

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต :

กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTOR AFFECTING USER SATISFACTION

TOWARD THE USE OF THE INTERNET :

A CASE STUDY OF RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

สุวิมล ระวัง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

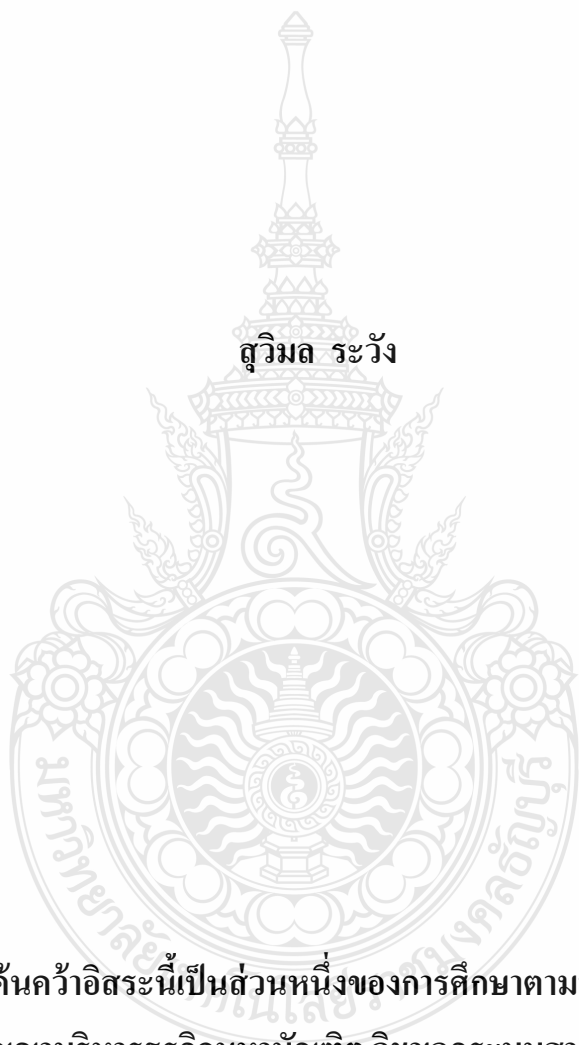
คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต :
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง



สุวิมล ระวัง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต :
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Factors Affecting User Satisfaction toward the Use of the Internet :

A Case Study of Ramkhamhaeng University

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวสุวิมล ระวัง

วิชาเอก

ระบบสารสนเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ดร.เนติศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร)



กรรมการ

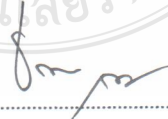
(ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวสุวิมล ระวัง
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รุ่งสม
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ศึกษาปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและวิเคราะห์พฤติกรรมกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมุติฐาน คือการทดสอบ Independent Sample t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 19 ถึง 23 ปี สังกัดคณะรัฐศาสตร์ และยังไม่ประกอบอาชีพ ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่าช่วงเวลาที่ใ้มากที่สุด คือ 12.01 - 15.00 น. สถานที่ใช้บริการมากที่สุดคือบ้าน / หอพัก วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ คือ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย ข้อมูลด้านผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการมีระดับมากที่สุด คือ จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอน และจุดเชื่อมต่อสัญญาณที่มีการเลือกมากที่สุด คือตามซุ้มต่าง ๆ จากการวิเคราะห์สมมุติฐาน พบว่า อายุและคณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการใช้บริการ E - Mail และด้านการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ที่ให้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย และการใช้ด้านบริการ E - Mail แตกต่างกัน

Independent Study Title	Factors Affecting User Satisfaction toward the Use of the Internet : A Case Study of Ramkhamhaeng University
Name-Surname	Miss Suwimon Rawang
Major Subject	Information Systems
Independent Study Advisor	Assistant Professor Kritiya Rangsom
Academic Year	2011

ABSTRACT

The independent study was to study the behaviors of the Internet provider, and Internet users at Ramkhamhaeng University, and to determine the factors affecting user satisfaction.

The sample consisted of 420 participants who were undergraduate students at Ramkhamhaeng University, selected by using convenience sampling. The questionnaire was used as research instrument while descriptive statistics used for data analysis included Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation. Data processing and analysis was done by using SPSS software. The Independent Samples t - test was used to the difference between two independent groups. One - Way ANOVA was also used to determine whether were any significant differences between the means of the three or more independent groups. Finally, Least Significant Difference (LSD) was used to determine the minimum difference between any two means.

The results based demographic information showed that the majority of the participants were male, aged between 19 and 23 years from Faculty of Political Science and had no occupation. Considering the behavior information of the Internet users, the most frequently used time period was between 12.01 p.m. - 03.00 p.m., and they usually use the Internet from home /dormitory. The purpose of using the Internet was to search for news and information while the type of the Internet service was mainly from wireless LAN. In addition, most of suggestions on the service provided were to prepare teaching programs. Finally, the most selected network connection was from different Internet user satisfaction in terms of wireless LAN and email services and computer network. Besides, different purposes of the use of the Internet resulted in different Internet user satisfaction in terms of computer network. Finally, different suggestions on the service from the officers revealed different Internet user satisfactions in terms of wireless LAN and email services.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากท่าน ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร ประธานกรรมการ ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงษ์ กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รังสม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดจากการค้นคว้าวิจัยผู้ทำการวิจัยจึงขอกราบขอพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ทั้งนี้ผู้ทำการวิจัยขอกราบขอพระคุณ บิดา มารดา คุณชาย และผู้ที่มีพระคุณอย่างยิ่งที่สนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต และขอขอบพระคุณ เพื่อนในชั้นเรียน รุ่น ISY'53 ทุกท่าน ที่คอยให้การช่วยเหลือและเป็นที่ยกย่องตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ รวมถึงผู้ที่มีพระคุณคนอื่น ๆ ที่มีอาจเอย่นามได้ทั้งหมดขอขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้ด้วย

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เกิดประโยชน์ และความดีอันมีค่าจากการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้บังเกิดต่อผู้อ่าน ผู้ทำการวิจัยขอบูชาคุณบิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด แต่ครูบาอาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ถ่ายทอดวิชาความรู้ แก่ผู้ที่มีพระคุณทุกท่านและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทุกพระองค์ ที่คอยให้การสนับสนุนเพิ่มพูนสติปัญญา และหากการศึกษาครั้งนี้ขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ทำการศึกษากราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สุวิมล ระวัง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 อินเทอร์เน็ต	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัย	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม	12
2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	13
2.5 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์	14
2.6 มหาวิทยาลัยรามคำแหง	15
2.7 บริการอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยรามคำแหง	18
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28

สารบัญ

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4.2 ผลการวิเคราะห์	41
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	75
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	79
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	81
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	81
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	88
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	89
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์	90
ประวัติผู้เขียน	94

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	41
4.2 แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	42
4.3 แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่สังกัด	42
4.4 แสดงจำนวนความถี่ และคำร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	43
4.5 แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ต	44
4.6 แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย รามคำแหง จำแนกตามสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	44
4.7 แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย รามคำแหง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ	45
4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) และคำร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง	46
4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) และคำร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจำแนกตามเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด).....	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงจำแนกตามจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด).....	48
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม.....	49
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการเข้าใช้บริการด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi).....	49
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการเข้าใช้บริการด้านการให้บริการด้านการให้บริการ E - Mail.....	51
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการเข้าใช้บริการด้านการให้บริการด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์.....	52
4.15 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) จำแนกตามเพศ.....	54
4.16 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการ E - Mail จำแนกตามเพศ.....	55
4.17 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการระบบเครือข่ายจำแนกตามเพศ.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	56
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) เป็นรายคู่	57
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการ E - Mail เป็นรายคู่	58
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการระบบเครือข่าย เป็นรายคู่	59
4.22 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านคนที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	60
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างคนที่สังกัดที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้เครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) เป็นรายคู่	61
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างคนที่สังกัดที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการ E - Mail เป็นรายคู่	62
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างคนที่สังกัดที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการระบบเครือข่ายเป็นรายคู่	63
4.26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	64
4.27 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยด้านพฤติกรรมด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	65
4.28 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยด้านพฤติกรรมด้านสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยด้านพฤติกรรมด้านสถาน วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	68
4.30 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยด้านผู้ให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	70
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการ เครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) เป็นรายคู่.....	71
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการ E - Mail เป็นรายคู่.....	72
4.33 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยด้านผู้ให้บริการด้านจุดเชื่อมต่อ สัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน.....	73
4.34 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต.....	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2.1 พื้นที่ให้บริการ Wi - Fi.....	18
2.2 ขั้นตอนการตรวจสอบ Wi - Fi.....	19
2.3 ขั้นตอนการเข้า Wireless Network Connection.....	19
2.4 Wireless Network Connection.....	20
2.5 Wireless ชื่อ RAMLIWIN.....	20
2.6 หน้าจอระบบการลงทะเบียนใช้งานเครือข่าย.....	22
2.7 หน้าจอเลือกสถานะ.....	22
2.8 หน้าจอในการกรอกข้อมูล.....	23
2.9 หน้าจอวิธี Set up ใช้งาน Proxy Server.....	24
2.10 การ Setting Modem.....	25
2.11 หน้าต่าง ISP Settings ให้กำหนดค่า Proxy Server.....	25
2.12 หน้าต่าง Local Area Network (LAN) Settings.....	26
2.13 หน้าต่าง Local Area Network Settings กำหนดค่า Proxy Server.....	26
2.14 หน้าต่าง Connect.....	27

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการใช้อินเทอร์เน็ตกันทั่วโลก เป็นที่แน่นอนแล้วว่าในอนาคตอินเทอร์เน็ตจะเข้ามามีส่วนร่วมกับชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น แต่อินเทอร์เน็ตก็ก่อให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ มากมาย ทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม การศึกษา ชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งที่ใช้ในการศึกษา สืบค้นข้อมูล และจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อินเทอร์เน็ตจะมอบอำนาจสื่อให้แก่คนทั่วไป ทั้งเรื่องข่าวสาร วิทยุ โทรทัศน์ และข้อมูลต่าง ๆ ดังนั้นอินเทอร์เน็ตจึงมีความสำคัญและมีประโยชน์สำหรับยุคสมัยปัจจุบันอย่างมาก โดยเฉพาะการนำมาใช้ในการเรียน และเป็นสื่อในการสอนเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ได้มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตหลายรูปแบบ

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นมหาวิทยาลัยตลาดวิชาแห่งเดียวของประเทศไทย ซึ่งจะรับบุคคลเข้าศึกษาโดยไม่ต้องสอบคัดเลือกและไม่จำกัดจำนวน ทำการเรียนการสอนเป็นแบบตลาดวิชา คือมีการเรียนการสอนในชั้นเรียนแบบเดียวกับมหาวิทยาลัยปกติ แต่ไม่บังคับในการเข้าชั้นเรียน อันเป็นระบบแบบเดียวกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมืองในอดีต มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นหนึ่งในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงของประเทศไทยและชั้นนำ ในด้านรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์อย่างมาก มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2514 บนเนื้อที่ประมาณ 300 ไร่เศษ บนถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร การตรากฎหมายในการจัดตั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีผู้เสนอร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นครั้งแรก และในวันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2512 คือ นายประมวล กุลมาตย์ สมาชิกสภาผู้แทนและสภาผู้แทนราษฎร ได้ลงมติรับหลักการเป็นเอกฉันท์เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2512 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจะมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศใช้ร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2514

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงเปิดให้บริการพร้อมกับการเปิดบรรยายของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2514 เป็นศูนย์กลางในการค้นคว้าทางวิชาการ สำหรับอาจารย์และนักศึกษา และปัจจุบันสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการดำเนินงานในระบบเครือข่ายห้องสมุดอัตโนมัติ (RAMLINET: Ramkhamhaeng University Library Network)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ดังนั้นมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมจึงได้ดำเนินโครงการเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และมีระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เทปคำบรรยาย ระบบสื่อประสม ตำราอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายทอดสด การบรรยายจากห้องเรียน ศูนย์สื่อการสอนทางอิเล็กทรอนิกส์ และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นหาและเลือกใช้ข่าวสารความรู้จากทั่วทุกมุมโลก โดยมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา แลกบุคลากร อย่างเช่น ด้านการให้บริการ e - mail ด้านการให้บริการ Wi - Fi by RAMLIWIN บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แต่ก็ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ อย่างเช่น พื้นที่การให้บริการไม่เพียงพอ บางพื้นที่สัญญาณ Wi - Fi ใช้บริการไม่ได้ บางช่วงเวลาความเร็วในการใช้อินเทอร์เน็ตช้า สัญญาณ Wi - Fi บางชั้นเรียนเปิดให้บริการ บางชั้นเรียนปิดให้บริการ ส่วนปัญหาด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุดกลาง ในบางครั้งไม่สามารถลงทะเบียนเพื่อที่จะใช้บริการเครือข่าย และบางครั้งมีปัญหาในการ Logic ระบบ ทำให้ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ได้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เนื่องจากยังไม่เคยมีการสำรวจและประเมินปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างครบถ้วน ผู้ศึกษาหวังว่าผลการวิจัยที่ได้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ คณะที่สังกัด อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการของการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. คณะนิติศาสตร์
2. คณะบริหารธุรกิจ
3. คณะมนุษยศาสตร์
4. คณะศึกษาศาสตร์
5. คณะรัฐศาสตร์
6. Pre - Degree
7. คณะอื่นๆ

2. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาใช้การดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งแต่ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2555

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

3.1.1 ตัวแปรปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่สังกัด อาชีพ

3.1.2 ตัวแปรปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงใดบ้าง

3.1.2 ตัวแปรปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

ตัวแปรด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ e - mail ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.5 กำจำกัดความในการวิจัย

1. Wi - Fi by RAMLIWIN คือ บริการเครือข่ายไร้สาย มีไว้สำหรับให้บริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Wi - Fi ย่อมาจาก Wireless Fidelity หมายถึง ความสามารถในการส่งสัญญาณแบบไร้สาย เป็นคำย่อที่ในปัจจุบันใช้เรียกเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) และเป็นระบบที่อยู่ในมาตรฐาน IEEE 802.11

2. ด้านการให้บริการ E - mail หมายถึง การให้บริการรับ - ส่ง E - mail ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง mail.ru.ac.th

3. ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุดกลาง
การให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง เป็นการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ต้อง Login เข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ISP ของที่อื่น ต้องใช้บริการ Proxy Server ก่อนเข้าใช้ Reference Databases ซึ่งเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดกลาง โดยใช้ Username และ Password เดียวกันกับที่ได้ลงทะเบียนการใช้งานเครือข่าย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

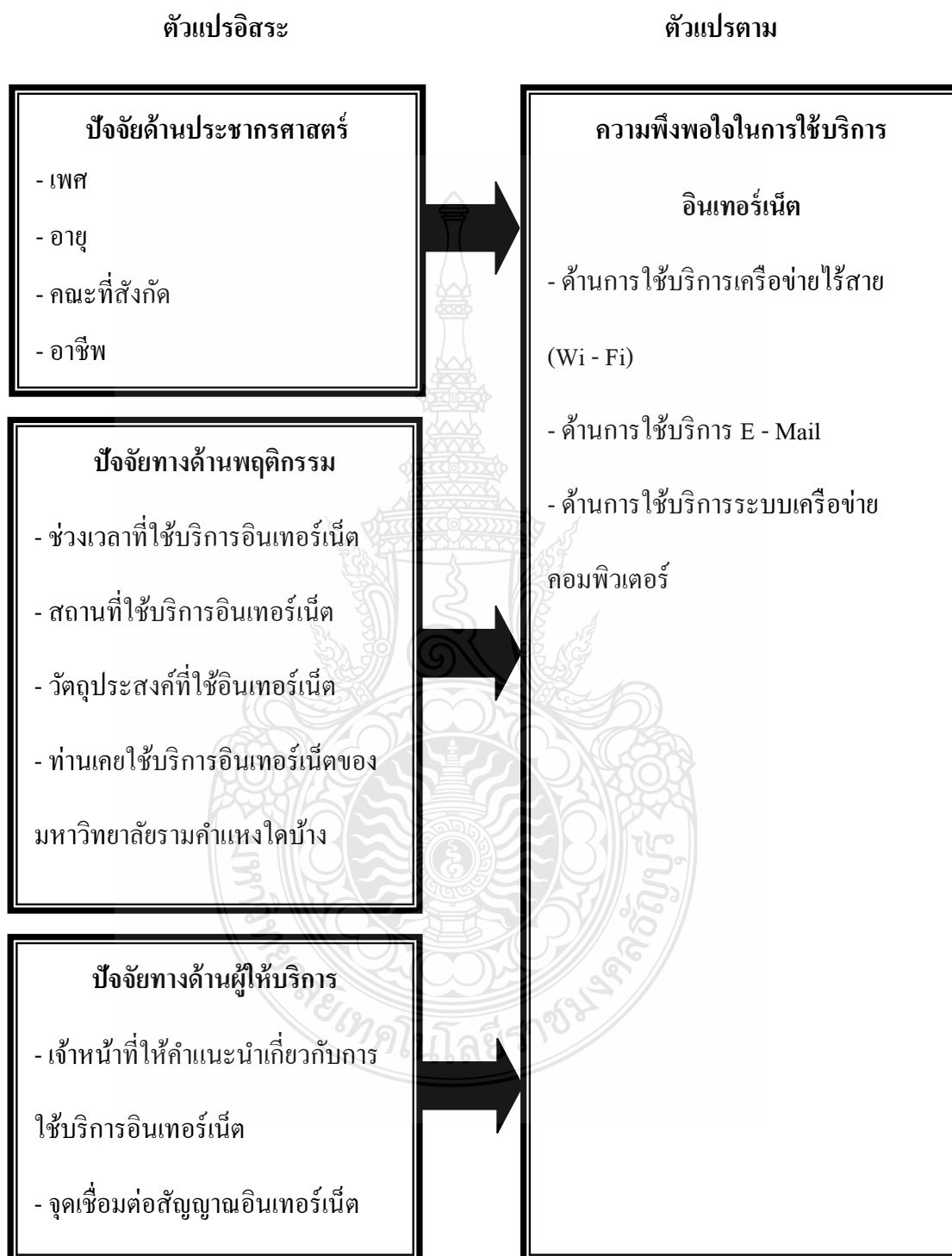
4. ปัจจัยด้านพฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงใดบ้าง

5. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ หมายถึง การทำหรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต

6. การใช้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง การใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการ
ใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการ
ใช้บริการระบบเครือข่าย ที่มีรหัสผ่านในการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ทราบถึงผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
4. สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาบริการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยรามคำแหง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย รวมทั้งทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

2.1 อินเทอร์เน็ต

2.1.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

2.1.2 บริการในอินเทอร์เน็ต

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.5 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

2.6 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.7 บริการอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.7.1 บริการ Wi - Fi ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.7.2 การใช้บริการ E - Mail

2.7.3 การใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 อินเทอร์เน็ต

2.1.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ทั่วโลก โดยใช้มาตรฐานในการรับส่งข้อมูลที่เป็น โพรโทคอล เดียวกัน โพรโทคอลที่ใช้บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรียกว่า TCP / IP : Transmission Control Protocol / Internet Protocol ลักษณะของระบบอินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนใยแมงมุมที่ครอบคลุมทั่วโลก ในแต่ละจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้นสามารถสื่อสารได้หลายเส้นทางตามความต้องการ โดยไม่กำหนดเป็นที่แน่นอน และไม่จำเป็นต้อง

ติดต่อไปตามเส้นทางโดยตรง แต่อาจจะผ่านจุดเชื่อมต่ออื่น ๆ หรือเลือกเส้นทางอื่นได้หลายเส้นทาง การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บางครั้งเรียกว่าการติดต่อสื่อสารแบบไร้มิติหรือการติดต่อสื่อสารแบบไร้ขอบเขต ซึ่งรู้จักในนามของไซเบอร์สเปซ

(from : URL : http://www.utc.ac.th/~swm/unit01_1.htm)

2.1.2 บริการในอินเทอร์เน็ต

1. บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ในการใช้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จะมีรูปแบบเช่นเดียวกับการส่งจดหมายทางไปรษณีย์เพียงแต่จะเปลี่ยนเป็นการส่งจากระบบคอมพิวเตอร์ และมีผู้รับผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเราจะสามารถส่งเอกสารจดหมายที่อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นตัวหนังสือ วิดีโอ โปรแกรม เพิ่มข้อมูลประเภทต่าง ๆ หรือรูปภาพกราฟิก โดยจะดำเนินการจัดส่งยังผู้รับภายในเวลาเพียงไม่กี่นาทีเท่านั้น จะเห็นได้ว่าการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำได้อย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการส่งแบบจดหมายธรรมดา หรือ EMS เป็นอย่างมาก ทำให้มีประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้บริการ โดยเฉพาะในการติดต่อทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน

2. บริการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล

บริการนี้เป็นการรับ ส่ง ข้อมูลโปรแกรมหรือข้อมูลเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของดิจิทัลจากคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลกัน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด มีองค์กรประกอบหลายแห่ง ได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานนอกสามารถถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลได้ โดยจะไม่คิดมูลค่าและบางบริษัทนั้น ได้เปิดให้ผู้ใช้งาน Download โปรแกรมต่าง ๆ นำมาทดลองใช้ฟรีและหากผู้ใช้ประสงค์ที่จะใช้งาน โปรแกรมดังกล่าวอย่างเป็นทางการก็จะสามารถลงทะเบียนสั่งซื้อผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3. บริการเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล

ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะอยู่ใกล้หรือไกลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นโดยตรง สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวการใช้งาน ผู้ใช้นั้นต้องได้รับการอนุญาตจากผู้ควบคุมเครื่องนั้น ๆ ด้วย โดยผู้ใช้งานต้องมีชื่อบัญชีและรหัสผ่านที่กำหนดไว้ให้สำหรับเข้าใช้งานด้วย ปัจจุบันได้มีศูนย์บริการสาธารณะ โดยอนุญาตให้เข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีชื่อบัญชีผู้ใช้อย่างเป็นทางการ

4. บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะมีผู้ใช้เป็นจำนวนมากทั่วโลก มีบุคคลหลากหลายประเภทแตกต่างกันและมีความสนใจที่ต่างกันออกไป จึงได้มีบริการเพื่อจัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้ที่สนใจร่วมกันเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และแสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

โดยข้อมูลจะมีการถูกกระจายออกจากเครือข่ายหนึ่งไปยังเครือข่ายอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ผู้ใช้บริการจึงสามารถรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในระยะเวลาใกล้เคียงกัน โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดแยกเป็นหัวข้อที่เรียกว่ากลุ่มข่าว ซึ่งในปัจจุบันนี้ มีกลุ่มข่าวและกลุ่มข่าวย่อย ๆ มากมายนับพันหัวข้อครอบคลุมไปถึงศาสตร์ทุกแขนง ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อทางด้านวิทยาศาสตร์ วัฒนธรรม กีฬา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5. บริการติดต่อสนทนาออนไลน์

นอกจากจะมีการติดต่อถึงกันในลักษณะจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว บริการที่ได้รับความนิยมอีกอย่างหนึ่งก็คือการสนทนาในรูปแบบของการตอบสนองอย่างทันที ผู้ใช้สามารถที่จะคุยโต้ตอบกันได้ เสมือนกับได้มานั่งสนทนากันในระยะเวลาใกล้เคียงกัน โดยในปัจจุบันบริการนี้จะสามารถสนทนาโดยใช้ทั้งข้อความ เสียงและตัวอักษรภาพได้ทันทีในขณะเดียวกัน

6. บริการค้นหาข้อมูลและแสดงข้อมูลในลักษณะของ Gopher, Archie and WAIS

เป็นกลุ่ม โปรแกรมที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการในอินเทอร์เน็ต ซึ่ง Gopher เป็นบริการค้นหาในลักษณะเป็นเมนูลำดับขั้น และในส่วน Archie เป็นการค้นหา ที่เก็บข้อมูลว่าอยู่ที่ใดบ้าง และ WAIS เป็นการค้นหาข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่ถูกเก็บเอาไว้ ปัจจุบันข้อมูลส่วนใหญ่ที่ให้บริการเหล่านี้ได้ถูกพัฒนามาให้บริการในลักษณะของเครือข่ายใยแมงมุมแล้วบริการเหล่านี้ยังได้รับความนิยมน้อยลง

7. บริการค้นหาและแสดงข้อมูลผ่านเครือข่ายใยแมงมุม

เครือข่ายใยแมงมุม หรือเรียกอีกอย่างว่า World Wide Web เป็นบริการที่ดำเนินการที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และได้รับความนิยมสูงที่สุดในปัจจุบัน เพราะบริการนี้จะใช้ตัวหนังสือและรูปภาพกราฟิกต่าง ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ และยังจะสามารถใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูลต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยปัจจุบันมีข้อมูลที่จะอยู่ในลักษณะของมัลติมีเดีย ก็มีทั้งตัวอักษร รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลเกือบทุกประเภทผ่านทางเครือข่ายใยแมงมุมนี้ได้ไม่ว่าเป็นงานวิจัย ข้อมูลสินค้า ข่าว บทความ หรือบริการและสาระความบันเทิงประเภทต่าง ๆ แม้กระทั่งคุณภาพยนตร์หรือฟังบทเพลงก็ได้ ปัจจุบันเป็นบริการที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทธุรกิจหรือองค์กรต่าง ๆ ได้เล็งเห็นถึงแนวโน้มของการเจริญเติบโตของบริการนี้ และพยายามหันเข้ามาทำธุรกิจเครือข่ายใยแมงมุมนี้เพิ่มมากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์กิจการ ดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ และโฆษณาสินค้า การซื้อ ขาย แลกเปลี่ยน สินค้าผ่านทางเครือข่ายใยแมงมุมนี้อย่างสะดวก (from URL :

<http://edu.chandra.ac.th/programtechno/programtechno/elerntechno/SlidePae/internet.html>)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัย

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีเฮร์ซเบอร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษา สองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮร์ซเบอร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานของนักบัญชี วิศวกร จำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือการที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดที่มีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะต้องตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นว่าผลของปัจจัย 2 ตัว คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้

- การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานนั้นมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- การยอมรับนับถือของผู้อื่น คือพนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนยอมรับเขา
- ลักษณะของงานที่น่าสนใจ คือพนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นน่าสนใจ และน่าทำ
- ความรับผิดชอบ คือพนักงานรู้สึกว่าต้องรับผิดชอบต่อตนเองและงานที่เขาทำ
- โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในงานที่ทำมากขึ้น
- เจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสจะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)

โดยทั่วไปทฤษฎีเนื้อหาเน้นที่ลักษณะสิ่งจูงใจ ซึ่งจะมีแนวโน้มที่จะค้นหาวิธีการปรับปรุงการจูงใจโดยเกี่ยวข้องกับกระตุ้นของความต้องการ แต่ไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการทางด้านการคิด และบุคคลเลือกปฏิบัติกับบุคคลอื่นที่ทำงาน ทฤษฎีกระบวนการ จะมุ่งที่กระบวนการทางด้านความคิด ซึ่งมีผลกระทบต่อตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งมีหลายทฤษฎี

ปัจจัยสำคัญในการพิจารณาเทคโนโลยีทางการศึกษา

1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานนั้นสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

2. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานได้ผลผลิตที่ดี ออกมาอย่างเต็มที่
3. ด้านประหยัด (Economy) จะช่วยให้ประหยัดเวลา ทรัพยากร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด อันจะเป็นผลให้ราคาของผลิตผลนั้นถูกลง
4. ด้านปลอดภัย (Safety) เป็นระบบที่ให้การงานอำนวยความสะดวกให้เกิดความปลอดภัยเพิ่มขึ้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำ การที่แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ทางความคิด และความรู้สึก เพื่อตอบสนองสิ่งเร้า พฤติกรรมเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นผู้กระทำ ทั้งที่แสดงออกมาให้เห็น และทั้งที่อยู่ภายใน และพฤติกรรมนี้บุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน เช่น การนอนหลับ การเคลื่อนไหว กิริยาท่าทางและอิริยาบถต่าง ๆ ก็จัดเป็นพฤติกรรมภายนอก ส่วนการกระทำภายในบุคคล ซึ่งผู้อื่นไม่สามารถรับรู้ หรือไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถใช้เครื่องมือวัดได้ เช่น สามารถวัดความดันเลือด การเปิดของม่านตา คลื่นสมอง แรงต้านทานไฟฟ้าผิวหนัง เป็นต้น เหล่านี้เป็นพฤติกรรมภายใน และมีผู้ให้ความหมายคำว่า พฤติกรรม ไว้หลายความหมาย อย่างเช่น เวดและทาวริส (Wade and Tavris, 1999 : 245) อธิบายว่า พฤติกรรมคือการกระทำของคนเราสามารถสังเกตได้ ซิมบาร์โดและเกอร์ริก (Zimbardo and Gerrig, 1999 : 3) อธิบายว่า พฤติกรรมคือการกระทำของบุคคลในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ และลาเฮย์ (Lahey 2001 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นทั้งการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่สังเกตได้

จากความหมายและคำอธิบายที่ได้ข้างต้นไว้ อาจจะกล่าวได้ว่าพฤติกรรมคือการกระทำ ของบุคคลในทุกลักษณะ ที่เป็นโดยธรรมชาติทางสรีระและที่จิตใจ ซึ่งอาจจะรู้หรือไม่รู้ตัว และเป็น การกระทำที่สามารถสังเกตได้ โดยอาจใช้ประสาทสัมผัสธรรมดาหรือใช้เครื่องมือช่วยการสังเกต

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ในการเกิดพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นมีผลมาจากการผสมผสานระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในตัวมนุษย์ ดังนั้นจึงถูกกล่อมเกลียดด้วยสิ่งแวดล้อม องค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่อยู่ภายในตัวมนุษย์เอง ได้แก่ การรับรู้ สติปัญญา ความคิด การเรียนรู้ เจตคติ อารมณ์และแรงจูงใจ (from URL : <http://kimmus.multiply.com/journal/item/17>)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม

สุวัฒนา ปัทมิษฐ์ (2544) พฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออก ทั้งด้านพฤติกรรมในทางบวกหรือทางลบย่อมจะก่อให้เกิดขึ้นได้กับทุกคน ได้กับทุกเวลา และได้กับทุกสถานการณ์ โดยพฤติกรรมที่

เกิดขึ้นเหล่านั้น จะก่อให้เกิดปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ และความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นในทางบวกหรือทางลบซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์

2.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ก็คือชอบใจ พอใจ และพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือความพยายามจะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพของร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ นั้นได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยขอเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ

สุพล (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก และความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้ตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัว มีความรู้สึกเป็นสุขหรือความรู้สึกยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม ความแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

อรรถพร (2546 : 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติและระดับความพึงพอใจของบุคคลแต่ละบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อที่จะเห็นได้ถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยจะเกิดจากพื้นฐานของการเรียนรู้ การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร (2546 : 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวก และลบแต่ถ้ามีสิ่งที่จะสามารถตอบสนองความต้องการหรือจะทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎี อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของปัจจัยอื่น ๆ และได้กล่าวไว้หลายทฤษฎี โคร์แมน (Korman, A.K., 1977

อ้างอิงใน อัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 : 161 - 162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการตอบสนองความต้องการ กลุ่มนี้ ถือว่าความพึงพอใจ ในการทำงานเกิดจากความ ต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์อันมีผลจากการทำงานและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายแต่ละบุคคล

2. ทฤษฎีอ้างอิงกลุ่มความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะ ของงานตามความต้องการของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้สร้างรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม ได้พัฒนา ทฤษฎีแรงจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของสหรัฐอเมริกาเป็นอันมาก ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานอยู่บน ความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอย่างเดียวที่จะมีความสำคัญที่สุด ที่อยู่เบื้องหลัง พฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความ ต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มจะมีความต้องการอันใหม่ที่มากขึ้น แรงจูงใจของคนเรานั้น มาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความ ต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ตอบสนองจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีก ความต้องการที่ไม่ได้ รับการสนองเท่านั้นที่จะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนเราซ้ำซ้อนกันมาก บางครั้งต้องการอีกอย่างหนึ่ง และเมื่อได้รับการ ตอบสนองแล้วก็ยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นมาอีก
4. ความต้องการของคนเรามีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวได้ คือ เมื่อความ ต้องการอยู่ในระดับต่ำแต่ได้รับความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการนั้นเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

2.5 แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจ โภคาทร (2540 : 312 - 316) ได้กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกันและจะส่งผลต่อการศึกษาดังนี้

1. อายุ เป็นคุณลักษณะของประชากรอีกลักษณะหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ของการมีชีวิตอยู่และตามวัยของบุคคล เป็นลักษณะประจำตัวที่สำคัญมากทางการศึกษาและวิเคราะห์

ด้านประชากรศาสตร์ โดยอายุจะแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคล และเป็นเครื่องบ่งชี้ความสามารถในการทำ ความเข้าใจของเนื้อหาข่าวสารรวม และการรับรู้ต่าง ๆ ได้มากน้อยแตกต่างกัน รวมไปถึงจนถึงการมี ประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาที่ต่างแตกต่างกัน หรืออีกประการหนึ่งก็คืออายุนั้นจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึง ความสนใจในประเด็นต่าง ๆ อย่างเช่นเรื่องการเมือง ความสนุกสนานในการเตรียมตัวสร้างอนาคต ฯลฯ นอกจากนี้ก็จะชี้ให้เห็นถึงอารมณ์ที่ต่างกันอย่างออกไปในแต่ละกลุ่มคนที่มีวัยต่างกัน อันเนื่องจาก กระบวนการทางด้านความคิดและตัดสินใจที่ได้ผ่านการกลั่นกรองจากประสบการณ์ช่วงวัยส่งผลต่อ กระบวนการทางด้านความคิดและทางด้านการควบคุมของอารมณ์ในแต่ละช่วงอายุของบุคคล

2. เพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาตั้งแต่เกิด ในประชากรกลุ่มใด ๆ ก็ตาม จะประกอบไปด้วยประชากรเพศชายและเพศหญิง ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันเพราะ ธรรมชาติสร้างความสมดุลของเพศมาให้กับประชากรทุกกลุ่มเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานทางด้านร่างกาย ที่จะแตกต่างกันของบุคคล เป็นสถานภาพที่มีมาตั้งแต่เกิดของบุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศก็ จะเป็นตัวกำหนดหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนการพัฒนาการต่าง ๆ ของแต่ละช่วงวัยที่มีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างทางด้านเพศทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อติดต่อสื่อสารที่ต่างกันไป กล่าวคือ เพศหญิงมีความต้องการที่จะส่งและรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้ มีความต้องการที่จะส่งและรับรู้ข้อมูลข่าวสารแต่เพียงอย่างเดียว แต่มีความต้องการสร้างความสัมพันธ์ อันดีให้เกิดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนั้นด้วย

3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการศึกษาที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา และที่ได้รับจาก ประสบการณ์ชีวิต การศึกษาจะบ่งบอกถึงความสามารถของการเลือกรับข่าวสาร และอัตราในการรับรู้ หนังสือ ระดับการศึกษานั้นจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่กว้างขวาง แตกต่างกันอย่างออกไป

4. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นสถานะทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เป็นเครื่องบ่งชี้ ถึงเรื่องที่ถูกสนใจเพื่อรับรู้ข่าวสารบุคคลที่มีสถานะทางด้านเศรษฐกิจและสังคมที่ต่างกันไป ทั้ง รายได้ สถานภาพสมรส ศาสนา รวมไปถึงการประกอบอาชีพย่อมส่งผลต่อการรับข่าวสารที่ต่าง กันด้วย

2.6 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2514 ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีจุดมุ่งหมายให้เป็นสถาบันการศึกษาเป็นแบบตลาดวิชา และเพื่อแก้ไข ปัญหาการขาดแคลน สถานที่เรียนในระดับอุดมศึกษา จะเป็นปัญหาสำคัญในขณะนั้น และมหาวิทยาลัยรามคำแหงนับเป็น

มหาวิทยาลัยของรัฐ แห่งที่ 10 โดยได้รับอนุญาต ให้ใช้สถานที่ในแสดงสินค้านานาชาติ ณ ตำบลหัวหมาก อำเภอบางกะปิ มีพื้นที่จำนวน 300 ไร่เศษ เป็นสถานที่ตั้งทางปรัชญาการ การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เน้นการเปิดโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเปิดรับนักศึกษาโดยไม่มีการสอบคัดเลือกและรับโดยไม่จำกัดจำนวน ทำให้ผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนจำนวนมากได้เข้ารับโอกาสนั้นในการศึกษาต่อและเพิ่มพูนความรู้จากมหาวิทยาลัยตลาดวิชาแห่งนี้ จนสถานที่เรียนหัวหมากเริ่มแออัด มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงได้เปิดวิทยาเขตรามคำแหง 2 เรียกอีกอย่างว่า วิทยาเขตบางนา ในปี พ.ศ. 2527 ที่ถนน บางนาตราด ก.ม.8 แขวงดอกไม้ เขตประเวศ บนเนื้อที่ 150 ไร่เศษ

นอกจากการให้โอกาสการศึกษาแก่ประชาชนแล้วมหาวิทยาลัยรามคำแหงยังตระหนักถึงการขยายโอกาสทางการศึกษาให้ได้รับอย่างเท่าเทียมกัน จึงมีนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษาไปยังภูมิภาค เป็นการนำความรู้สู่ประชาชนในทุกภูมิภาคทั่วประเทศไทย ทุกคนสามารถเข้าศึกษาในภูมิภาคที่ตนเองอาศัยอยู่โดยไม่ต้องไปศึกษาหรือสอบที่มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร อันเป็นนโยบายที่จัดการศึกษาในลักษณะที่เรียกว่า เรียนใกล้บ้าน สอบใกล้บ้าน มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้จัดตั้ง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติส่วนภูมิภาค ตั้งแต่ภาค 1 ปีการศึกษา 2538 โดยใช้เทคโนโลยีถ่ายทอดสัญญาณผ่านดาวเทียม ไทยคมและทางเคเบิลใยแก้วในระบบ Video Conference แต่ละจังหวัดนั้นจะสามารถสลับกันเป็นแม่ข่ายและสื่อสารกันได้โดยตรง อาจารย์และนักศึกษาที่สามารถสื่อสารกันได้ ในลักษณะของ Two way Communication นอกจากนี้ยังจะมีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับสาขาวิทยบริการส่วนภูมิภาคกับระบบ Course On Demand เพื่อบริการการสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เปิดสอนในสาขาวิทยบริการฯ ระดับปริญญาตรี และปริญญาโท รวมทั้งหมด 9 สาขาวิชา 13 แห่ง และศูนย์สอบส่วนภูมิภาคอีก 28 แห่งทั่วประเทศ

ความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้พัฒนาวิชาการและก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้เท่าทันต่อกระแสโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงมุ่งเน้นการขยายสาขาวิชาในหลักสูตรต่าง ๆ มากมาย อาทิเช่น หลักสูตรภาคปกติ ภาคพิเศษ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติส่วนภูมิภาค หลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงให้ความสำคัญทางการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการศึกษาควักกันไป มีการจัดการเรียนการสอนของรูปแบบต่าง ๆ เช่น e - Learning ซึ่งเป็นการเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดความสัมฤทธิ์ผลทางการศึกษา ได้แก่ สื่อวิทยุ สื่อโทรทัศน์ สื่อวีดีโอ สื่อ CD - ROM สื่อดาวเทียม หรือสื่อใยแก้วนำแสง ฯลฯ นอกจากนี้ยังจัดทำตำราเรียน

อิเล็กทรอนิกส์ โดยเผยแพร่เนื้อหาของตำราผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต การจัดการเรียนการสอนทางไกลสู่ชนบทในลักษณะห้องเรียนเสมือน และผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไปยังชุมชน และอบต. ทั่วประเทศ การสอนภาษาไทยแก่ชาวต่างชาติผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปทั่วโลก โดยโปรแกรม Education Sphere โดยมุ่งให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นเครือข่ายข้อมูลด้านไทยศึกษาให้แก่ผู้สนใจทุกมุมโลก เป็นการเปิดโลกทัศน์ของชาวต่างชาติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย รวมทั้งภาษา วรรณกรรมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม เศรษฐกิจ ปรัชญาการเมือง สังคม ประวัติศาสตร์ ฯลฯ โครงการขยายขอบเขตการให้ความรู้สู่ต่างประเทศ โดยการเปิดสาขาวิทยบริการฯ ที่นิวยอร์ก และเตรียมการเปิดต่อที่ ลอสแอนเจลิส ชิคาโก โตเกียว และลอนดอน เปิดให้ professor และนักศึกษาทุนของมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ สอนกลับมายังมหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วย อันเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญที่ศาสตราจารย์ รังสรรค์ แสงสุข อธิการบดี ในด้านการศึกษาที่เรียกว่า Education for all คือ การศึกษาสำหรับทุกคน ทุกที่ทุกแห่ง และทุกเวลา ในอนาคตอันใกล้ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีนโยบายที่จะพัฒนาไปสู่การจัดการศึกษาบนอินเทอร์เน็ต

จากวันที่เริ่มก่อตั้งจนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ผลิตบัณฑิตและมหาบัณฑิตออกไปรับใช้สังคมเป็นจำนวนมาก ซึ่งบัณฑิตและมหาบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้พิสูจน์ให้สังคมยอมรับในคุณภาพว่ามีความวิริยะ อุตสาหะ มีความรู้ ความสามารถ และมีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพที่ได้ศึกษา ตลอดจนมีจิตสำนึกที่ดีต่อสถาบันการศึกษาที่ให้โอกาสทางการศึกษา เหมาะสมกับความต้องการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่จะผลิตบัณฑิตให้มี ความรู้ คู่คุณธรรม จึงได้กำหนดเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มุ่งเน้นให้บัณฑิตเป็นคนดี คนเก่งของสังคม โดยในปีการศึกษา 2544 ได้เปิดกระบวนวิชา RU 100 ความรู้คู่คุณธรรม เป็นกระบวนวิชาบังคับ ไม่เสียค่าหน่วยกิต ไม่นับหน่วยกิต ทั้งนี้ นักศึกษาทุกคน ทุกสาขาวิชาต้องสอบให้ผ่านจึงจะถือว่าเป็นผู้สำเร็จการศึกษา จึงจะนับเป็นความภูมิใจของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้สร้างบัณฑิตให้เป็นผู้รับผิดชอบต่อสังคม สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในทางที่ถูกที่ควร โดยไม่เอาเปรียบบุคคลที่ด้อยโอกาสกว่า และมีจริยธรรมเป็นเครื่องค้ำจุนให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณธรรม และที่สำคัญมหาวิทยาลัยรามคำแหงแห่งนี้เปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้ใฝ่เรียนทุกคน สมกับคำขวัญที่ว่า เปลวเทียนให้แสง รามคำแหงให้ทาง

2.7 บริการอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.7.1 บริการ Wi - Fi ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. สามารถนำ Notebook เข้าใช้ Wi - Fi ได้ มาใช้ตามพื้นที่ให้บริการ
2. Note Book ที่นำมาใช้บริการอินเทอร์เน็ตต้องชาร์ตไฟแบตเตอรี่มาก่อน ไม่อนุญาตให้ใช้ปลั๊กไฟฟ้าในห้องสมุด (ยกเว้นห้องบริการบัณฑิตศึกษา อาคาร 3 ชั้น 3)
3. การใช้งานบริการ Wi - Fi สามารถเข้าฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ห้องสมุดให้บริการได้ทันที

พื้นที่ให้บริการ Wi - Fi



อาคาร 1 ชั้น 1 บริเวณห้องโถง และห้องฝึกอบรม




อาคาร 2 ชั้น 1 - 3 บริเวณห้องบริการวารสารและเอกสาร



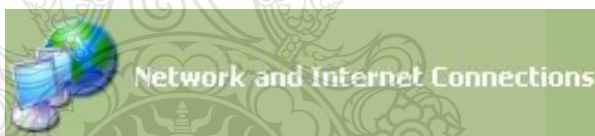
อาคาร 3 ชั้น 3 บริเวณห้องบริการบัณฑิตศึกษา และชั้น 5 บริเวณห้องประชุม

ภาพที่ 2.1 แสดงภาพพื้นที่ให้บริการ Wi - Fi

วิธีการตรวจสอบ Wi - Fi

วิธีที่ 1 นำเมาส์ไปคลิกที่ Icon Network?  (บริเวณ Taskbar มุมล่างขวา)

วิธีที่ 2 ให้คลิกที่ปุ่ม Start แล้วเลือก Connect to -> Wireless Network Connection



Control Panel ->

ภาพที่ 2.2 แสดงภาพขั้นตอนการตรวจสอบ Wi - Fi

วิธีที่ 4 คลิกที่ปุ่ม Start แล้วเลือก Control Panel ->

-> Wireless Network Connection



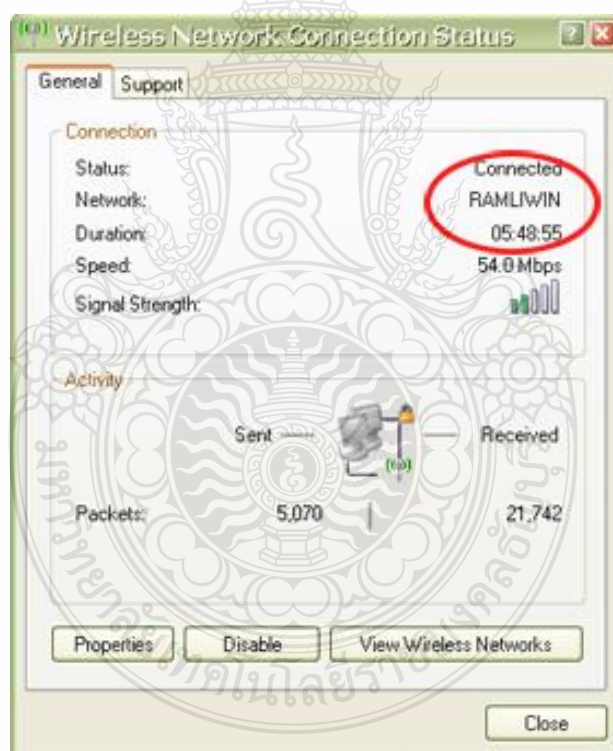
Network Connections

ภาพที่ 2.3 แสดงภาพขั้นตอนการเข้า Wireless Network Connection

เมื่อ Double Click จะปรากฏ Wireless ชื่อ RAMLIWIN ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แสดงภาพ Wireless Network Connection



ภาพที่ 2.5 แสดงภาพ Wireless ชื่อ RAMLIWIN

ถ้าไม่ Connect ให้คลิกที่ RAMLIWIN ถ้าทำทุกขั้นตอนแล้ว แต่ยังไม่เข้าไม่ได้ ให้เปิด browser (เช่น Internet Explorer, Firefox) ตรวจสอบว่า Notebook ได้ Set การใช้ proxy ไว้หรือไม่ ถ้า Set การใช้ proxy ไว้ให้ยกเลิกการใช้ proxy ก่อน

2.7.2 การใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์


ข้อตกลงในการใช้งาน Proxy Server ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. Proxy Server ของสำนักหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ใช้สำหรับการเข้าใช้ Reference Database เท่านั้น
2. ผู้ใช้ต้องยกเลิกค่า Proxy Server เมื่อเลิกใช้ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัยในแต่ละครั้ง
3. ห้ามแจกจ่าย User name และ Password ของตนเองให้ผู้อื่นใช้งานโดยเด็ดขาด
4. ห้ามใช้โปรแกรมอัตโนมัติในการดาวน์โหลดเอกสาร และไม่ควรรดาวน์โหลดเอกสารที่ปริมาณมากในขณะที่ใช้ Proxy Server
5. สำนักหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีอำนาจในการระงับ หรือยุติการให้บริการการใช้ Proxy Server ของสำนักหอสมุดกลาง แก่ผู้ใช้ที่ส่งผลหรืออาจส่งผลกระทบต่อระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
6. เมื่อผู้ใช้พ้นจากสภาพการเป็นนักศึกษาหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงแล้ว สำนักหอสมุดกลาง มีสิทธิ์จำหน่ายออกจากการเป็นสมาชิก
7. สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อตกลงการให้บริการที่อาจจะเกิดขึ้นในภายภาคหน้า

ขั้นตอนการลงทะเบียนใช้งานเครือข่าย

ระบบลงทะเบียนใช้งานเครือข่าย (Network Access Self Registration System)

หน้า ๔
เล่ม ๑๒๔ ตอนที่ ๒๗ ก ราชกิจจานุเบกษา ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๐



พระราชบัญญัติ
ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
พ.ศ. ๒๕๕๐

กรมพลศึกษาฯ ๑๒

ข้าพเจ้าได้ศึกษาและทำความเข้าใจข้อกำหนดใน พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และ ระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหงว่าด้วยความมั่นคงปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร พ.ศ. ๒๕๕๑ เข้าใจดีแล้ว ซึ่งข้าพเจ้ายอมรับปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว ทุกประการ

I have acknowledged the Computer Crimes Act - B.E.2550 and Ramkhamhaeng University ICT Security Regulations B.E.2551 and I hereby agree to conform to all the rule and regulations.

ข้าพเจ้า...

© 2009 Ramkhamhaeng University

Download Acrobat Reader
ถ้ามีรหัสผ่านแล้วคลิกที่นี่ เพื่อใช้งาน ระบบเครือข่าย

ภาพที่ 2.6 แสดงภาพหน้าจอระบบการลงทะเบียนใช้งานเครือข่าย

ระบบลงทะเบียนใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์

บุคคลสัญชาติไทย

-
-
-

Foreigner

-
-
-

คู่มือการสร้างรหัสผ่าน

ภาพที่ 2.7 แสดงภาพหน้าจอเลือกสถานะ

ภาพที่ 2.8 แสดงภาพหน้าจอในการกรอกข้อมูล

Proxy Server เป็นอุปกรณ์เครือข่ายชนิดหนึ่ง ซึ่งจะทำกรเก็บข้อมูลของหน้าเว็บเพจต่าง ๆ โดยจะทำหน้าที่เป็นเสมือนเป็นที่เก็บข้อมูลหน้าเว็บเพจ ที่มีผู้เคยเรียกดูหน้าเว็บนั้น ไว้ในระบบของ Server และเมื่อมีผู้อื่นเรียกดูข้อมูลที่เป็นหน้าเว็บเพจตัวเดียวกันกับที่เคยเรียกจะถูกเก็บไว้แล้ว และไม่จำเป็นต้องไปเรียกอ่านข้อมูลมาจาก Server ต้นฉบับจริง ๆ ก็ได้ เพียงแค่ค้นหา ข้อมูลเว็บเพจนั้นจาก Proxy ก่อน ซึ่งมีผู้อื่นเคยเรียกอ่านแล้วหรือถ้าหากหาพบ ระบบ Proxy ก็จะส่งข้อมูลนั้น มาให้ ได้ทันที ซึ่งวิธีนี้จะทำให้สามารถเรียกดูข้อมูลได้เร็วกว่าการเรียกมาจากเว็บไซต์ต้นฉบับจริง ๆ แต่ข้อเสียของการใช้ Proxy server ก็อาจจะทำให้ข้อมูลที่มีการ Update เร็ว เช่นพวกเว็บบอร์ดต่าง ๆ อาจจะไม่มีการ Update ตามได้ทัน เพราะจะได้ข้อมูลที่มาจาก Proxy ไม่ใช่มาจากต้นฉบับหรือแหล่งกำเนิดจริง ๆ ในกรณีเช่นนี้อาจจะทำการแก้ไขเบื้องต้นได้ โดยกดปุ่ม Ctrl พร้อมกับการใช้เมาส์คลิกที่ปุ่ม Refresh จะเป็นการร้องขอข้อมูล หน้าเว็บเพจนั้น ๆ ใหม่จาก Server

หลักการทำงานของ Proxy Server

เมื่อมีผู้ใช้บริการทำการเรียกข้อมูลจาก Web Site โดยผ่าน Proxy Server ในครั้งแรก Proxy Server จะทำการตรวจสอบว่า มีข้อมูลจาก Web Site นั้นหรือไม่ หากเรียกข้อมูลแล้วพบว่าไม่มีข้อมูล Proxy Server จะทำการเรียกข้อมูลนั้นไว้ จาก Web Site แล้วก็เก็บไว้ในเครื่อง และเมื่อมีผู้ใช้บริการทำการเรียก Web Site นี้อีกครั้ง Proxy Sever จะทำการส่งข้อมูลไปยังเครื่องของผู้ใช้บริการทันที ในกรณีที่ Web Site มีการ Update ข้อมูล Proxy Server จะตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ว่า Update หรือไม่ และจะทำการ Update ข้อมูลใหม่ทันที ในกรณีที่ผู้ใช้บริการก็จะได้รับข้อมูลที่ Update อยู่เสมอ

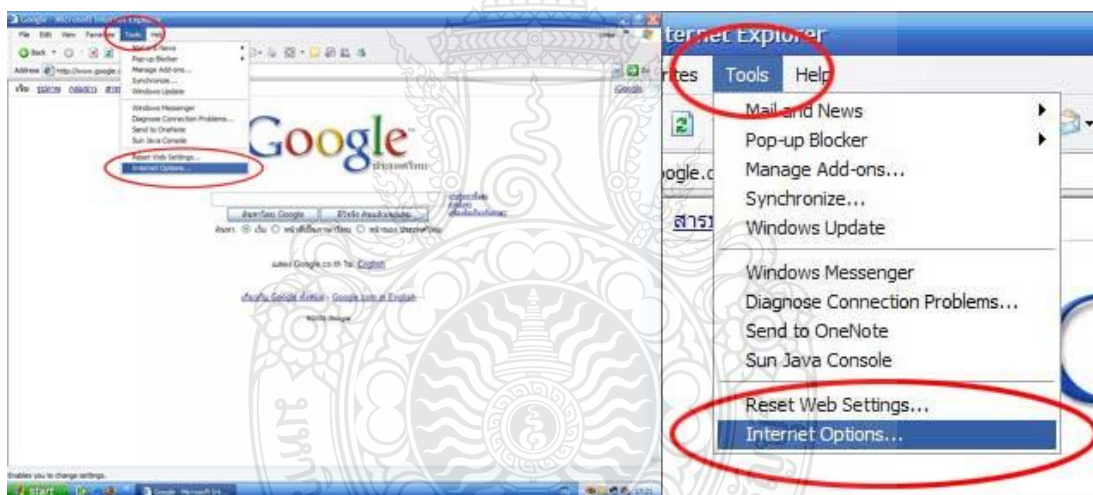
ประโยชน์ของการใช้ Proxy

ผู้ให้บริการสามารถเรียกดูได้ว่าข้อมูลของ Web Site ต่าง ๆ ได้รวดเร็วขึ้น และสามารถช่วยให้ประหยัดเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ก็เพราะ Proxy Server นั้นสามารถใช้ข้อมูลที่เก็บไว้จากการร้องขอของผู้ใช้คนแรกมาส่งให้แก่ผู้ใช้คนอื่น ๆ ได้เลย โดยที่ไม่จำเป็นต้องทำการร้องขอไปยัง Web Server อีกครั้ง จะทำให้สามารถประหยัดได้ทั้งเวลาและ Bandwidth ของเครือข่ายได้นอกจากนี้ยังจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะเป็นผลให้มีความหนาแน่นของระบบเครือข่าย

วิธี Set up ใช้งาน Proxy Server เพื่อเข้าใช้ Reference Databases

ผ่านเว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ <http://www.lib.ru.ac.th> ด้วยโปรแกรม Internet Explorer

1. เปิดโปรแกรม Internet Explorer โดยเลือกที่ Menu Tools และเลือก Internet Options ดังรูป

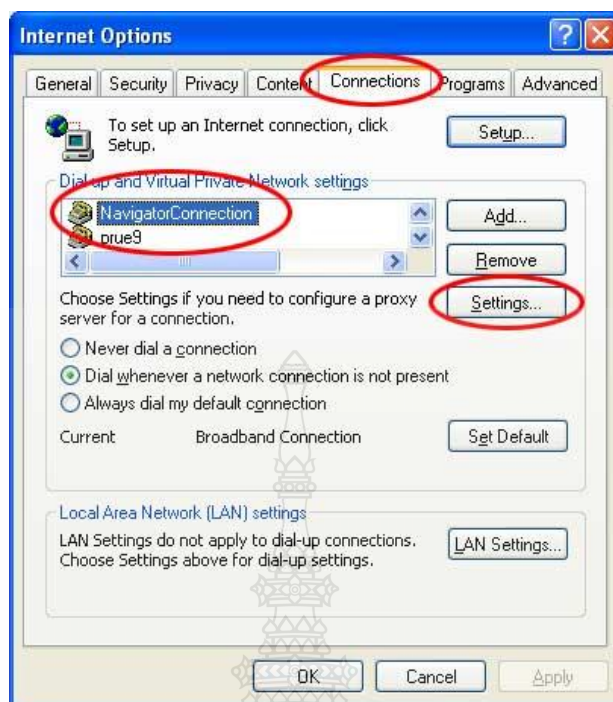


ภาพที่ 2.9 แสดงภาพหน้าจอวิธี Set up ใช้งาน Proxy Server

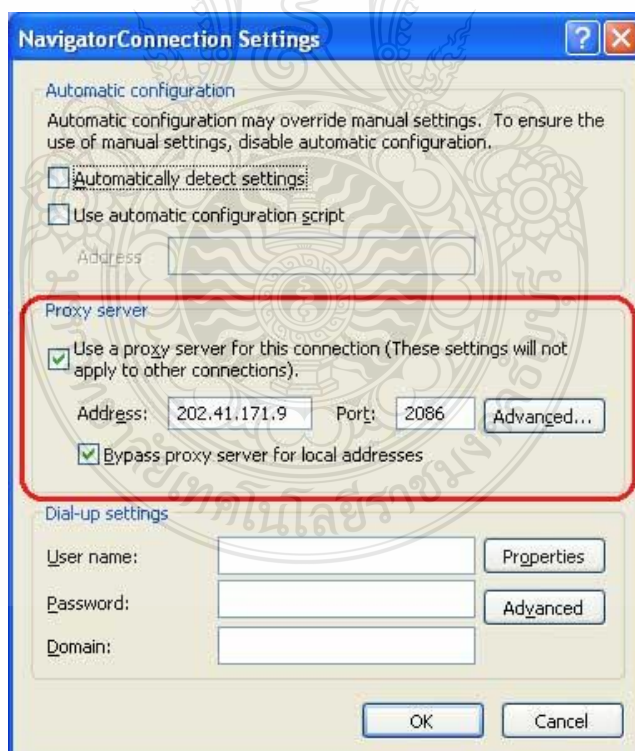
2. ตรงที่หน้าต่าง Internet Options เลือกที่แถบ Connections

2.1 สำหรับผู้ใช้ Dial - up Modem หรือ ADSL Modem

แล้วให้เลือกในส่วนของ Dial - up and Virtual Private Network settings โดยเลือก ISP ที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก จากนั้นกดปุ่ม Setting ดังรูป



ภาพที่ 2.10 แสดงภาพการ Setting Modem ดังรูป

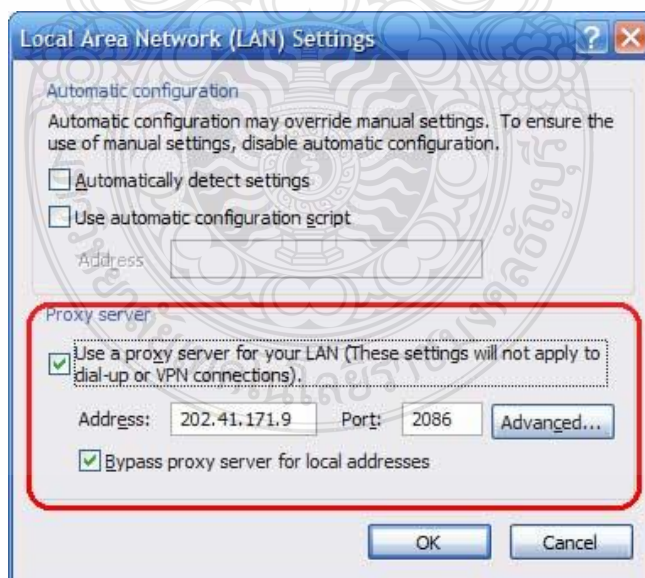


ภาพที่ 2.11 แสดงภาพหน้าต่าง ISP Settings ให้กำหนดค่า Proxy Server

2.2 สำหรับผู้ใช้งานผ่านเครือข่ายนอกมหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้กดปุ่ม LAN Settings ในส่วนของ Local Area Network (LAN) Settings ดังรูป



ภาพที่ 2.12 แสดงภาพหน้าต่าง Local Area Network (LAN) Settings



ภาพที่ 2.13 แสดงภาพหน้าต่าง Local Area Network (LAN) Settings ให้กำหนดค่า Proxy Server

3. เมื่อกำหนดค่าเสร็จแล้วให้กดปุ่ม OK ทั้งหมดเพื่อออกและยืนยันการกำหนดค่า

4. เมื่อผู้ใช้เรียกใช้งานเว็บต่าง ๆ จะปรากฏหน้าต่าง Connect to 202.41.171.9 ให้ใส่ User name และ Password เพื่อพิสูจน์สิทธิการใช้งาน ดังภาพ

หมายเหตุ : ใช้ Username และ Password เดียวกันกับการลงทะเบียนการใช้งานเครือข่าย มหาวิทยาลัยรามคำแหง (สำหรับผู้ที่ไม่ได้ลงทะเบียนการใช้งานเครือข่าย สามารถลงทะเบียนได้ที่ <http://register.networks.ru.ac.th>)



ภาพที่ 2.14 แสดงภาพหน้าต่าง Connect

5. ให้ทำการเปิดเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ <http://www.lib.ru.ac.th> เพื่อเข้าใช้งานต่อไป

2.7.3 การใช้งาน E - mail ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. ในการใช้งานให้เข้าสู่ website ชื่อ mail.ru.ac.th

2. ในบริการ E - mail Address เป็นบริการฟรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกันและห้ามนำไปใช้ในเชิงธุรกิจการค้า หรือห้ามนำไปให้ผู้อื่นใช้หาผลประโยชน์โดยมิชอบ

3. ท่านต้องมีความรู้และจรรยาบรรณในการใช้บริการ Internet เป็นอย่างดี

4. บริการนี้เป็นบริการที่ให้เฉพาะสมาชิกเข้ามาใช้ E - mail เท่านั้น มิได้รวมถึงการติดตั้ง ซ่อมบำรุง และการบริการใช้คอมพิวเตอร์

5. ท่านจะได้รับพื้นที่ในการบริการเพื่อเก็บจดหมายจำนวน 100 Mb ถ้าเกินกำหนดท่านจะไม่สามารถรับ ส่งจดหมายได้ จนกว่าจะลบจดหมายทิ้ง

6. ห้ามทำการส่งแฟ้มข้อมูลที่มีขนาดเกินกว่า 7 Mb พ่วงไปกับ E - mail

7. สถาบันคอมพิวเตอร์ขอสงวนสิทธิ์ที่จะทำการงดบริการแก่สมาชิก หากตรวจพบว่าไม่มีการใช้งานติดต่อกันเป็นเวลา 1 ปี หรือกระทำผิดตามเงื่อนไขและประกาศต่าง ๆ โดยมีต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

8. เพื่อประโยชน์สำหรับตัวท่านเองกรุณาอ่านข่าวสาร ประกาศต่าง ๆ และคู่มือการใช้งานได้จาก www.ru..ac.th/ruinternet

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชานินทร์ โลกศเสถียร (2552) ศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th โดยจำแนกตามลักษณะประชากร
2. เพื่อศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th ที่มีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตต่างกัน
3. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งกำลังศึกษาที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนทั้งหมด 400 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมามีค่าความน่าเชื่อถือได้เท่ากับ 0.95 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และหากผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบต่อด้วยวิธี LSD

ผลวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาปริญญาตรีมีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ อายุ และคณะต่างกัน มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตจาก www.ru.ac.th ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th พบว่า นักศึกษาที่มีประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ สถานที่ใช้ ระยะเวลาในการใช้ และช่วงเวลาที่ใช้ต่างกัน มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตจาก www.ru.ac.th ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้และเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้งต่างกันมีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตจาก www.ru.ac.th แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่านักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ นักศึกษาที่มีเวลาที่ใช้งานในแต่ละครั้ง 1 - 2 ชั่วโมง มีความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่านักศึกษาที่มีเวลาที่ใช้งานในแต่ละครั้งน้อยกว่า 30 นาที มีเวลาใช้งานในแต่ละครั้ง 30 - 59 นาที

4. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตจาก www.ru.ac.th ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

5. นักศึกษามีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตจาก www.ru.ac.th ดังนี้ ควรมีการเพิ่มข่าวสารและข้อมูลต่างๆ บนเว็บให้มีความครบถ้วน ทันสมัย และรวดเร็ว เช่น ตารางสอบ ผลการเรียน และข่าวประชาสัมพันธ์ ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความเร็วมากขึ้น

พัชรี ไชยฤกษ์ (2545) ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมก่อนการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า นักศึกษามีการเรียนรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตจากเพื่อน สถานที่ที่คาดว่าจะใช้คือ ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ และมีวัตถุประสงค์เพื่อความเพลิดเพลิน พฤติกรรมระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า นักศึกษามีความถี่ ในการใช้ 1 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์ เวลาเฉลี่ยที่ใช้ 1 - 3 ชั่วโมงต่อครั้ง ช่วงเวลาคือ กลางคืน 19.00 - 05.00 น. เลือกใช้บริการเว็ลด์ไวค์เว็บ เลือกเข้าเว็บไซต์ภาษาไทย และเลือกเข้าเว็บไซต์ด้านบันเทิง พฤติกรรมหลังการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า นักศึกษามีการปฏิบัติหลังจากใช้อินเทอร์เน็ต โดยนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต พบตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหลังการใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 ตัวแปร โดยตัวแปรที่พบมีสัดส่วนที่แสดงความสัมพันธ์สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 14.90 ได้แก่ ผู้ปกครองสนับสนุนให้นักศึกษาไปเรียน/อบรมการใช้อินเทอร์เน็ต อาจารย์ที่สอนส่งเสริม โดยให้นักศึกษาดาวนโหลดเอกสาร

ประกอบการเรียนการสอนทางอินเทอร์เน็ต แนะนำเว็บไซต์ให้นักศึกษาสืบค้นเพื่อศึกษาเพิ่มเติม ให้นักศึกษามีการถาม / ตอบ ข้อสงสัยในวิชาเรียน โดยการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และเจตคติที่มีต่ออินเทอร์เน็ต

2. การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต พบว่า มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากเรียนในห้องเรียน และใช้เพื่อส่งจดหมาย / ข้อความ จุดมุ่งหมายในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า มีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจผลการศึกษาของตนเอง เพื่อท่องเว็บไซต์ศึกษาข้อมูลตามความสนใจ และเพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นที่รู้จักทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ห้องสนทนา กลุ่มข่าวสาร

3. อุปสรรคที่พบทั่วไปในการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความล่าช้าในการเข้าถึงเว็บไซต์การใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อในการติดต่อสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลและจำนวนคู่สายโทรศัพท์เพื่อการเชื่อมต่อไม่เพียงพอ อุปสรรคที่พบที่บ้าน ได้แก่ ความสามารถที่จำกัดทางด้านฮาร์ดแวร์ บริการก่อนและหลังขายของบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ให้บริการไม่ดีพอและการติดตั้งโปรแกรมอุปสรรคที่พบในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อย ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย และความเร็วของระบบเครือข่ายมีความล่าช้า

พรพิมล แก้วเกิด (2553) ศึกษาเรื่อง การค้นคว้าอิสระความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และวิเคราะห์พฤติกรรมกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีรหัสผ่านในการเข้าใช้ คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา จำนวน 414 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย เพื่อทำการวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ในการทดสอบ (Independent t - test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม การทดสอบความแปรปรวน (Levene's Test) สถิติทดสอบเวลล์ (Welch Test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีเชฟเฟ้ (Scheffe) และคันทันเน็ตที่ 3 (Dunnnett's T3) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อนำผลที่ได้จากการค้นคว้าอิสระ เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบริการอินเทอร์เน็ต ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึง วิธีดำเนินงานวิจัย โดยมีหัวข้อในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

(อ้างอิงแหล่งข้อมูลจากสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล งานระเบียบและสถิติ ศูนย์บริการและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ณ วันที่ 9 สิงหาคม 2554) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวมกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 315,030 คน ดังนี้

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกอบด้วย

1. คณะนิติศาสตร์ 63,714 คน
2. คณะบริหารธุรกิจ 50,159 คน
3. คณะมนุษยศาสตร์ 37,782 คน
4. คณะศึกษาศาสตร์ 17,747 คน
5. คณะรัฐศาสตร์ 92,264 คน
6. Pre - Degree 35,220 คน
7. คณะอื่น ๆ 18,144 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

งานวิจัยฉบับนี้พิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม คำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน วีรุติ เอกะกุล, 2543) กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนด หาค่าสถิติดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่

n	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนของประชากรทั้งหมด
	=	315,030 คน
e	=	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง
	=	0.05

แทนค่าในสมการ

$$n = \frac{315,030}{1+(315,030)(0.05)^2}$$

$$n = 400$$

จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน เพื่อแบบสอบถามซ้ำชุด 5 % จำนวน 20 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด $400 + 20 = 420$ คน

กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และแบบสะดวก (Convenience Sampling)

$$\frac{420}{315,030} = 0.0013332063613$$

นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 ของมหาลัทธิกลุ่มประชากร 315,030 คน
จำนวน 10 คณะดังนี้

คณะ	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. นิติศาสตร์	$63,714 \times 0.0013332063613 = 84.871101038682$	85 คน
2. บริหารธุรกิจ	$50,159 \times 0.0013332063613 = 66.814978764467$	67 คน
3. มนุษยศาสตร์	$37,782 \times 0.0013332063613 = 50.371202742637$	50 คน
4. ศึกษาศาสตร์	$17,747 \times 0.0013332063613 = 23.660413293991$	24 คน
5. รัฐศาสตร์	$92,264 \times 0.0013332063613 = 123.0006951599$	123 คน
6. Pre - Degree	$35,220 \times 0.0013332063613 = 46.955528044986$	47 คน
7. คณะที่สังกัด	$18,144 \times 0.0013332063613 = 24.189696219427$	24 คน

ได้แบ่งการวิจัยสำรวจเป็นการวิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองโดยให้กลุ่มตัวอย่าง
ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน เพื่อ
แบบสอบถามชำระ 5% จำนวน 20 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 420 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม
(Questionnaire) ขึ้นมา 1 ชุดซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถาม โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
แบบสอบถามจะแบ่ง 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่สังกัด อาชีพ จะมีลักษณะของ
แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 : การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการการใช้บริการ
อินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่
ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ท่าน
เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไต่บ้าง จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ
เลือกตอบ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 : การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่
เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้

บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด) จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดที่ท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด)ใดบ้าง จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 4 : การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีระดับการวัดข้อมูลประเภทมาตรอันตรภาค (Interval Scale) 15 ข้อ

โดยระดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ผู้ศึกษาได้ใช้มาตรวัดแบบการประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ตามความคิดเห็น และมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 5 แสดงข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2. นำแบบสอบถามที่จัดทำปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุม และภาษาที่ใช้

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้นเพื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง มาทำการทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักศึกษาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 30 คน มาวัดหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ กำหนดให้ค่าความเชื่อถือได้ของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเป็นรายด้าน ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.8176 ด้านการให้บริการ E - Mail ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8566 ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8465

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 420 ชุด การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเดือนมกราคม

2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 420 ชุด คิดเป็น 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดมาลงรหัส (Coding) เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติและทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่สังกัด อาชีพ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการความถี่และค่าร้อยละแจกแจง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้บ้าง โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใดมากที่สุด จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการมากที่สุด โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายปิด ได้แก่ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการใช้บริการ E - Mail ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ สถิติค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

วิธีการแบ่งช่วงเท่าของพิสัยคะแนนข้อของคำถามเป็นระดับ 5 ระดับ โดยได้ค่าเฉลี่ย เป็นดัชนีในการแบ่งระดับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็นประเภท 2 ประเภท คือ

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล เช่น ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้ค่าโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1.1 การคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนมีดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2549 : 152)

1.1.1 หาอัตราร้อยละใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

1.1.2 ค่าเฉลี่ย ใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ข้อมูลแต่ละจำนวน

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลในชุดนั้น

n แทน จำนวนข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธี

ทดสอบค่า (t - test) Independent (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 109)

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

\bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analsis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 : 115)

ใช้สูตร
$$F = \frac{MS_R}{MS_E}$$

เมื่อ	F	แทน	อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
	MS_R	แทน	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_E	แทน	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

2.3 หลังจากพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการดังนี้
 ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกัน ทำการทดสอบค่าเฉลี่ย
 รายคู่ด้วยวิธีการของ Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 333)

$$\text{ใช้สูตร} \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_1}}$$

โดยที่

$$n_i \neq n_j$$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i
 และ j

MSL แทน ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3. ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบถามโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161)

$$\text{ใช้สูตร} \quad a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ a แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

n แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลของการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงหัวหมาก ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F - distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยบวกกำลังสองของคะแนน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติที่คำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระได้ทำการสอบถามผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 420 ตัวอย่าง ซึ่งการนำเสนอแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ เพศ อายุ คณะ ที่สังกัด อาชีพ

ส่วนที่ 2 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมที่มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ

อินเทอร์เน็ต สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงไ้บ้าง

ส่วนที่ 3 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด) จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด)

ส่วนที่ 4 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 5 แสดงข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ เพศ อายุ คณะที่สังกัด อาชีพ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ถาม จำแนกตามเพศ		
เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	205	48.81
หญิง	215	51.19
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 48.81 และเป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 51.19 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 19 ปี	55	13.10
ตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี	231	55.00
ตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี	95	22.62
27 ปีขึ้นไป	39	9.28
รวม	420	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรวมค่าแห่ง มีอายุต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 อายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 อายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 และอายุ 27 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.28 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี อายุต่ำกว่า 19 ปี และอายุ 27 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
นิติศาสตร์	85	20.24
บริหารธุรกิจ	67	15.95
มนุษยศาสตร์	50	11.90
รัฐศาสตร์	123	29.29
Pre - Degree	46	10.95
คณะอื่น ๆ	49	11.67
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรวมค่าแห่ง คณะนิติศาสตร์จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.24 คณะบริหารธุรกิจจำนวน 67 คน

คิดเป็นร้อยละ 15.95 คณะมนุษยศาสตร์ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 คณะรัฐศาสตร์ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 Pre - Degree 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 และคณะอื่น ๆ 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 123 คน รองลงมาคือคณะนิติศาสตร์ จำนวน 85 คน คณะบริหารธุรกิจจำนวน 67 คน คณะมนุษยศาสตร์ 50 คน คณะอื่น ๆ 49 คน และ Pre - Degree 46 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาม จำแนกตามอาชีพ		
อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / พนักงานราชการ	27	6.43
พนักงานบริษัทเอกชน	39	9.29
ธุรกิจส่วนตัว	33	7.85
ยังไม่ประกอบอาชีพ	321	76.43
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.43 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.85 และยังไม่ประกอบอาชีพ จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 76.43 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่ประกอบอาชีพ จำนวน 321 คน รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 39 คน ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 33 คน และข้าราชการ / พนักงานราชการ จำนวน 27 คน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2: การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงใดบ้าง

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
06.00 - 12.00 น.	88	20.95
12.01 - 15.00 น.	109	25.95
15.01 - 18.00 น.	95	22.62
ตั้งแต่ 18.01 - 06.00 น.	128	30.48
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 06.00 - 12.00 จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 12.01 - 15.00 น. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 25.95 15.01 - 18.00 น. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 และตั้งแต่ 18.01 - 06.00 น. จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.48 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ 18.01 - 06.00 น. จำนวน 128 คน รองลงมาคือ 12.01 - 15.00 น. จำนวน 109 คน 15.01 - 18.00 น. จำนวน 95 คน และ 06.00 - 12.00 จำนวน 88 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
บ้าน / หอพัก	166	39.52
ร้านอินเทอร์เน็ต	84	20.00
สถานศึกษา	137	32.62
ที่ทำงาน	33	7.86
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต บ้าน / หอพัก จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ

39.52 ร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สถานศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 32.62 และที่ทำงาน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต บ้าน / หอพัก จำนวน 166 คน รองลงมาคือสถานศึกษา จำนวน 137 คน ร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 คน และ ที่ทำงาน จำนวน 33 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ

วัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการศึกษา	101	24.05
การค้นหาข้อมูล - ข่าวสารต่างๆ	162	38.57
การสนทนาออนไลน์	64	15.24
การดาวน์โหลด	42	10.00
ด้านอื่นๆ เช่น เล่นเกมส์ ซื้อสินค้า ฯลฯ	51	12.14
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ ด้านการศึกษาจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 การค้นหาข้อมูล - ข่าวสารต่าง ๆ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 การสนทนาออนไลน์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24 การดาวน์โหลด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และด้านอื่น ๆ เช่น เล่นเกมส์ ซื้อสินค้า ฯลฯ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ การค้นหาข้อมูล - ข่าวสารต่าง ๆ จำนวน 162 คน รองลงมาคือด้านการศึกษาจำนวน 101 คน การสนทนาออนไลน์ จำนวน 64 คน ด้านอื่น ๆ เช่น เล่นเกมส์ ซื้อสินค้า ฯลฯ จำนวน 51 คน และการดาวน์โหลด จำนวน 42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง	ความถี่	ร้อยละ
ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)		
ใช้บริการ	306	72.90%
ไม่ใช้บริการ	114	27.10%
รวม	420	100
บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง	ความถี่	ร้อยละ
ด้านการใช้บริการ E - Mail		
ใช้บริการ	195	46.40%
ไม่ใช้บริการ	225	53.60%
รวม	420	100
บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง	ความถี่	ร้อยละ
ด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์		
ใช้บริการ	216	51.40%
ไม่ใช้บริการ	204	48.60%
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) จำนวน 306 คน คิดเป็น 72.90% ด้านการให้บริการ E - Mail จำนวน 195 คน คิดเป็น 46.40 % ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 216 คน คิดเป็น 51.40% สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) คิดเป็นร้อยละ 72.90 % รองลงมาคือด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 51.40% ด้านการให้บริการ E - Mail คิดเป็นร้อยละ 46.40% ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 : การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด) จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดที่ท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด)

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดยวิธีการใด (มากที่สุด)	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเอง	122	29.05
จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการ	124	29.52
จัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	100	23.81
สอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์	74	17.62
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด) เจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเอง 122 คน คิดเป็นร้อยละ 29.05 จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 จัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 สอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด) จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการ จำนวน 124 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเอง 122 คน จัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องจำนวน 100 คน สอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์ จำนวน 74 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด)

จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดที่ท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด)	จำนวน	ร้อยละ
ตามซุ้มต่างๆ	213	50.71
อาคาร 1 ชั้น 1	112	26.67
อาคาร 2 ชั้น 1 - 3	54	12.86
อาคาร 3 ชั้น 3 และชั้น 5	41	9.76
รวม	420	100

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด) ตามซุ้มต่าง ๆ 213 คน คิดเป็นร้อยละ 50.71 อาคาร 1 ชั้น 1 จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 อาคาร 2 ชั้น 1 - 3 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 อาคาร 3 ชั้น 3 และชั้น 5 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด) ตามซุ้มต่าง ๆ 213 คน รองลงมาคืออาคาร 1 ชั้น 1 จำนวน 112 คน อาคาร 2 ชั้น 1 - 3 จำนวน 54 คน อาคาร 3 ชั้น 3 และชั้น 5 จำนวน 41 คน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การแสดงความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้แก่ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม

ความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)	3.51	0.675	มาก
ด้านการใช้บริการ E - Mail	3.63	0.590	มาก
ด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.65	0.606	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการใช้บริการ E - Mail ด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.51, 3.63 และ 3.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าใช้บริการด้านการใช้บริการเครือข่าย
ไร้สาย (Wi - Fi)

ด้านการใช้บริการ เครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
11.1 บริการเครือข่ายไร้ สาย (Wi - Fi)ง่ายต่อการ เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ ต่าง ๆ	49	155	82	16	4	3.75	0.833	มาก	1
	11.7%	36.9%	19.5%	3.8%	1.0%				

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
E - Mail									
11.2 บริการเครือข่ายไร้ สาย (Wi - Fi) มีความเร็ว ในด้านการอัปโหลดและ รับ - ส่งข้อมูล	20 4.8%	135 32.1%	118 28.1%	28 6.7%	5 1.2%	3.45	0.813	มาก	3
11.3 ความสะดวก เหมาะสมในเรื่องสถานที่ ให้บริการ (Wi - Fi)	33 7.9%	126 30.0%	110 26.2%	30 7.1%	7 1.7%	3.48	0.895	มาก	2
11.4 ความพึงพอใจการ เชื่อมต่อสัญญาณ (Wi - Fi) แต่ละพื้นที่	20 4.8%	137 32.6%	111 26.4%	34 8.1%	4 1.0%	3.44	0.247	มาก	4
11.5 การให้บริการ เกี่ยวกับคำแนะนำและ ขั้นตอนการเข้าใช้งาน เครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)	21 5.0%	129 30.7%	123 29.3%	26 6.2%	7 1.7%	3.43	0.316	มาก	5
รวมด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)						3.51	0.675	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) อันดับที่ 1 บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ง่ายต่อการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.75 (S.D. = 0.833) อันดับที่ 2 ความสะดวกเหมาะสมในเรื่องสถานที่ให้บริการ (Wi - Fi) อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.48 (S.D. = 0.895) อันดับที่ 3 บริการเครือข่าย

ไร้สาย (Wi - Fi) มีความเร็วในด้านการอัปโหลดและรับ - ส่งข้อมูล อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.45 (S.D. = 0.813) อันดับที่ 4 ความพึงพอใจการเชื่อมต่อสัญญาณ (Wi - Fi) แต่ละพื้นที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 (S.D. = 0.247) อันดับที่ 5 การให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและขั้นตอนการเข้าใช้งานเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 (S.D. = 0.316)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าใช้บริการด้านการใช้บริการ E - Mail

ด้านการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
12.1 มีความปลอดภัยใน การใช้บริการ e - mail	33 7.9%	98 23.3%	54 12.9%	9 2.1%	2 0.5%	3.77	0.819	มาก	1
12.2 การให้บริการ เกี่ยวกับคำแนะนำและ ขั้นตอนการขอใช้บริการ e - mail	12 2.9%	91 21.7%	80 19.0%	11 2.6%	2 0.5%	3.52	0.720	มาก	5
12.3 มีความพึงพอใจใน การใช้บริการ e - mail	20 4.8%	104 24.8%	64 15.2%	6 1.4%	1 0.2%	3.63	0.798	มาก	3
12.4 ใช้บริการ e - mail มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับรู้ข่าวสารจากทาง มหาวิทยาลัย	8 1.9%	110 26.2%	58 13.8%	17 4.0%	2 0.5%	3.69	0.715	มาก	2

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
E - Mail									
12.5 สามารถอัปโหลด ข้อมูลและรับ - ส่งข้อมูล ได้รวดเร็ว	8	104	58	17	2	3.54	0.755	มาก	4
	1.9%	24.8%	13.8%	4.0%	0.5%				
รวมด้านการให้บริการ E - Mail						3.63	0.590	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) อันดับที่ 1 มีความปลอดภัยในการให้บริการ e - mail อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 (S.D. = 0.819) อันดับที่ 2 ใช้บริการ e - mail มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับรู้ข่าวสารจากทางมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.69 (S.D. = 0.715) อันดับที่ 3 มีความพึงพอใจในการให้บริการ e - mail อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.63 (S.D. = 0.798) อันดับที่ 4 สามารถอัปโหลดข้อมูลและรับ - ส่งข้อมูลได้รวดเร็วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 (S.D. = 0.755) อันดับที่ 5 การให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและขั้นตอนการขอใช้บริการ e - mail อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 (S.D.= 0.720)

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงในการเข้าใช้บริการด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ด้านการให้บริการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
13.1 มีความปลอดภัยในการ ใช้บริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	33	116	62	2	3	3.80	0.753	มาก	1
	7.9%	27.6%	14.8%	0.5%	0.7%				

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านการให้บริการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
13.2 มีความสะดวกในการใช้ ฐานข้อมูลออนไลน์	20 4.8%	105 25.0%	78 18.6%	10 2.4%	3 0.7%	3.59	0.777	มาก	4
13.3 มีบริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ง่ายต่อการเข้าใช้ ฐานข้อมูล	29 6.9%	109 26.0%	62 14.8%	12 2.9%	4 1.0%	3.68	0.843	มาก	2
12.4 สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูล ได้ทุกสถานที่	15 3.6%	108 25.7%	78 18.6%	10 2.4%	5 1.2%	3.54	0.788	มาก	5
13.5 ความยาก ง่ายต่อการ Login เข้าระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	21 5.0%	110 26.2%	73 17.4%	7 1.7%	5 1.2%	3.62	0.797	มาก	3
รวมด้านการให้บริการ E - Mail						3.65	0.606	มาก	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) อันดับที่ 1 มีความปลอดภัยในการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 (S.D. = 0.753) อันดับที่ 2 มีบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ง่ายต่อการเข้าใช้ฐานข้อมูลอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.68 (S.D. = 0.843) อันดับที่ 3 ความยาก ง่ายต่อการ Login เข้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D. = 0.797) อันดับที่ 4 มีความสะดวกในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 (S.D. = 0.777) อันดับที่ 5 สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลได้ทุกสถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 (S.D. = 0.788)

ส่วนที่ 5 แสดงข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ขณะที่สังกัด อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ซึ่งสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t - test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะปฏิบัติสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติค่าน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 1.1.1

เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)

จำแนกตามเพศ					
เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	155	3.51	0.703	-0.003	0.997
หญิง	151	3.51	0.648		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ไม่แตกต่างกัน ($t = -0.003$, Sig = 0.997) ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานที่ 1.1.2 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการ E - Mail แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการ E - Mail ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการ E - Mail แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการ E - Mail จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	105	3.65	0.580	0.329	0.743
หญิง	90	3.62	0.605		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการ E - Mail ไม่แตกต่างกัน ($t = 0.329$, $Sig = 0.743$) ขอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานที่ 1.1.3 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
ชาย	108	3.65	0.059	-0.067	0.946
หญิง	108	3.65	0.058		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ($t = -0.067$, $Sig = 0.946$) ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่าง
กัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ด้านการใช้บริการเครือข่าย ไร้สาย (Wi - Fi)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	14.059	3	4.686	11.325	0.000**
ภายในกลุ่ม	124.972	302	0.414		
รวม	139.031	305			

ด้านการใช้บริการ E - Mail	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.733	3	2.244	7.040	0.000**
ภายในกลุ่ม	60.897	191	0.319		
รวม	67.630	194			

ด้านการใช้บริการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.447	3	1.149	3.224	0.024*
ภายในกลุ่ม	75.553	212	0.356		
รวม	79.000	215			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.024 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธ H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต สามารถทดสอบ LSD ต่อไป

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) เป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 19 ปี ตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี ตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี 27 ปีขึ้นไป				
	Mean	4.1030	3.4726	3.4306	3.2788
ต่ำกว่า 19 ปี	4.1030	-	0.6304 (0.000**)	0.6725 (0.000**)	0.5604 (0.003**)
ตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี	3.4722	-	-	0.0421 (0.643)	-0.1938 (0.115)
ตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี	3.4306	-	-	-	0.1518 (0.263)
27 ปีขึ้นไป	3.2788	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่ำกว่า 19 ปี มีความแตกต่างกับ อายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี อายุต่ำกว่า 19 ปี มีความแตกต่างกับอายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี อายุต่ำกว่า 19 ปี มีความแตกต่างกับอายุ 27 ปีขึ้นไป โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 27 ปี

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้าน
การใช้บริการ E - Mail เป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 19 ปี ตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี ตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี 27 ปีขึ้นไป				
	Mean	4.0057	3.5953	3.5551	3.3920
ต่ำกว่า 19 ปี	4.0057	-	0.4140 (0.000**)	0.4506 (0.000**)	0.6137 (0.000**)
ตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี	3.5953	-	-	0.0402 (0.691)	0.2033 (0.115)
ตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี	3.5551	-	-	-	0.1631 (0.241)
27 ปีขึ้นไป	3.3920	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
ในด้านการใช้บริการ E - Mail เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่ำกว่า 19 ปี มีความแตกต่างกับอายุตั้งแต่ 19 ถึง
23 ปี โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี อายุต่ำกว่า 19 ปี มีความแตกต่างกับ
อายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี อายุต่ำกว่า 19 ปี
มีความแตกต่างกับอายุ 27 ปีขึ้นไป โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 27 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการระบบเครือข่าย เป็นรายคู่

อายุ	ค่าต่ำกว่า 19 ปี ตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี ตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี 27 ปีขึ้นไป				
	Mean	3.9548	3.6179	3.5633	3.5917
ค่าต่ำกว่า 19 ปี	3.9548	-	0.3370 (0.006**)	0.3892 (0.005**)	0.2833 (0.026*)
ตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี	3.6179	-	-	0.0546 (0.594)	0.0262 (0.846)
ตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี	3.5633	-	-	-	-0.0284 (0.849)
27 ปีขึ้นไป	3.5917	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการระบบเครือข่าย เป็นรายคู่ พบว่า อายุต่ำกว่า 19 ปี มีความแตกต่างกับอายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี อายุต่ำกว่า 19 ปี มีความแตกต่างกับอายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี และอายุต่ำกว่า 19 ปี มีความแตกต่างกับอายุ 27 ปีขึ้นไป โดยอายุต่ำกว่า 19 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าอายุ 27 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 คณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

H_0 : คณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : คณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านคณะที่สังกัดที่
แตกต่างกันมีผลความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้ สาย (Wi - Fi)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	26.482	5	5.296	14.118	0.000*
ภายในกลุ่ม	112.548	300	0.375		
รวม	139.031	305			

ด้านการใช้บริการ E - Mail	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	14.210	5	2.842	10.055	0.000*
ภายในกลุ่ม	53.420	189	0.283		
รวม	67.630	194			

ด้านการใช้บริการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	11.069	5	2.214	6.844	0.000*
ภายในกลุ่ม	67.931	210	0.323		
รวม	79.000	215			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า คณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการ E - Mail คอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธ H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าคณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถทดสอบ LSD ต่อไปได้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างคณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้
บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) เป็นรายคู่

คณะ	Mean	นิติศาสตร์	บริหารธุรกิจ	มนุษยศาสตร์	รัฐศาสตร์	Pre - Degree	คณะอื่น ๆ
		3.1136	3.4632	3.6750	3.6175	3.5081	4.1333
นิติศาสตร์	3.1136	-	-0.3496 (0.004**)	-0.5614 (0.000**)	-0.5039 (0.001**)	-0.3945 (0.001**)	-1.0198 (0.000**)
บริหารธุรกิจ	3.4632	-	-	-0.2118 (0.128)	-0.1542 (0.202)	-0.0450 (0.751)	-0.6702 (0.000**)
มนุษยศาสตร์	3.6750	-	-	-	0.0575 (0.628)	0.1669 (0.233)	-0.4583 (0.002**)
รัฐศาสตร์	3.6175	-	-	-	-	0.1094 (0.370)	-0.5158 (0.000**)
Pre - Degree	3.5081	-	-	-	-	-	-0.6252 (0.000**)
คณะอื่น ๆ	4.1333	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการ E - Mail เป็นรายคู่ พบว่าคณะนิติศาสตร์ มีความแตกต่างกับคณะบริหารธุรกิจ โดยคณะนิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มีความแตกต่างกับคณะมนุษยศาสตร์ โดยคณะนิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะมนุษยศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มีความแตกต่างกับคณะรัฐศาสตร์ โดยคณะนิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะรัฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มีความแตกต่างกับคณะ Pre - Degree โดยคณะนิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะ Pre - Degree คณะนิติศาสตร์ มีความแตกต่างกับคณะอื่น ๆ โดยคณะนิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะอื่น ๆ คณะบริหารธุรกิจมีความแตกต่างกับคณะอื่น ๆ โดยคณะบริหารธุรกิจมีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะอื่น ๆ คณะมนุษยศาสตร์มีความแตกต่างกับคณะอื่น ๆ โดยคณะมนุษยศาสตร์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะอื่น ๆ คณะรัฐศาสตร์มีความ

แตกต่างกันกับคณะอื่น ๆ โดยคณะรัฐศาสตร์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะอื่น ๆ และ Pre - Degree มีความแตกต่างกับคณะอื่น ๆ โดย Pre - Degree มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะอื่น ๆ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างคณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการ E - Mail เป็นรายคู่

คณะ	Mean	นิติศาสตร์	บริหารธุรกิจ	มนุษยศาสตร์	รัฐศาสตร์	Pre - Degree	คณะอื่น ๆ
		3.2643	3.5818	3.5789	3.8558	3.6857	3.9882
นิติศาสตร์	3.2643	-	-0.3175 (0.019*)	-0.3147 (0.027*)	-0.5915 (0.000**)	0.4214 (0.000**)	-0.5915 (0.000**)
บริหารธุรกิจ	3.5818	-	-	0.0029 (0.986)	-0.2740 (0.051)	0.1039 (0.523)	0.4064 (0.006**)
มนุษยศาสตร์	3.5789	-	-	-	-0.2769 (0.060)	-0.1068 (0.527)	-0.4093 (0.008)
รัฐศาสตร์	3.8558	-	-	-	-	0.1701 (0.231)	-0.1324 (0.279)
Pre - Degree	3.6857	-	-	-	-	-	-0.3025 (0.042*)
คณะอื่น ๆ	3.9882	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการ E - Mail เป็นรายคู่ พบว่า คณะนิติศาสตร์ มีความแตกต่างกับคณะบริหารธุรกิจ โดยคณะนิติศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์มีความแตกต่างกับคณะมนุษยศาสตร์ โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะมนุษยศาสตร์ คณะนิติศาสตร์มีความแตกต่างกับคณะรัฐศาสตร์ โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะรัฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์มีความแตกต่างกับ Pre - Degree โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า Pre - Degree คณะนิติศาสตร์มีความแตกต่างกับ

คณะอื่น ๆ โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะอื่น ๆ คณะบริหารธุรกิจมีความแตกต่างกับคณะอื่น ๆ โดยบริหารธุรกิจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะอื่น ๆ และ Pre - Degree มีความแตกต่างกับคณะอื่น ๆ โดย Pre - Degree มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะอื่น ๆ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างคณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นรายคู่

คณะ	นิติศาสตร์	บริหารธุรกิจ	มนุษยศาสตร์	รัฐศาสตร์	Pre - Degree	คณะอื่น ๆ	
	Mean	3.3167	3.7189	3.6947	3.7623	3.7100	3.0074
นิติศาสตร์	3.3167	-	-0.4023 (0.001**)	-0.3781 (0.012*)	-0.4456 (0.019*)	-0.3933 (0.008**)	-0.6907 (0.000**)
บริหารธุรกิจ	3.7189	-	-	.0242 (0.880)	-0.0433 (0.722)	0.0089 (0.955)	-0.2885 (0.046*)
มนุษยศาสตร์	3.6947	-	-	-	-0.0675 (0.657)	0.0153 (0.933)	-0.3127 (0.068)
รัฐศาสตร์	3.7623	-	-	-	-	0.0523 (0.727)	-0.2451 (0.707)
Pre - Degree	3.7100	-	-	-	-	-	-0.2974 (0.078)
คณะอื่น ๆ	3.0074	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการ E - Mail เป็นรายคู่ พบว่า คณะนิติศาสตร์ มีความแตกต่างกับคณะมนุษยศาสตร์ โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะมนุษยศาสตร์ คณะนิติศาสตร์มีความแตกต่างกับคณะบริหารธุรกิจ โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์มีความแตกต่างกับคณะมนุษยศาสตร์ โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะมนุษยศาสตร์ คณะนิติศาสตร์มีความแตกต่างกับคณะรัฐศาสตร์ โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคณะรัฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์มีความแตกต่างกับ Pre - Degree โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า Pre - Degree คณะนิติศาสตร์มี

ความแตกต่างกับคณะอื่น ๆ โดยคณะนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยมากกว่าคณะอื่น ๆ และคณะบริหารธุรกิจมีความแตกต่างกับ Pre - Degree โดยคณะบริหารธุรกิจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า Pre - Degree

สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่าง
กัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอาชีพที่แตกต่างกัน
มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.876	3	0.959	2.127	0.097
ภายในกลุ่ม	136.154	302	0.451		
รวม	139.031	305			
ด้านการใช้บริการ E - Mail	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.471	3	0.490	1.416	0.240
ภายในกลุ่ม	66.159	191	0.346		
รวม	67.630	194			
ด้านการใช้บริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.018	3	0.673	1.852	0.139
ภายในกลุ่ม	76.982	212	0.363		
รวม	79.000	215			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต
ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการใช้บริการระบบ

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่า Sig. เท่ากับ 0.097, 0.204 และ 0.139 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าอาชีพที่ไม่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

H_0 : ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยทางด้านพฤติกรรมด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
($W_i - F_i$)					
ระหว่างกลุ่ม	0.754	3	0.251	0.549	0.649
ภายในกลุ่ม	138.276	302	0.458		
รวม	139.031	305			
ด้านการใช้บริการ E - Mail	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.592	3	0.197	0.562	0.641
ภายในกลุ่ม	67.038	191	0.351		
รวม	67.630	194			

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.468	3	0.156	0.421	0.738
ภายในกลุ่ม	78.532	212	0.370		
รวม	79.000	215			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่าช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ค่า Sig. เท่ากับ 0.649, 0.641 และ 0.738 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ขอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 2.2 สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

H_0 : สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยทางด้านพฤติกรรมด้านสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.823	3	0.608	1.338	0.262
ภายในกลุ่ม	137.207	302	0.454		
รวม	139.031	305			
ด้านการให้บริการ E - Mail	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.390	3	0.130	0.369	0.775
ภายในกลุ่ม	67.240	191	0.352		
รวม	67.630	194			
ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.939	3	0.646	1.778	0.152
ภายในกลุ่ม	77.061	212	0.363		
รวม	79.000	215			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 พบว่าสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่า Sig. เท่ากับ 0.262, 0.775 และ 0.152 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ขอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่ไม่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

สมมติฐานที่ 2.3 วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

H_0 : วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยทางด้านพฤติกรรมด้านวัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.122	4	0.280	0.612	0.654
ภายในกลุ่ม	137.909	301	0.458		
รวม	139.031	305			

ด้านการใช้บริการ E - Mail	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.153	4	0.538	1.562	0.186
ภายในกลุ่ม	65.476	190	0.345		
รวม	67.630	194			

ด้านการใช้บริการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.944	4	0.486	1.331	0.260
ภายในกลุ่ม	77.056	211	0.365		
รวม	79.000	215			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

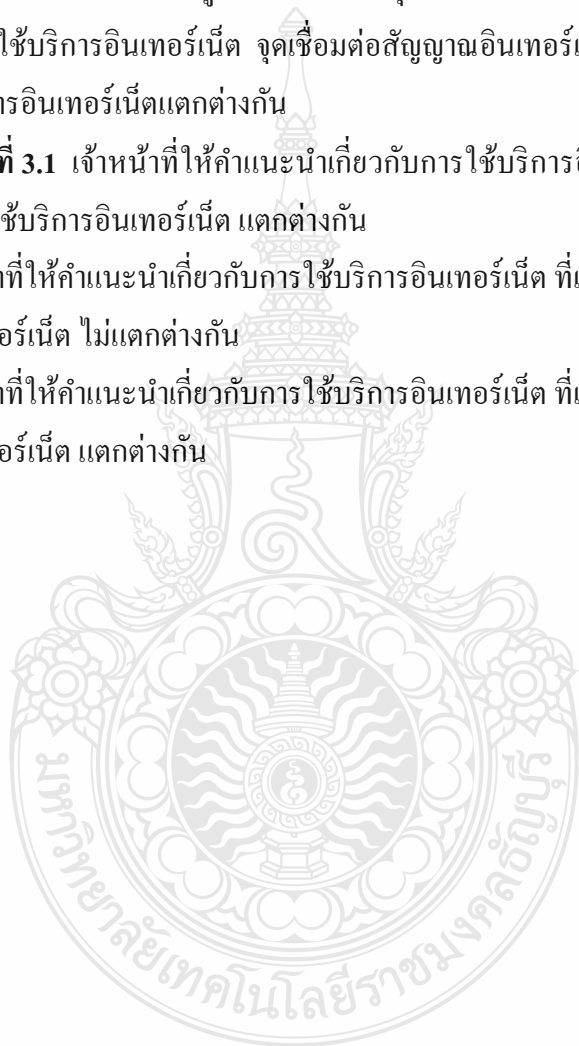
จากตารางที่ 4.29 พบว่าวัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการใช้บริการ E - Mail และด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่า Sig. เท่ากับ 0.654, 0.186 และ 0.260 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ขอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าวัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

H_0 : เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ด้านการให้บริการเครือข่าย ไร้สาย (Wi - Fi)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6.071	3	2.024	4.596	0.004**
ภายในกลุ่ม	132.960	302	0.440		
รวม	139.031	305			

ด้านการให้บริการ E - Mail	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.487	3	1.496	4.525	0.004**
ภายในกลุ่ม	63.143	191	0.331		
รวม	67.630	194			

ด้านการให้บริการระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.069	3	0.356	0.969	0.408
ภายในกลุ่ม	77.931	212	0.368		
รวม	79.000	215			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่า Sig. เท่ากับ 0.408 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าวัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) และด้านการให้บริการ E - Mail ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 และ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ปฏิเสธ H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_1 แสดงว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตสามารถทดสอบ LSD ต่อไปได้

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) เป็นรายคู่

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	Mean	เจ้าหน้าที่สอนใน	จัดโปรแกรม	จัดโครงการ	สอบถาม
		รายละเอียดการ	เพื่อช่วยในการ	ฝึกอบรมสำหรับ	ปัญหาจาก
		เข้าใช้บริการ	สอนวิธีการเข้า	ผู้ให้บริการอย่าง	ผู้เชี่ยวชาญ
		ด้วยตนเอง	ใช้บริการ	ต่อเนื่อง	ทางเว็บไซต์
	3.4783	3.4783	3.5116	3.7239	3.2912
เจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเอง	3.4783	-	-0.0334 (0.738)	-0.2457 (0.020*)	0.187 (0.096)
จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการ	3.5116	-	-	-0.2123 (0.047*)	0.2204 (0.053)
จัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.7239	-	-	-	0.4327 (0.000**)
สอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์	3.2912	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) เป็นรายคู่ พบว่าเจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเองแตกต่างกับจัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยมากกว่าจัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการแตกต่างกับสอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์โดยจัด

โปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์ และจัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกับการซื้อสินค้าและบริการ โดยจัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการซื้อสินค้าและบริการ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านการใช้บริการ E - Mail เป็นรายคู่

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การให้บริการอินเทอร์เน็ต	เจ้าหน้าที่สอน ในรายละเอียด การเข้าใช้ บริการด้วย ตนเอง	จัดโปรแกรม เพื่อช่วยใน การสอน วิธีการเข้าใช้ บริการ	จัดโครงการ ฝึกอบรม สำหรับ ผู้ให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	สอบถาม ปัญหาจาก ผู้เชี่ยวชาญ ทางเว็บไซต์	
Mean	3.6353	3.6967	3.7714	3.3257	
เจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียด การเข้าใช้บริการด้วยตนเอง	3.6353	-	-0.0614 (0.576)	-0.1361 (0.238)	0.3096 (0.015*)
จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการ สอนวิธีการเข้าใช้บริการ	3.6967	-	-	-0.0748 (0.500)	0.3710 (0.003**)
จัดโครงการฝึกอบรมสำหรับ ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.7714	-	-	-	0.4457 (0.001**)
สอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญ ทางเว็บไซต์	3.3257	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตใน ด้านการให้บริการ E - Mail เป็นรายคู่

พบว่า จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการแตกต่างกับสอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์ โดยจัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์ และจัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกับสอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์ โดยจัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยมากกว่าสอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์

สมมติฐานที่ 3.3 จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

H_0 : จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการด้านจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.074	3	0.691	1.525	0.208
ภายในกลุ่ม	136.956	302	0.453		
รวม	139.031	305			
ด้านการให้บริการ E - Mail	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.890	3	0.297	0.849	0.469
ภายในกลุ่ม	66.740	191	0.349		
รวม	67.630	194			
ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.575	3	0.192	0.518	0.670
ภายในกลุ่ม	78.425	212	0.370		
รวม	79.000	215			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.33 พบว่าจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ค่า Sig. เท่ากับ 0.208, 0.465 และ 0.654 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่า จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.34 สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต					
	ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)		ด้านการให้บริการ E - Mail		ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	
	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ประชากรศาสตร์	-	-	-	-	-	-
1.เพศ	-	✓	-	✓	-	✓
2.อายุ	✓	-	✓	-	✓	-
3.ขณะที่สังกัด	✓	-	✓	-	✓	-
4.อาชีพ	-	✓	-	✓	-	✓
พฤติกรรมในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต						
5.ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาใดมากที่สุด	-	✓	-	✓	-	✓
6.สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต สถานที่ใดมากที่สุด	-	✓	-	✓	-	✓
7.วัตถุประสงค์ในการใช้บริการมากที่สุด	-	✓	-	✓	-	✓
ด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต						
9.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตวิธีการใดมากที่สุด	✓	-	✓	-	-	✓
10.จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้าใช้บริการมากที่สุด	-	✓	-	✓	-	✓

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 420 คน ซึ่งผู้ศึกษาสรุปผลการวิจัยออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 3 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 4 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

อินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 5 แสดงข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การแสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 48.81 และเป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 51.19 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีอายุต่ำกว่า 19 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 อายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 อายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 อายุ และอายุ 27 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.28 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี อายุต่ำกว่า 19 ปี และอายุ 27 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

คณะที่สังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะนิติศาสตร์จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 20.24 คณะบริหารธุรกิจจำนวน 67 คน

คิดเป็นร้อยละ 15.95 คณะมนุษยศาสตร์ 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 คณะรัฐศาสตร์ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 29.29 Pre - Degree 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.95 และคณะอื่น ๆ 49 คน คิดเป็นร้อยละ 11.67 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 123 คน รองลงมาคือคณะนิติศาสตร์ จำนวน 85 คน คณะบริหารธุรกิจจำนวน 67 คน คณะมนุษยศาสตร์ 50 คน คณะอื่น ๆ 49 คน และ Pre - Degree 46 คน ตามลำดับ

อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานราชการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.43 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.29 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.85 และยังไม่ประกอบอาชีพ จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 76.43 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่ประกอบอาชีพ จำนวน 321 คน รองลงมาพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 39 คน ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 33 คน และ ข้าราชการ / พนักงานราชการ จำนวน 27 คน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมที่มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 06.00 - 12.00 จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 20.95 12.01 - 15.00 น.จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 25.95 15.01 - 18.00 น. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 22.62 และตั้งแต่ 18.01 - 06.00 น. จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 30.48 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ตั้งแต่ 18.01 - 06.00 น. จำนวน 128 คน รองลงมาคือ 12.01 - 15.00 น.จำนวน 109 คน 15.01 - 18.00 น. จำนวน 95 คน และ 06.00 - 12.00 จำนวน 88 คน ตามลำดับ

สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต บ้าน / หอพัก จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 39.52 ร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 สถานศึกษา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 32.62 และที่ทำงาน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 7.86 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต บ้าน/หอพัก จำนวน 166 คน รองลงมาคือสถานศึกษา จำนวน 137 คน ร้านอินเทอร์เน็ต จำนวน 84 คน และ ที่ทำงาน จำนวน 33 คน ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ ด้านการศึกษาจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 การค้นหาข้อมูล - ข่าวสารต่าง ๆ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 การสนทนาออนไลน์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 15.24 การดาวน์โหลด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ

10.00 และด้านอื่น ๆ เช่น เล่นเกมส์ ชื่อสินค้า ฯลฯ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.14 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ การค้นหาข้อมูล - ข่าวสารต่าง ๆ จำนวน 162 คน รองลงมาคือด้านการศึกษาจำนวน 101 คน การสนทนาออนไลน์ จำนวน 64 คน ด้านอื่น ๆ เช่น เล่นเกมส์ ชื่อสินค้า ฯลฯจำนวน 51 คน และการดาวน์โหลด จำนวน 42 ตามลำดับ

บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 72.90% ด้านการใช้บริการ E - Mail จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40% ด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40% สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) คิดเป็นร้อยละ 72.90% รองลงมาคือด้านการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 51.40% ด้านการใช้บริการ E - Mail คิดเป็นร้อยละ 46.40% ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด) เจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเอง 122 คน คิดเป็นร้อยละ 29.05 จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 จัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 สอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใด (มากที่สุด) จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการ จำนวน 124 คน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเอง 122 คน จัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องจำนวน 100 คน สอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์ จำนวน 74 คน ตามลำดับ

จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด) ตามซุ้มต่าง ๆ 213 คน คิดเป็นร้อยละ 50.71 อาคาร 1 ชั้น 1 จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 อาคาร 2 ชั้น 1 - 3 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 อาคาร 3 ชั้น 3 และชั้น 5 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 9.76 สรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการ (มากที่สุด) ตามซุ้มต่าง ๆ 213 คน รองลงมาคืออาคาร 1

ชั้น 1 จำนวน 112 คน อาคาร 2 ชั้น 1 - 3 จำนวน 54 คน อาคาร 3 ชั้น 3 และชั้น 5 จำนวน 41 คน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจการให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ย 3.51, 3.63 และ 3.65 ตามลำดับ สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก คือด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รองลงมาด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)

ส่วนที่ 5 แสดงข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ คณะที่สังกัด อาชีพ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า

เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ไม่แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการ E - Mail ไม่แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน

คณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการ E - Mail คอมพิวเตอร์ ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แตกต่างกัน

อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

ช่วงเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail คอมพิวเตอร์และ ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail คอมพิวเตอร์ และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) และด้านการให้บริการ E - Mail แตกต่างกัน

จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ด้านการให้บริการ E - Mail และด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีมหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี เป็นนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ ยังไม่ประกอบอาชีพ จากผลสามารถวิเคราะห์ผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 23 ปี เป็นนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับยังไม่ประกอบอาชีพ และสอดคล้องกับงานวิจัย ชานินทร์ โลกเสถียร (2552) ศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศ ชายมีอายุช่วง 20 - 24 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ และสอดคล้องกับงานวิจัย พรพิมล แก้วเกิด (2553) ศึกษาเรื่อง การค้นคว้าอิสระความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า มีอายุ 18 - 22 ปี มีระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นนักศึกษา

ลักษณะทั่วไปของปัจจัยทางด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต (มากที่สุด) 12.01 - 15.00 น. สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต (มากที่สุด) บ้าน / หอพัก วัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการ (มากที่สุด) การค้นหาข้อมูล - ข่าวสารต่าง ๆ บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) จากผลสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต 12.01 - 15.00 น. ส่วนใหญ่ใช้ที่บ้าน / หอพัก โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานบริการในการค้นหาข้อมูล - ข่าวสารต่าง ๆ โดยบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ธานีรินทร์ โลเกศเสถียร (2552) ศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th พบว่าช่วงเวลาที่ใช้ 12.00 - 15.59 น. สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้านมากที่สุด ความต้องการใช้เพื่อการสืบค้นข้อมูลสำหรับเนื้อหาวิชาที่เรียน และสอดคล้องกับงานวิจัย พรพิมล แก้วเกิด (2553) ศึกษาเรื่อง การค้นคว้าอิสระความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่ามีช่วงเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ช่วง 12.01 - 15.00 น. วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร สถานที่ใช้เป็นสถานศึกษาสำนักวิทยบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก แต่ส่วนในด้านการให้บริการ (Wi - Fi) แตกต่างกันเพราะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันทำให้ด้านการให้บริการ (Wi - Fi) แตกต่างกัน ลักษณะทั่วไปของปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดย (มากที่สุด) จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการ จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดใช้บริการ (มากที่สุด) ตามซุ้มต่าง ๆ จากผลสามารถวิเคราะห์ผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเล่นตามซุ้มต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการเข้าใช้บริการโปรแกรมช่วยสอนวิธีการใช้

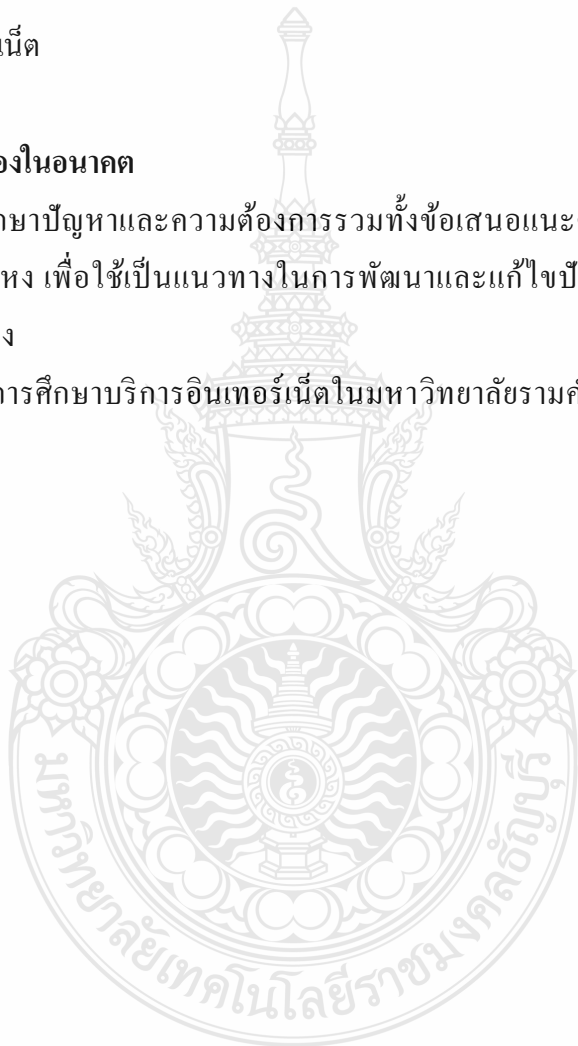
ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) อยู่ในระดับมาก โดยมีลำดับดังนี้ อันดับที่ 1 บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ง่ายต่อการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) อันดับที่ 1 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ e - mail อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) อันดับที่ 1 มีความปลอดภัยในการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรมีการกำหนดนโยบายพร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการให้บริการ และการใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ชัดเจน จัดฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความเข้าใจ และการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียน เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด จัดอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมการใช้ อินเทอร์เน็ตให้ทั่วถึงมากขึ้น และทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงควรให้คำแนะนำกับนักศึกษาเกี่ยวกับการ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาปัญหาและความต้องการรวมทั้งข้อเสนอแนะต่อบริการอินเทอร์เน็ต ใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาจากการให้บริการใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ควรมีการศึกษาบริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยรามคำแหงในเรื่องการเชื่อมต่อ เครื่องข่ายจากภายนอก



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550. การวิเคราะห์สถิติ = สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กิดานันท์ มลิทอง. 2540. ความหมายอินเทอร์เน็ต = เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. 2546. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ = จิตวิทยาทั่วไป กรุงเทพมหานคร : ไทยเจริญการพิมพ์.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. 2547. “ทฤษฎีของเซอร์เชเบิร์ก” เข้าถึงได้จาก <http://www.learners.in.th/blogs/posts/281193>
- ธานินทร์ โลกเสถียร. 2552. ศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงจาก www.ru.ac.th. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยีการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. 2551. ประชากรศึกษา, [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://computer.pcru.ac.th/emoodledata/19/>
- ปรมะ สตะเวทิน. 2546. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ = หลักนิเทศศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วน จำกัด ภาพการพิมพ์.
- พัชรี ไชยฤกษ์. 2545. การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พรพิมล แก้วเกิด. 2553. การค้นคว้าอิสระความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตกรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ระเบียบการรับสมัครเข้าเป็นนักศึกษา และแผนกำหนดการศึกษาชั้นปริญญาตรี. 2546. “มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.ru.ac.th/tem/history.html>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุชา จันทร์เอม. 2544. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ = จิตวิทยาทั่วไป กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. 2541. แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ = จิตวิทยาการศึกษา กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- สุวัฒนา ปัทมยง. 2544. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม, ” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จากเว็บ : <http://www1.stkc.go.th/library.php?app=libraryDatabaseDetail.p&id=29887&pubid=11>
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2546. “ การใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์, ” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จากเว็บ <http://register.networks.ru.ac.th>
- อำพร โพธิ์ขาว. 2545. “บริการในอินเทอร์เน็ต, ” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จากเว็บ : <http://edu.chandra.ac.th/programtechno/programtechno/elerntechno/SlidePae/internet.html>





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 19 ปี 2) ตั้งแต่ 19 ถึง 23 ปี
 3) ตั้งแต่ 23 ถึง 27 ปี 4) 27 ปีขึ้นไป

3. คณะที่สังกัด

- 1) คณะนิติศาสตร์ 2) คณะบริหารธุรกิจ
 3) คณะมนุษยศาสตร์ 4) คณะศึกษาศาสตร์
 5) คณะรัฐศาสตร์ 6) Pre - Degree
 6) คณะอื่น ๆ

4. อาชีพ

- 1) ข้าราชการ / พนักงานราชการ 2) พนักงานบริษัทเอกชน
 3) ธุรกิจส่วนตัว 4) ยังไม่ประกอบอาชีพ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงหัวหมาก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงช่วงเวลาใดมากที่สุด
- 1) 06.00 - 12.00 น. 2) 12.01 - 15.00 น.
 3) 15.01 - 18.00 น. 4) ตั้งแต่ 18.01 - 06.00 น.
6. สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สถานที่ใดมากที่สุด
- 1) บ้าน/หอพัก 2) ร้านอินเทอร์เน็ต
 3) สถานศึกษา 4) ที่ทำงาน
7. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการใดที่ท่านเข้าใช้งานมากที่สุด
- 1) ด้านการศึกษา 2) การค้นหาข้อมูล - ข่าวสารต่างๆ
 3) การสนทนาออนไลน์ 4) การดาวน์โหลด
 5) ด้านอื่น ๆ เช่น เล่นเกมส์ ซื้อสินค้า ฯลฯ
8. ท่านเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1) ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) (ตอบส่วนที่ 4 ข้อ 11 - 15)
 2) ด้านการให้บริการ E - Mail (ตอบส่วนที่ 4 ข้อ 16 - 20)
 3) ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ตอบส่วนที่ 4 ข้อ 21 - 25)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงหัวหมาก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

9. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยวิธีการใดมากที่สุด
- 1) เจ้าหน้าที่สอนในรายละเอียดการเข้าใช้บริการด้วยตนเอง
 2) จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอนวิธีการเข้าใช้บริการ
 3) จัดโครงการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 4) สอบถามปัญหาจากผู้เชี่ยวชาญทางเว็บไซต์
10. จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต จุดใดท่านเข้าใช้บริการมากที่สุด
- 1) ตามซุ้มต่างๆ 2) อาคาร 1 ชั้น 1
 3) อาคาร 2 ชั้น 1 - 3 4) อาคาร 3 ชั้น 3 และชั้น 5

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงหัวหมาก
 กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความการให้บริการ ที่ถูกที่สุดเพียงข้อเดียวตามลำดับ ดังนี้
 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

การให้บริการอินเทอร์เน็ต		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย Wi-Fi		5	4	3	2	1
11.	บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ง่ายต่อการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเช่น มือถือ Notebook Laptop Tablet					
12.	บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) มีความเร็วในการอัปโหลดและรับ-ส่งข้อมูลโดยผ่านอินเทอร์เน็ตไร้สาย					
13.	ความสะดวกเหมาะสมในเรื่องสถานที่ให้บริการ (Wi - Fi) ที่ทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดไว้ให้					
14.	ความพึงพอใจการเชื่อมต่อสัญญาณ (Wi - Fi) แต่ละพื้นที่					
15.	การให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและขั้นตอนการใช้งานงานเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)					
การให้บริการอินเทอร์เน็ต		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการ E - Mail		5	4	3	2	1
16.	มีความปลอดภัยในการให้บริการ e - mail ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง					
17.	การให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและขั้นตอนการขอใช้บริการ e - mail ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง					
18.	มีความพึงพอใจในการใช้บริการ e - mail ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง					
19.	ใช้บริการ e - mail มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับรู้ข่าวสารจากทางมหาวิทยาลัย					

ด้านการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์		5	4	3	2	1
20.	สามารถอัปโหลดข้อมูล และรับ - ส่งข้อมูลได้รวดเร็ว					
21.	มีความปลอดภัยในการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงานหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง					
22.	มีความสะดวกในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์					
23.	มีบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ง่ายต่อการเข้าใช้ฐานข้อมูล สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ของที่อื่น					
24.	สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลได้ทุกสถานที่					
25.	ความยากง่ายต่อการ Login เข้าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



**ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลาในการกรอกแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์

ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi)

Reliability Analysis

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. V11.1 บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) ง่ายต่อการ
2. V11.2 บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi - Fi) มีความเร็ว
3. V11.3 ความสะดวกเหมาะสมในเรื่องสถานที่ให้บริการ
4. V11.4 ความพึงพอใจการเชื่อมต่อสัญญาณ (Wi - Fi)
5. V11.5 การให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและขั้นตอน

Item - total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
V11.1	13.6667	8.6437	.4439	.8287
V11.2	14.2000	7.9586	.6095	.7814
V11.3	14.1000	7.8172	.6371	.7732
V11.4	14.2000	6.9931	.8057	.7184
V11.5	14.2333	8.1851	.5612	.7954

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8176

ด้านการใช้บริการE-Mail

Reliability Analysis

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. V12.1 มีความปลอดภัยในการใช้บริการ e - mail
2. V12.2 การให้บริการเกี่ยวกับคำแนะนำและขั้นตอนกา
3. V12.3 มีความพึงพอใจในการใช้บริการ e - mail
4. V12.4 ใช้บริการ e - mail มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้
5. V12.5 สามารถอัปโหลดข้อมูลและรับ - ส่งข้อมูลได้

Item - total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
V12.1	14.0333	6.5851	.5798	.8490
V12.2	14.1333	6.3954	.6791	.8267
V12.3	14.2333	5.4264	.8033	.7897
V12.4	14.0000	6.2759	.6967	.8220
V12.5	14.5333	5.7057	.6317	.8429

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8566

ด้านการให้บริการระบบเครือข่าย

Reliability Analysis

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

1. V13.1 มีความปลอดภัยในการให้บริการระบบเครือข่าย
2. V13.2 มีความสะดวกในการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์
3. V13.3 มีบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ง่ายต่อ
4. V13.4 สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลได้ทุกสถานที่
5. V13.5 ความยากง่ายต่อการ Login เข้าระบบเครือข่าย

Item - total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
V13.1	14.1333	7.5678	.6582	.8194
V13.2	14.1333	7.7747	.5319	.8449
V13.3	14.3000	5.9414	.7297	.7960
V13.4	14.4000	6.3862	.6536	.8183
V13.5	14.3667	6.7230	.7517	.7901

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 5

Alpha = .8465

