

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินสภาพในการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” สามารถสรุปกระบวนการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาการประเมินความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

5.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและประโยชน์จากการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

5.1.3 เพื่อเสนอแนะผู้ดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ให้มีการพัฒนาในการให้บริการ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

5.1.4 เพื่อศึกษาสถานภาพ ศักยภาพและปัญหาของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 ประชากร หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2552 จำนวน 13,209 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่1-4 ภาคปกติมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา 2552 จากคณะต่างๆดังนี้ คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 388 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามานะ (Taro Yamane) ด้วยความเชื่อมั่น 95 และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Sampling)

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ(Multiple Choices)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการรับรู้ ที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choices)

ตอนที่ 3 ความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไร้สาย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับจุดบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไร้สาย ปัญหาที่พบในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไร้สายและความต้องการอื่นๆ นำเสนอมีลักษณะปลายเปิด (open ended)

5.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

5.4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 52.1 และศึกษาอยู่คณะครุศาสตร์และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 90 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.2 พบว่าเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 138 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.60

5.4.2 นักศึกษาทั้งหมดเคยใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไร้สายคิดเป็นร้อยละ 100 (จำนวน 388 คน) แยกเป็นนิสิตคณะครุศาสตร์และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 23.2 (จำนวน 90 คน) และคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 22.9 จำนวน 22.7 คน

5.4.3 นักศึกษาที่เคยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไร้สาย จำแนกตามลักษณะของการครอบครองคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) พบว่า มีคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) เป็นของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 100 จำนวน 388 คน

5.4.4 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

5.4.5 การใช้ระบบปฏิบัติการที่นักศึกษานิยมใช้กับคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) คือระบบปฏิบัติการ 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

5.4.6 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 สัปดาห์นักศึกษานิยมใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ระหว่าง 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) โดยสถานที่ที่นักศึกษานิยมใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายที่อาคารเรียนและลานอเนกประสงค์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.7 จำนวน 189 คน รองลงมาคือห้องสมุดและห้องเรียน ร้อยละคิดเป็น 1.3 จำนวน 5 คน ซึ่งจุดมุ่งหมายที่นักศึกษานิยมใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้ดูหนังฟังเพลงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.6 จำนวน 367 คน รองลงมาคือเล่นเกม คิดเป็นร้อยละ 88.1 จำนวน 342 คน และใช้ในการสนทนาออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 85.8 จำนวน 333 คน

5.4.7 นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีโฮมเพจที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย คิดเป็นร้อยละ 56.7 จำนวน 220 คน และนักศึกษาทราบว่ามีโฮมเพจ คิดเป็นร้อยละ 43.3 จำนวน 168 คน และมีนักศึกษานิยมไม่เคยนับข้อมูลที่โฮมเพจของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย คิดเป็นร้อยละ 56.7 จำนวน 220 คน และนักศึกษานิยมที่เคยนับข้อมูลทางโฮมเพจคิดเป็นร้อยละ 43.3 จำนวน 168 คน

5.4.8 นักศึกษาส่วนใหญ่รับรู้ว่ามีบริการการให้บริการระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 91.5 จำนวน 355 คน รองลงมาจากเพื่อนคิดเป็นร้อยละ 46.9 จำนวน 182 คน และจากเว็บ คิดเป็นร้อยละ 33.8 จำนวน 131 คน ตามลำดับ

5.4.9 นักศึกษานิยมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัย

(1) ด้านความต้องการ โดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.85 และค่า S.D. เท่ากับ 0.414 แยกเป็นรายข้อ ได้ว่า นักศึกษา



มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้งานได้ดี ทุกครั้งที่เชื่อมต่อและระบบความปลอดภัยในการใช้ โดยคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.46 และค่า S.D. เท่ากับ 0.548 รองลงมาคือรัศมีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ครอบคลุมพื้นที่และคณะที่ศึกษาอยู่ 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

(2) ด้านประโยชน์ที่ได้รับโดยภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.93 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.736 แยกเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมและเรียกดูได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ 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 และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านระบบโทรศัพท์ มีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับและค่า S.D. เท่ากับ 0.962

(3) ด้านคุณภาพของการบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไร้สายโดยภาพรวม 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

5.4.10 นักศึกษามีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัย

(1) ด้านความต้องการโดยภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.67 และค่า S.D. เท่ากับ 0.416 แยกเป็นรายข้อ ใด้ว่านักศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับความเร็วในการรับส่งข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยฯ โดยคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.91 และค่า S.D. เท่ากับ 0.288 รองลงมาคือรัศมีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมพื้นที่และคณะที่ศึกษาอยู่ และทุกครั้งที่เชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี โดยคะแนนเฉลี่ย

(\bar{X}) เท่ากับ 4.90 และค่า S.D. เท่ากัน 0.306 และเพิ่มช่องทางการแนะนำข้อมูลระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.51 และค่า S.D. เท่ากับ 0.506 ตามลำดับ

(2) ด้านประโยชน์ที่ได้รับโดยภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.498 แยกเป็นรายชื่อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.42 และค่า S.D. เท่ากับ 0.494 รองลงมาคือ ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านระบบโทรศัพท์และสามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมและเรียกดูได้บ่อยครั้งตามต้องการ มีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 และค่า S.D. เท่ากับ 0.499

(3) ด้านคุณภาพของการบริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไร้สายโดยภาพรวม พบว่า มีความคาดหวังในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.19 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.269 แยกเป็นรายชื่อ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นขั้นตอนมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.43 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.501 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.42 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.494 และให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.499 ตามลำดับ

5.5 อภิปรายผลการวิจัย

เรื่องการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยขอเสนออภิปรายผลแยกเป็นประเด็นหลักๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานภาพของผู้ใช้

ผลจากการศึกษาสถานภาพของผู้ใช้ พบว่า นักศึกษาเคยใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยทุกคน (ร้อยละ 100) เป็นผลมาจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายแจกคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) ให้นักศึกษาเป็นของตนเอง ทำให้นักศึกษาสามารถใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ชนิดพกพา (Notebook) ของนิสิตมีหน่วยประมวลผลกลางแบบ Celeron ความเร็ว 2.20 MHz และใช้ระบบปฏิบัติการเป็น Windows XP เป็นระบบปฏิบัติการที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบันและยังถูกออกแบบมาให้ใช้งานในระบบเครือข่ายได้เป็นอย่างดี

2. ด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

การศึกษาถึงพฤติกรรมของนิสิตเกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย พบว่า ระยะเวลาที่ใช้งานอยู่ในช่วง 1-2 ปี เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งใช้งานทุกวันที่มาเรียน โดยส่วนใหญ่ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายที่อาคารเรียนและลานอเนกประสงค์ ซึ่งจุดมุ่งหมายของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของนิสิตมากกว่ากึ่งหนึ่งใช้เพื่อดูหนังฟังเพลงและพบว่านิสิตไม่ค่อยได้ค้นหาข้อมูลจากโฮมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมหาวิทยาลัย ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรหาแนวทางเพื่อทำให้นิสิตตระหนักถึงประโยชน์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย เพื่อนำไปใช้ทางด้านการศึกษาให้มากที่สุด โดยเฉพาะการนำไปใช้ในการค้นหาข้อมูลทางการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต แทนการค้นหาข้อมูลในห้องสมุดของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

3. ด้านการรับรู้การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

นักศึกษามีการรับรู้เกี่ยวกับโฮมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยค่อนข้างน้อย จะเห็นได้จาก มีนักศึกษาจำนวนมากที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับโฮมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโฮมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัย และความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจและสามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับโฮมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยได้เต็มประสิทธิภาพ

4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านความถี่ ้องการ

นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยสามารถใช้งานได้ดีทุกครั้งที่เชื่อมต่อและระบบความปลอดภัยในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายและรัศมีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยครอบคลุมทุกพื้นที่และจุดให้บริการเครือข่ายระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของทางมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมและเรียกดูได้บ่อยครั้งตามที่ต้องการ อีกทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนและช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านระบบโทรศัพท์

3. ด้านคุณภาพของการบริการ

นักศึกษามีความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับมาก โดยการให้ให้บริการเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของทางมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็วและให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ต่อนักศึกษามีความชัดเจน อีกทั้งสถานที่ในการให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ จึงส่งผลให้นักศึกษาอยากเข้าไปใช้บริการ

5. ความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ด้านความต้องการ

นักศึกษามีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยด้านความต้องการในระดับมากที่สุด โดยนักศึกษาที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมีความคาดหวังเกี่ยวกับความเร็วในการรับส่งข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยฯ และมีในการให้บริการของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมพื้นที่ อีกทั้งการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีทุกครั้งที่มีการเชื่อมต่อและคาดหวังว่ามหาวิทยาลัยต้องมีเพิ่มช่องทางการแนะนำข้อมูลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ

นักศึกษามีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยด้านประโยชน์ที่ได้รับในระดับมาก โดยนักศึกษาที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมีความคาดหวังว่าสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น และช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียน อีกทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อเครือข่ายผ่านระบบโทรศัพท์ รวมทั้งนักศึกษาสามารถค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมและเรียกดูได้บ่อยครั้งตามต้องการ

3. ด้านคุณภาพของการบริการ

นักศึกษามีความคาดหวังเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยด้านคุณภาพของการบริการในระดับมาก โดยนักศึกษาที่ใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมีความคาดหวังว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเป็นขั้นตอนสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของนักศึกษาได้อย่างชัดเจน รวมถึงให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ

จากการศึกษาเรื่องการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยขอเสนอ ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

(1) ข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับสถานภาพของนักศึกษาในเรื่องใช้ระบบปฏิบัติการ ซึ่งส่วนใหญ่ นักศึกษาใช้ระบบปฏิบัติการเป็น Windows 2000 คิดเป็นร้อยละ 49.0 จำนวน 190 คน ซึ่งระบบปฏิบัติการที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบันและยังถูกออกแบบมาให้ใช้งานในระบบเครือข่ายได้เป็นอย่างดี คือ ระบบ Windows XP ซึ่งทางมหาวิทยาลัยควรมีการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1- 2 เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น

(2) ข้อมูลจากการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีโฮมเพจที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย คิดเป็นร้อยละ 56.7 จำนวน 220 คน เนื่องจากนักศึกษาไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีโฮมเพจที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ โฮมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัย และความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจและสามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับโฮมเพจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยได้เต็มประสิทธิภาพ

(3) จุดมุ่งหมายที่นิสิตส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.6 (จำนวน 367 คน) ใช้เครือข่ายไร้สายเพียงเพื่อ ดูหนัง ฟังเพลง มหาวิทยาลัยควรหาวิธีการแนะแนวทางและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้นักศึกษาทราบถึงประโยชน์ของการใช้เครือข่ายไร้สายในด้านการศึกษาให้มากขึ้น

(4) นักศึกษาส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.7 (จำนวน 220 คน) ไม่ทราบว่ามหาวิทยาลัยมีโฮมเพจที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับโฮมเพจที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัย

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นของอาจารย์ และบุคลากรที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2) การศึกษาเชิงลึก (In depth Study) เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยการเปรียบเทียบระหว่างนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต