย คิดเป็นร้อยละ 100 (จำนวน 388 คน) แยกเป็นนิสิตคณะครุศาสตร์และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 23.2 (จำนวน 90 คน) และคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 22.9 (จำนวน 89 คน)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของนิสิตที่เคยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวน  
ดุสิต จำแนกตามลักษณะของการครอบครองคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook)

ลักษณะการครอบครอง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ตัวเอง	388	100
2. ยืมของเพื่อน	0	0
3. ยืมมหาวิทยาลัย	0	0
<b>รวม</b>	<b>388</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่านักศึกษาที่เคยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย จำแนกตามลักษณะของการครอบครองคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) พบว่า มีคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) เป็นของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 100 (จำนวน 388คน)



ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) เป็นของตัวเองจำแนกตาม ลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook)

ลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. Celeron ความเร็ว 2.20 MHz	167	43.0
2. Pentium ความเร็ว 1.60 MHz	138	35.6
3. AMD ความเร็ว 1.83 MHz	83	21.4
4. อื่น ๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>388</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) ที่นักศึกษาใช้ ส่วนใหญ่ใช้หน่วยประมวลผลแบบ Celeron ความเร็ว 2.20 MHz คิดเป็นร้อยละ 43.0 (จำนวน 167 คน) รองลงมาคือ Pentium ความเร็ว 1.60MHz คิดเป็นร้อยละ 35.60 (จำนวน 138 คน) และ AMD ความเร็ว 1.83 MHz คิดเป็นร้อยละ 21.40 (จำนวน 83 คน) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่มีคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) เป็นของตัวเองจำแนกตามการในระบบปฏิบัติการ

คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) ใช้ระบบปฏิบัติการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. Windows 98	0	0
2. Windows ME	4	1.0
3. Windows XP	194	50.0
4. Windows 2000	190	49.0
5. Windows NT	0	0
6. Windows Vista	0	0
7. อื่น ๆ โปรแกรม	0	0
<b>รวม</b>	<b>388</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าการใช้ระบบปฏิบัติการที่นักศึกษานิยมใช้กับคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) คือ ระบบปฏิบัติการ Windows XP คิดเป็นร้อยละ 50.0 (จำนวน 194 คน) รองลงมา คือ Windows 2000 คิดเป็นร้อยละ 49.0 (จำนวน 190 คน) และ Windows ME คิดเป็นร้อยละ 1.0 (จำนวน 4 คน) ตามลำดับ

#### 4.2 พฤติกรรมการใช้ และการรับรู้ ที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต

พฤติกรรมการใช้และการรับรู้ที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.6 – 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระยะเวลาในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย		
1. น้อยกว่า 1 ปี	172	44.3
2. 1-2 ปี	175	45.1
3. มากกว่า 2 ปี	41	10.6
2. ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย		
1. ใช้ทุกวันที่ที่มาเรียน	306	78.9
2. ใช้บางวัน	26	6.7
3. นาน ๆ ใช้ครั้ง	56	14.4
3. โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ความถี่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย		
1. น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	21	5.4
2. 1-6 ชั่วโมง	159	41.0
3. 6-12 ชั่วโมง	184	47.4
4. มากกว่า 12 ชั่วโมง	24	6.2

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ต่อ)

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานที่ที่ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย		
1. ห้องสมุด	5	1.3
2. ห้องเรียน	5	1.3
3. อาคารเรียน	189	48.7
4. ลานเอนกประสงค์	189	48.7
5. อื่น ๆ	0	0
5. จุดมุ่งหมายในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย		
1. ค้นหาข้อมูล	217	55.9
2. ดูหนังฟังเพลง	367	94.6
3. เล่นเกมส์	342	88.1
4. อื่น ๆ	0	0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ระหว่าง 1-2 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.1 (จำนวน 175 คน) รองลงมาคือใช้น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 (จำนวน 172 คน) และใช้มากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.6 (จำนวน 41 คน) ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้งานทุกวันที่มาเรียนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.9 (จำนวน 306 คน) รองลงมาคือ นานๆ ใช้ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.6 (จำนวน 56 คน) และใช้บางวันคิดเป็นร้อยละ 6.7 (จำนวน 26 คน) โดยเฉลี่ย 1 สัปดาห์นักศึกษาใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ระหว่าง 6-12 ชั่วโมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.4 (จำนวน 184 คน) รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 1-6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 41.0 (จำนวน 159 คน) และมากกว่า 12 ชั่วโมงคิดเป็นร้อยละ 6.2 (จำนวน 24 คน) โดยสถานที่ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายที่อาคารเรียนและลานเอนกประสงค์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.7 (จำนวน 189 คน) รองลงมาคือห้องสมุดและห้องเรียน ร้อยละคิดเป็น 1.3 (จำนวน 5 คน) ซึ่งจุดมุ่งหมายที่นักศึกษาใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้ดูหนังฟัง

เพลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.6 (จำนวน 367 คน) รองลงมาคือเล่นเกมส์ คิดเป็นร้อยละ 88.1 (จำนวน 342 คน) และใช้ในการสนทนาออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 85.8 (จำนวน 333 คน)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาตามการรับรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของนิสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประเด็นข้อมูล	การรับรู้			
	ทราบ/เคย		ไม่ทราบ/ไม่เคย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยมีโฮมเพจที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	168	43.3	220	56.7
2. การค้นข้อมูลที่โฮมเพจของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	168	43.3	220	56.7

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีโฮมเพจที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย คิดเป็นร้อยละ 56.7 (จำนวน 220 คน) และนักศึกษาทราบว่ามหาวิทยาลัยมีโฮมเพจคิดเป็นร้อยละ 43.3 (จำนวน 168 คน) และมีนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เคยค้นข้อมูลที่โฮมเพจของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย คิดเป็นร้อยละ 56.7 (จำนวน 220 คน) และนักศึกษาที่เคยค้นข้อมูลทางโฮมเพจคิดเป็นร้อยละ 43.3 (จำนวน 168 คน)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาตามการรับรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของนิสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การรับรู้ว่ามีมหาวิทยาลัยให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย		
1. เพื่อน	182	46.9
2. อาจารย์	73	18.8
3. เจ้าหน้าที่	355	91.5
4. เว็บบ	131	33.8
5. อื่น ๆ	0	0

จากตารางที่ 4.8 พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีบริการการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 91.5 (จำนวน 355 คน) รองลงมาจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 46.9 (จำนวน 182 คน) และจากเว็บ คิดเป็นร้อยละ 33.8 (จำนวน 131 คน) ตามลำดับ

#### 4.3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านความต้องการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. จุดที่ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.90	0.337	ระดับมาก
2. ให้มีการแนะนำวิธีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ในชั้นเรียนของท่าน	3.10	0.319	ระดับปานกลาง
3. เพิ่มช่องทางการแนะนำข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.57	0.495	ระดับมาก

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านความต้องการ (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
4. ความเร็วในการรับส่งข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยฯ	3.49	0.500	ระดับปานกลาง
5. รัศมีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมพื้นที่ของคณะที่ท่านศึกษาอยู่	3.98	0.151	ระดับมาก
6. ทุกครั้งที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.46	0.548	ระดับมาก
7. ระบบความปลอดภัยในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	4.46	0.548	ระดับมาก
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.414</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยด้านความต้องการ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.85 และค่า S.D. เท่ากับ 0.414 แยกเป็นรายข้อ ได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้งานได้ดีทุกครั้งที่เชื่อมต่อและระบบความปลอดภัยในการใช้ โดยคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.46 และค่า S.D. เท่ากับ 0.548 รองลงมาคือรัศมีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมพื้นที่และคณะที่ศึกษาอยู่ โดยคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.98 และค่า S.D. เท่ากัน 0.151 และจุดให้บริการเครือข่ายระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.90 และค่า S.D. เท่ากับ 0.337

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านประโยชน์ที่ได้รับ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. สามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	3.49	0.500	ระดับปาน
2. ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียน	3.91	0.960	กลาง
3. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านโทรศัพท์	3.91	0.962	ระดับมาก ระดับมาก
4. สามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมและเรียกดูได้บ่อยครั้งตามต้องการ	4.40	0.522	ระดับมาก
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.736</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 4.10 นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.93 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.736 แยกเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมและเรียกดูได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.40 และค่า S.D. เท่ากับ 0.522 รองลงมาคือ ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียน มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.91 และค่า S.D. เท่ากับ 0.960 และช่วย ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านระบบโทรศัพท์ มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับและค่า S.D. เท่ากับ 0.962

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตด้านคุณภาพของการบริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและสะดวก รวดเร็ว	3.58	0.494	ระดับมาก
2. การแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.57	0.495	ระดับมาก
3. มีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็น ขั้นตอน	3.57	0.500	ระดับมาก
4. ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	4.00	0.051	ระดับมาก
5. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.99	0.113	ระดับมาก
6. จำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.57	0.495	ระดับมาก
7. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	3.97	0.159	ระดับมาก
8. โสมเพจ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของ มหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.56	0.517	ระดับมาก
9. โสมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมีข้อมูล และข่าวสารเกี่ยวกับบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.57	0.500	ระดับมาก
<b>ความพึงพอใจรวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.369</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 4.11 นักศึกษามีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายโดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.71 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.369 แยกเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.00 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.051 รองลงมาคือให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.99 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.113 และสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 3.97 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.159 ตามลำดับ

#### 4.4 ความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการระบบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านความต้องการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. จุดที่ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	4.48	0.506	ระดับมาก
2. ให้มีการแนะนำวิธีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายในชั้นเรียนของท่าน	4.49	0.500	ระดับมาก
3. เพิ่มช่องทางการแนะนำข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	4.51	0.506	ระดับมากที่สุด
4. ความเร็วในการรับส่งข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยฯ	4.91	0.288	ระดับมากที่สุด
5. รัศมีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมพื้นที่ของคณะที่ท่านศึกษาอยู่	4.90	0.306	ระดับมากที่สุด
6. ทุกครั้งที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.90	0.306	ระดับมากที่สุด
7. ระบบความปลอดภัยในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	4.50	0.501	ระดับมากที่สุด
<b>ความคาดหวังรวม</b>	<b>4.67</b>	<b>0.416</b>	<b>ระดับมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่านักศึกษามีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยด้านความต้องการ โดยภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.67 และค่า S.D. เท่ากับ 0.416 แยกเป็นรายชื่อได้ว่า นักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับความเร็วในการรับส่งข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยฯ โดยคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.91 และค่า S.D. เท่ากับ

0.288 รองลงมาคืออัตราที่มีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมพื้นที่และ  
 คณะที่ศึกษาอยู่และทุกครั้งที่จะเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย สามารถใช้งาน ได้เป็นอย่างดี  
 โดยคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.90 และค่า S.D. เท่ากัน 0.306 และเพิ่มช่องทางการแนะนำข้อมูลระบบ  
 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.51 และค่า S.D. เท่ากับ 0.506 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต  
 ไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้านประโยชน์ที่ได้รับ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. สามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น	4.42	0.494	ระดับมาก
2. ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการเรียน	4.41	0.499	ระดับมาก
3. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านโทรศัพท์	4.41	0.499	ระดับมาก
4. สามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมและเรียกดูได้บ่อยครั้งตาม ต้องการ	4.41	0.499	ระดับมาก
<b>ความคาดหวังรวม</b>	<b>4.41</b>	<b>0.498</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 4.13 นักศึกษามีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย  
 ของมหาวิทยาลัยด้านประโยชน์ที่ได้รับโดยภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังในระดับมาก โดยมี  
 คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.41 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.498 แยกเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความ  
 คาดหวังระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น โดยมีคะแนน  
 เฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.42 และค่า S.D. เท่ากับ 0.494 รองลงมาคือ ช่วยอำนวยความสะดวกในการ  
 เรียน, ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านระบบ โทรศัพท์และสามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม  
 และเรียกดูได้บ่อยครั้งตามต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.4 1 และค่า S.D. เท่ากับ 0.499

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของความคาดหวังของนักศึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต  
ไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตรและสะดวก รวดเร็ว	4.00	0.051	ระดับมาก
2. การแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.02	0.124	ระดับมาก
3. มีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นขั้นตอน	4.43	0.501	ระดับมาก
4. ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว	4.41	0.499	ระดับมาก
5. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	4.42	0.494	ระดับมาก
6. จำนวนบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.01	0.124	ระดับมาก
7. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	4.40	0.517	ระดับมาก
8. โสมเพจ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของ มหาวิทยาลัยฯมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.01	0.113	ระดับมาก
9. โสมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมีข้อมูลและ ข่าวสารเกี่ยวกับบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไร้สาย	4.00	0.000	ระดับมาก
<b>ความคาดหวังรวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.269</b>	<b>ระดับมาก</b>

จากตารางที่ 4.14 นักศึกษามีความคาดหวังด้านคุณภาพของการบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไร้สายโดยภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.19 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.269 แยกเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นขั้นตอนมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.43 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.501 รองลงมาคือให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.42 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.494 และให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วมีคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เท่ากับ 4.41 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.499 ตามลำดับ

#### 4.5 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีรายละเอียดที่สรุปได้ดังนี้

##### 1. ด้านความต้องการในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

จากการสำรวจความคิดเห็นด้านความต้องการในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีผู้แสดงความคิดเห็นว่า

- ควรมีการแนะนำวิธีการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายในชั้นเรียนให้มากกว่าเดิม
- ควรมีการเพิ่มช่องทางและการประชาสัมพันธ์การแนะนำข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย
- ควรมีการเพิ่มความเร็วในการรับส่งข้อมูล

##### 2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

จากการสำรวจความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ไม่พบนักศึกษาที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติม

##### 3. ด้านคุณภาพของการใช้บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพของการใช้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นว่า

- ควรมีการจัดทำคู่มือในการใช้บริการให้แก่นักศึกษาทุกชั้นปีทราบ
- ควรมีการปรับปรุงโฮมเพจของมหาวิทยาลัยให้มีข้อมูลที่ทันสมัยมากกว่าที่เป็นอยู่
- ควรมีการเพิ่มเติมข้อมูลและข่าวสารต่างเป็นโฮมเพจให้มากกว่านี้

##### 4. ความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการ

จากการสำรวจความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายไม่พบนักศึกษาที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติม