



การศึกษาความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน  
กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



โดย  
นายบุพกรณ์ จะเกรง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน  
กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



โดย  
นายบุพกรณ์ จะเกรง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ  
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว  
อนุมัติให้การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.

โทรคมนาคม จำกัด มหาชน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี” เสนอ  
โดยนายบุญภรณ์ จะเกรง มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหา  
ทางธุรกิจ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ)

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์นพดล ไตวิชัยกุล

คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์คาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

.....กรรมการ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

(อาจารย์นพดล ไตวิชัยกุล)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ภาวิณี บรรลือพรศักดิ์)

...../...../.....

12490049 : สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / การระบบอินเทอร์เน็ต / บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด

บุพกรณ์ จะเกรง : การศึกษาความพึงพอใจในใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.

โทรคมนาคม จำกัดมหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์นพพล โดวิชัยกุล. 42 หน้า.

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจในใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวม จากกลุ่มประชากร จำนวน 117 คน และนำมาทำการวิเคราะห์ โปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอิงพารามิเตอร์ประกอบด้วย T-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชนอยู่ในระดับมาก
2. นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ประสบปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชนอยู่ในระดับปานกลาง
3. จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความต้องการให้มีการขยายบัตรเติมเงินในมหาวิทยาลัยเพราะเจ้าหน้าที่จะมาขายเฉพาะตอนต้นเดือน หรือมีบริการเหมาจ่ายเป็นรายเดือน อยากลองใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัทอื่นบ้าง จะได้มีตัวเลือกในการใช้บริการ เพราะอินเทอร์เน็ต บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด ยังมีราคาแพง บางครั้งวิ่งไม่เต็มสปีด หรืออินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ มีปัญหาบ่อย และต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ดีกว่าปัจจุบัน

---

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

## กิตติกรรมประกาศ

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด มหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สำเร็จไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณ อาจารย์นพดล ไตวิชัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความรู้ แนวคิด ข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจทานแก้ไขเป็นอย่างดี จนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณอาจารย์ที่กรุณาอันมีค่าเป็นกรรมการสอบ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆที่ทำให้วิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์และถูกต้องยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณเพื่อนๆที่คอยให้กำลังใจช่วยเหลือและผลักดันให้ผู้ศึกษาจัดทำวิจัยนี้ประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษารู้อีกชาวซึ่ง และเป็นพระคุณยิ่ง พร้อมทั้งนักศึกษาทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณบิดา มารดาที่คอยให้กำลังใจและคอยดูแลเสมอมา  
สุดท้ายนี้วิจัยฉบับนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านรวมถึงผู้มีได้เอื้อนาม หากวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
สมมติฐานของการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดเรื่องการใช้และความพึงพอใจต่อสื่อ .....	6
ทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจต่อสื่อ .....	7
การวัดความพึงพอใจ .....	11
ความหมายของอินเทอร์เน็ต .....	11
รูปแบบการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ต .....	12
ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต .....	15
ข้อควรระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	17

บทที่	หน้า	
3	วิธีดำเนินการวิจัย	19
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	19
	วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย	20
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	20
	การวิเคราะห์ข้อมูล	21
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
ตอนที่ 1	ลักษณะทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร	23
ตอนที่ 2	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต	27
ตอนที่ 3	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และข้อเสนอแนะอื่นๆ	29
ตอนที่ 4	การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	30
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	41
	สรุปผลการศึกษา	31
	อภิปรายผลการวิจัย	33
	ข้อเสนอแนะ	33
	บรรณานุกรม	34
	ภาคผนวก	36
	แบบสอบถาม	37
	ประวัติผู้วิจัย	42

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละขณะที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านระยะเวลาการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละหอพักของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละช่วงเวลาในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความเร็วอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	26
9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาด้านการใช้การสื่อสาร.....	27
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาด้านการใช้งาน.....	28
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาด้านการให้บริการ.....	28
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้าน.....	29
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.....	29

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพสังคมปัจจุบัน ระบบสื่อสารได้เข้ามามีบทบาท และมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น โลกปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ยุคใหม่คือ ยุคโลกาภิวัตน์หรือ ยุคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และไอที ได้ล้ำหน้าไปอย่างรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงการสื่อสารถึงกันทั่วทั้งโลก เรียกว่า การสื่อสารที่ไร้พรมแดน ในสังคมปัจจุบันจึงจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกทางด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การเรียนการสอน การทำงาน หรือเพื่อความสนุกสนาน และในปัจจุบันเทคโนโลยีเหล่านี้ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น

อินเทอร์เน็ต(Internet)เกิดขึ้นหลังจากยุคสงครามเย็นระหว่าง สหรัฐกับโซเวียตมีความเสี่ยงทางการทหารและความเป็นไปได้จากการโจมตีด้วยอาวุธปรมาณูหรือนิวเคลียร์ ซึ่งอาจเกิดการทำลายศูนย์คอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารข้อมูลอาจจะให้เกิดปัญหาทางการรบและระบบคอมพิวเตอร์ที่มีหลากหลายเป็นอุปสรรคทำให้ไม่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และโปรแกรมได้โดยสะดวกจึงมีแนวความคิด ในการวิจัยที่สามารถเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบที่แตกต่างกันได้รัฐบาลสหรัฐจึงเริ่มต้นโครงการอาร์พานีต ( ARP Anet ) เมื่อปี พ.ศ.2509 ดูแลโดยหน่วยงานวิจัยชั้นสูงของสหรัฐ ( ARPA:The Advanced Research Project Agency ซึ่งเปลี่ยนชื่อเป็น DARPA:Defense Advanced Research Projects Agency ในปี พ.ศ.2514 แล้วเปลี่ยนกลับเป็น ARPA ในปี พ.ศ. 2536 ) ในสังกัดกระทรวงกลาโหม เพื่อให้คอมพิวเตอร์รู้จักค้นหาเส้นทางเชื่อมโยง และส่งข้อมูลโดยอัตโนมัติ ( Dynamic Routing) ในกรณีที่เครือข่ายบางจุดถูกทำลาย หรือเกิดความเสียหาย เครือข่ายที่เชื่อมโยงอยู่ในระบบที่เหลือจะต้องทำงานได้สำเร็จ ล่วงต่อไปได้ ระบบอินเทอร์เน็ตถือเป็นเทคโนโลยีที่มีความนิยมสมบูรณ์พร้อมรองรับการใช้งานด้านการสื่อสาร ซึ่งแพร่ขยายไปในวงกว้าง ทั้งนักวิจัย นักพัฒนา และบุคคลทั่วไป ไม่จำกัดเฉพาะการทหารเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานอีเมล ( E-Mail) เวิลด์ไวด์เว็บ ( WWW) อีเลิร์นนิ่ง ( e-learning) ฯลฯ (Cisco 2549)

ในปัจจุบันระบบอินเทอร์เน็ต ได้รับความนิยมที่เพิ่มมากขึ้น จากการที่ระบบอินเทอร์เน็ตมีความสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้ตลอด 24 ชั่วโมงจากทั่วโลก ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลได้จากที่ต่างๆ ทั่วโลกเปรียบเสมือนเป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการ การศึกษา ข่าวสารข้อมูลซึ่งมีการอัปเดตตลอดระยะเวลา 24 ชั่วโมง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั่วโลกที่ใช้ระยะเวลาที่รวดเร็วกว่าการส่งจดหมายและต้นทุนที่ถูกกว่าเป็นอย่างมาก ความสามารถที่จะพูดคุยและแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นต่างๆ ได้ทั่วทุกมุมโลก ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อทางการเมือง สังคม ศาสนา กีฬา หรือ ดนตรี ซึ่งโต้ตอบได้ทันทีโดยการพิมพ์ข้อมูล และส่งข้อมูลที่จัดสรรไว้ผ่านทางเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลเพื่อค้นคว้าวิจัยและศึกษา นอกจากนี้ระบบอินเทอร์เน็ตยังมีประโยชน์ทางการติดต่อซื้อขายสินค้าผ่านเครือข่าย ซึ่งเรียกว่า ธุรกิจการค้าอิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้คอมพิวเตอร์จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา โดยเริ่มจากคนหนุ่มสาวซึ่งจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานจนกลายเป็นลักษณะนิสัย กระทั่งกลุ่มเด็กวัยรุ่นซึ่งมีการเรียนรู้ทั้งจากภายในโรงเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยในปัจจุบันมีผู้ใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้นเป็นอย่างมาก และระบบสื่อสารข้อมูลได้เริ่มเข้ามามีบทบาทคือ ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเพิ่มความเพลิดเพลินใจหรือเพื่อใช้ในการทำงาน การซื้อขายแลกเปลี่ยนผ่านเครือข่าย และการสืบค้นข้อมูลเพื่อความรวดเร็วและสะดวกและประหยัดเวลา ฉะนั้นความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการจึงมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการจึงทำให้มีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพทางด้านการใช้งานของคอมพิวเตอร์ ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

ฉะนั้นการใช้อินเทอร์เน็ตจึงนับได้ว่าเป็นการส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง และทางสถาบันศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จึงได้ให้ความสำคัญต่อระบบอินเทอร์เน็ตได้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ เช่น ระบบการเรียนการสอนสื่อสารทางไกล การใช้แบบจำลองทางธุรกิจผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถช่วยให้นักศึกษาได้ศึกษาด้วยตนเองจากการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น

ดังนั้นจึงทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจและปัญหาที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางที่มีประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้มีประสิทธิภาพได้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงสภาพและปัญหาที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

### สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตในระดับมาก
2. นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรประสบปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับมาก

### ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันทั่วโลก ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารกันและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ ไม่ว่าจะอยู่ห่างไกลเพียงใด

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและพอใจของบุคคล อันเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจที่ได้รับ ทำให้ความรู้สึกรู้สึกดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติสิ่งนั้นให้บรรลุตามเป้าหมายและประโยชน์สูงสุด ในที่นี้หมายถึง ผลที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแล้วก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ปัญหา หมายถึง อุปสรรคในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต เช่น ความรู้ความเข้าใจในระบบคอมพิวเตอร์ ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถของบุคลากร

แฟ้มข้อมูล (File) หมายถึง สิ่งที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อแสดงถึงลักษณะและขอบเขตของข้อมูลที่จะได้มาเพื่อการแสดงผล

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( Electronic Mail: E-Mail) หมายถึง การรับส่งข้อความโดยสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยผู้ใช้งานจะต้องมีที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่อยู่อินเทอร์เน็ต ซึ่งประกอบด้วยชื่อผู้ที่ใช้และชื่ออินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นระบบดีเอ็นเอส (DNS)

การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol : FTP) หมายถึง โพรโทคอลในชุด TCP/IP ที่ทำหน้าที่สำเนาแฟ้มข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งโดยผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และเป็นโปรแกรมที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตใช้โอนย้ายข้อมูลไปยังแหล่งผู้ใช้บริการที่ต้องการ โอนย้ายข้อมูลไป

เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web : WWW) หมายถึง เป็นบริการค้นหาและแสดงข้อมูลที่ใช้วิธีการของไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) โดยมีการทำงานแบบไคลเอ็นท์เซิร์ฟเวอร์ (Client Server) ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลจากเครื่องที่ให้บริการซึ่งเรียกว่า เว็บเซิร์ฟเวอร์ ( Web Server) โดยอาศัยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ผลที่ได้จะมีการแสดงผลเป็นไฮเปอร์เท็กซ์ ปัจจุบันมีการผนวกรูปภาพเสียง ภาพเคลื่อนไหว ที่เรียกว่ามัลติมีเดียได้และสามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารหรือข้อมูลอื่นๆได้โดยตรง นับเป็นบริการที่แพร่หลายและขยายตัวเร็วที่สุดบนอินเทอร์เน็ต

การสนทนาออนไลน์ (Talk Chat IRC) หมายถึง ผู้ใช้ที่กำลังใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถพูดคุยโต้ตอบกัน โดยผ่านสายสื่อสารได้ ลักษณะการสนทนาดูคล้ายกับการพูดโทรศัพท์ เพียงแต่ใช้การพิมพ์แป้นพิมพ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์แทนการพูดคุยเท่านั้นและต่างจากการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ คู่สนทนาต้องมีการเชื่อมต่อหรือล็อกอิน (Login) ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งสองฝ่ายจึงจะพูดคุยโต้ตอบกันได้

กระดานข่าว ( Usenet News) หมายถึง โปรแกรมที่บุคคลใช้ต่างระบบก็สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเรื่องต่างๆ ในลักษณะที่มีการเสนอความคิดเห็นและอภิปรายโต้ตอบ ผู้ใช้ได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มย่อยหลายกลุ่ม เรียกว่า News Group

เทลเน็ต ( Telnet) เป็นบริการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่อยู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ใช้สามารถติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลตนเองได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่า ผู้ใช้มีบัญชีเจ้าของอนุญาตก็สามารถเข้าได้หรือหากเป็นบริการสาธารณะก็สามารถเข้าได้เลย

อาร์ชี ( Archie) หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการบริการค้นหาข้อมูลและฐานข้อมูลบนโฮสต์สาธารณะในอินเทอร์เน็ต และแสดงรายชื่อแฟ้ม พร้อมทั้งโวลต์ที่เก็บแฟ้มข้อมูล ซึ่งผู้ใช้สามารถใช้ในการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล ( FTP) ต่อเชื่อมไปยังโฮสต์เพื่อทำการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ตามต้องการ

โกเฟอร์ ( Gopher) หมายถึง ข้อมูลบริการที่อำนวยความสะดวก ให้สมาชิกสามารถติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลต่างๆที่เรียกว่า โกเฟอร์ ซึ่งมีการจัดหมวดหมู่ไว้อย่างเป็นระบบเพื่อง่ายแก่การค้นหา เช่น เข้าไปสืบค้นหาหนังสือห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลกที่ให้บริการแก่ผู้เป็นสมาชิกเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเตอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคมจำกัด มหาชน ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
- 2.ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการแก้ไขต่อไป



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิดเรื่องการใช้และความพึงพอใจต่อสื่อ

Wolman (2003, อ้างถึงใน ทวีดา พลสิทธิ์ 2546 : 7) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ( Goals) ความต้องการ (Want) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

Shelly (2003, อ้างถึงใน ทวีดา พลสิทธิ์ 2546 : 7) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

สิ่งหนึ่งที่จะทำให้ความรู้สึกพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร ( Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อทรัพยากรทุกอย่างครบถ้วน

วุฒิชัย จำนง (2523, อ้างถึงใน ทวีดา พลสิทธิ์ 2546 : 8) อธิบายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกเต็มใจและพร้อมใจที่จะปฏิบัติโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจ ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบและพอใจของบุคคล อันเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจที่ได้รับ ทำให้ความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติสิ่งนั้น ให้บรรลุตามเป้าหมายและประโยชน์สูงสุด ซึ่งผลจากความพึงพอใจคือความต้องการนั่นเอง

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2528, อ้างถึงใน ทวีดา พลสิทธิ์. 2546 : 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

จากการที่ได้ศึกษาค้นคว้าความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ในงานวิชาการต่างๆ แล้วนั้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความคิด ทศนคติหรือความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อ

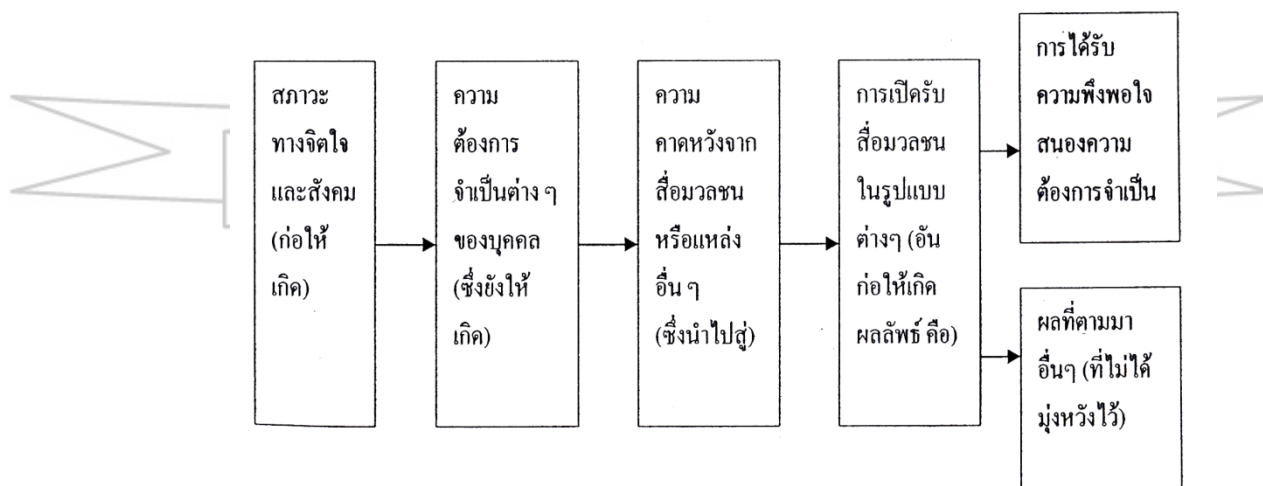
สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้น เกิดขึ้นจากความต้องการหรือจุดหมายนั้นได้รับการตอบสนองหรือไม่

### ทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจต่อสื่อ

สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง แนวความคิดเรื่องการใช้และความพึงพอใจต่อสื่อ เป็นแนวคิดที่เน้นความสำคัญของกลุ่มผู้รับสารในฐานะผู้กระทำสื่อสารคือผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกปรับเนื้อหาของผู้รับสารเพื่อสนองความต้องการของตนเอง การศึกษาในแนวนี้เป็นการศึกษาที่เน้นในด้านการศึกษาผู้รับสาร เนื่องจากผู้รับสารเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ มีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ในการสื่อสารเพราะการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับอยู่กับการที่ผู้รับสารสามารถรับสารและเข้าใจในสารนั้นได้มากน้อยเพียงใด

Katz (1998,อ้างถึงใน ھرรษา วงษ์ธรรมกุล 2541 : 20) ได้อธิบายเกี่ยวกับแนวทางการศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจคือการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสารดังนี้

- (1) สภาวะทางสังคมและจิตใจก่อให้เกิด (2) ความต้องการจำเป็นต่างๆ ของบุคคลและก่อให้เกิด (3) ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารอื่นๆ แล้วนำไปสู่ (4) การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ อันก่อให้เกิดผล คือ (5) การได้รับความพึงพอใจตามที่ต้องการ และ (6) ผลอื่นๆ ที่ตามซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่ตั้งเจตนาไว้ก็ได้



ภาพที่ 1 แบบจำลองการใช้และการได้รับความพึงพอใจจากสื่อ

จากแบบจำลองนี้จะเห็นได้ว่า สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทสนองความพึงพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อ บุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกัน ไปถึงขั้นสุดท้ายคือความพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อจะต่างกันไปด้วย

McCombs และ Becker (1979 : 51-52) ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้รับสารเกี่ยวกับการใช้สื่อมวลชน เพื่อสนองตอบความต้องการ 6 ประการคือ

1. เพื่อต้องการรับรู้เหตุการณ์ ( Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวรอบตัว เพื่อจะได้รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น ให้ทันเหตุการณ์ทันสมัยและเรียนรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ควรเรียนรู้
2. เพื่อต้องการคำแนะนำ (Guidance) ในการปฏิบัติให้ถูกต้อง และช่วยในการตัดสินใจแต่ละวัน เพื่อความอยู่รอดในระบบการเมืองและสังคมที่เป็นอยู่
3. เพื่อความตื่นเต้น (Excitement) เพื่อสร้างความรู้สึกได้ว่าอยู่ในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
4. เพื่อต้องการข่าวสารมาเสริมความคิดเห็นเดิมให้มั่นคงยิ่งขึ้น สนับสนุนการตัดสินใจที่ได้ทำไปแล้ว
5. เพื่อความบันเทิง (Entertainment) เพื่อความเพลิดเพลินและผ่อนคลายอารมณ์
6. เพื่อมีข้อมูลไปพูดคุยหรือสนทนา โดยการเปิดรับสื่อมวลชนทำให้บุคคลมีข้อมูลในการนำไปใช้พูดคุยกับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวัน

การส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องคำนึงถึงปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับผู้รับสารหลายประการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารแต่ละคนมีพฤติกรรมการเปิดรับสารแตกต่างกันจะเป็นตัวกำหนดการใช้สื่อ ดังนั้น ยูด เบ็ญจรงค์กิจ (2542) จึงได้ศึกษาว่าในการสื่อสารผู้รับสาร บทบาทสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้สื่อจะอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก

## แผนภูมิปัจจัยศึกษา ระดับปริญญาตรี

- 1.1 ความต้องการในด้านความรู้ภูมิปัญญา ( Cognitive needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับข้อมูล ความรู้และความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ซึ่งความต้องการในด้านนี้มีพื้นฐานมาจากความต้องการที่จะเข้าใจและควบคุมสิ่งแวดล้อม และความต้องการที่จะตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดจากความอยากรู้อยากเห็นและค้นคว้า
- 1.2 ความต้องการในด้านอารมณ์ ( Affective needs) เป็นความต้องการที่จะสร้างเสริมความพอใจ ความบันเทิงและประสบการณ์ในด้านอารมณ์ แรงจูงใจอันเกิดจากความพอใจและความบันเทิงนี้สามารถตอบสนองได้ด้วยการใช้สื่อ



1.3 ความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์กับบุคคล ( Personal Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความมั่นใจ การยอมรับนับถือ ความมั่นคง ตลอดจนสถานภาพ ส่วนบุคคลความต้องการนี้เกิดจากแรงผลักดันที่ต้องการจะบรรลุจุดมุ่งหมายของบุคคล ( Self-Esteems)

1.4 ความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์ในสังคม ( Social Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัว กับเพื่อน และกับส่วนรวม

1.5 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงหนี ( Escapist Needs) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงหนี และผ่อนคลายความตึงเครียด ความต้องการเหล่านี้สามารถสนองได้โดยใช้สื่อซึ่งหมายถึง การเปิดรับสื่อ ชนิดของสื่อ เนื้อหาของสื่อที่ใช้ และบริบททางสังคมของสื่อที่เปิดรับ เมื่อได้รับการตอบสนองจะเกิดความพึงพอใจในสื่อขึ้น

2.ความแตกต่างของผู้รับสาร ผู้รับข่าวสารแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันในหลายๆ ด้าน ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา

2.1 อายุหรือวัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อยและบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไป เมื่อมีอายุมากขึ้น โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (Liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (Idealistic) ใจร้อน (Impatient) และมองโลกในแง่ดี (Optimistic) มากกว่าคนที่มีอายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม (Conservative) ยึดถือการปฏิบัติ (Pracmatic) ระมัดระวัง (Cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (Passimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่างๆ ตลอดจนมีความผูกพันที่ยาวนานและมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันย่อมมีความต้องการในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันและมีความสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นอายุจึงเป็นตัวกำหนดทัศนคติ พฤติกรรมเลือกเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

2.2 เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือเพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนทั้ง 2 เพศ

ไว้แตกต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ ถูกชักจูงได้ง่าย และหยิ่งถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลและจดจำข่าวสารได้มากกว่าผู้หญิง

2.3 การศึกษา เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกันย่อมมีแนวความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาค่ำ คนที่มีการศึกษาสูงหรือความรู้ดี จะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง สามารถเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งจากคนเหล่านี้ ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงต้องตระหนักและระวังว่าในการให้ข่าวสารนั้น ผู้รับสารมีการศึกษาอยู่ในระดับใด เพื่อจะได้เสนอข่าว คำแนะนำและบริการให้เหมาะสมกับผู้รับสาร จากการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารของบุคคลโดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้สื่อ และมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันไปด้วย กล่าวคือกลุ่มคนที่มีความรู้สูงเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ด้านข้อมูลสารคดี และจะเพิ่มพูนความรู้ด้านนี้ของตนให้มากขึ้น โดยการใช้อินเทอร์เน็ต

3.ความตั้งใจและประสบการณ์เดิม ในขณะที่มีความตั้งใจจะช่วยให้บุคคลรับรู้ข่าวสารได้ดีกว่า ดังคำกล่าวที่ว่า เราเห็นในสิ่งที่อยากเห็น และได้ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยิน ดังนั้นความตั้งใจและประสบการณ์เดิมของผู้รับสารจึงมีความสำคัญต่อการรับข่าวสารเช่นกัน

4.ความคาดหวังและความพึงพอใจ ความคาดหวังเป็นความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของคนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ ส่วนความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับเพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด ย่อมทำให้มนุษย์เกิดความพยายามที่จะกระทำการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการดังกล่าวและด้วยเหตุนี้มนุษย์จะมีพฤติกรรมในการเปิดรับหรือเลือกสรรสื่อ ตลอดจนพฤติกรรมอื่นๆ ที่แตกต่างกันแต่สภาพสังคมที่แตกต่างกัน รวมไปถึงสภาพภูมิหลัง หากพฤติกรรมใช้สื่อสามารถตอบสนองตอบรับผู้รับสารได้ บุคคลเหล่านั้นก็พึงพอใจต่อพฤติกรรมการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่นๆ ในทางตรงกันข้ามบุคคลอาจไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีคำตอบจากพฤติกรรมการใช้สื่อ หรือพฤติกรรมด้านอื่นๆ ความพึงพอใจไม่พึงพอใจเหล่านั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อสะท้อนกลับไปยังโครงสร้างสังคมกับการสื่อสาร และภูมิหลังของบุคคลเหล่านั้นได้

## การวัดความพึงพอใจ

เดสส์เลอ (2003 , อ้างถึงใน ยอดชาย โคตรรุฉิน 2546) ได้แบ่งแนวคิดพื้นฐานของการวัดความพึงพอใจออกเป็น

1.การประเมินผลทางจิตวิทยา (Psychological Interpretation of Satisfaction) แนวทางนี้มอง Satisfaction ว่าเป็นการยืนยัน (Confirmation) ของความคาดหวังที่เกิดขึ้น (Prior Expectation) ความพึงพอใจหรือไม่พอใจขึ้นกับการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ ซึ่งก็คือแนวทางของ

Disconfirmation Process

2.การประเมินผลตามทฤษฎีอรรถประโยชน์ ( Utility Theory Interpretation of Satisfaction) เป็นการอ้างอิงทฤษฎีด้านเศรษฐศาสตร์ โดยมีสมมติฐานว่าผู้บริโภคมีเหตุผล (Rational Consumer) ซึ่งต้องการทำให้ตนบรรลุความพอใจสูงสุดเมื่อเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดและทำให้เกิด Idea Point ว่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ มากกว่าระยะห่างมากน้อยเพียงใด โดยการนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้ (Perception)

## ความหมายของอินเทอร์เน็ต

ความหมายของอินเทอร์เน็ตอาจแบ่งออกเป็น 2 ความหมาย ดังนี้

1.ด้านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (Computer Network) ทั้งในเชิงพื้นที่และเชิงปริมาณ ซึ่งในเชิงพื้นที่นั้นเป็นระบบเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วโลก ส่วนในเชิงปริมาณนั้น หมายถึง จำนวนคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมากมายมหาศาล ซึ่งอินเทอร์เน็ตไม่ใช่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบเดี่ยวแต่ อินเทอร์เน็ตประกอบขึ้นจากระบบเครือข่ายหลายๆเครือข่ายด้วยกัน ซึ่งเป็นเครือข่ายของเครือข่าย (Network of Networks)

2.ด้านข้อมูล อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ มีข้อมูลจำนวนมากมายมหาศาล และมีข้อมูลทุกประเภทเก็บอยู่ ซึ่งมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการด้วยระบบคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คือ ระบบการนำเอาคอมพิวเตอร์จำนวนหลายๆเครื่อง มาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน โดยสายเคเบิลชนิดต่างๆ โดยมีคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เป็น ศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ซึ่งคอมพิวเตอร์ศูนย์กลางนี้ เรียกว่า โฮสต์ (Host)

ดังนั้นอาจสรุปความหมายของอินเทอร์เน็ตได้ว่า คือ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นานาชาติจากทั่วโลกเข้าหากัน ครอบคลุมไปทั่วโลก และเป็นแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งมีการเชื่อมโยงจะอาศัยสายนำสัญญาณภายใต้กฎเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน โดยใช้โปรโตคอล ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP) ในการติดต่อสื่อสาร และสามารถทำให้คนจำนวน

มากี่สารข้อมูลทั้งในรูปของข้อความ ภาพและเสียงได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยคอมพิวเตอร์ต่างระบบและต่างชนิดกันได้ ระบบอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่สุดในโลก

### รูปแบบการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ต

รูปแบบการใช้บริการบนอินเทอร์เน็ตนี้อาจแบ่งได้เป็น 7 ประเภทใหญ่ๆ ได้ดังนี้  
(ยอดชาย โศทรณิม 2546)

1. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ( Electronic mail) หมายถึง การรับส่งข้อความ ภาพเพิ่มข้อมูลโดยสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย โดยผู้ใช้ต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Address) ซึ่งประกอบด้วยชื่อผู้ใช้ และชื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นชื่อตามระบบ DNS

2. การถ่ายโอนเพิ่มข้อมูล (File Transfer Protocol) หมายถึง การโอนย้ายหรือคัดลอกไฟล์โปรแกรมหรือเพิ่มข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในที่ต่างกันซึ่งการคัดลอกเพิ่มข้อมูลนี้จะคัดลอกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้หรือคัดลอกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ไปยังเครื่องอื่นที่อยู่บนเครือข่ายก็ได้ การโอนย้ายไฟล์มีมาตรฐานการเชื่อมต่อขงบนเครือข่ายที่เรียกว่า FTP เป็นระบบที่ใช้กันบนเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันตามมาตรฐาน ทีซีพี/ไอพี ซึ่งไฟล์ที่รับส่งนี้อาจจะเป็นไฟล์ที่เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไฟล์ที่เป็นตัวอักษร ไฟล์ที่เป็นรูปภาพ หรือเสียงเป็นต้น

3. การเข้าใช้เครื่องระยะไกล ( Remote Login) หมายถึง เป็นการเข้าใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลออกไป โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการและข้อมูลบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของระบบเครือข่ายอื่นๆ โดยติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลได้เสมือนได้นั่งอยู่หน้าคอมพิวเตอร์ของเครื่องนั้นๆ โดยผู้ใช้เพียงทำงานอยู่หน้าคอมพิวเตอร์ของเครื่องตนเองเท่านั้น แล้วเรียกใช้คำสั่งที่ใช้การติดต่อกับเครื่องระยะไกลผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำได้ 2 วิธีใหญ่ๆ คือ การใช้คำสั่งเทลเน็ต (Telnet) และคำสั่งไฮเทลเน็ต (Hytelnet)

3.1 บริการเทลเน็ต (Telnet) เป็นบริการสำหรับล็อกอิน (Login) เข้าสู่คอมพิวเตอร์ในเครือข่าย เป็นโปรแกรมในระบบยูนิคซ์

3.2 บริการไฮเทลเน็ต ( Hytelnet) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้หาชื่อ โฮสต์และชื่อล็อกอินพร้อมทั้งคำอธิบายโดยย่อของแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยการใช้งานแบบเมนู เมื่อได้ชื่อโฮสต์ที่ต้องการแล้วก็สามารถเรียกติดต่อไปได้ทันที แหล่งข้อมูลส่วนใหญ่ของบริการนี้มักจะเป็นชื่อ ที่อยู่ ของห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลก

4. ทั่วโลกเว็บ (World Wide Web) เป็นบริการค้นหาและแสดงข้อมูลที่ใช้วิธีการของไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) โดยมีการทำงานแบบไคลเอ็นท์เซิร์ฟเวอร์ (Client Server) ซึ่งผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลจากเครื่องที่ให้บริการ ซึ่งเรียกว่า เว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) โดยอาศัยโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ผลที่ได้จะมีการแสดงผลเป็นไฮเปอร์เท็กซ์ ปัจจุบันมีการผนวกรูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ที่เรียกว่า มัลติมีเดียได้ และสามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารหรือข้อมูลอื่นๆ ได้โดยตรง นับเป็นบริการที่แพร่หลายและขยายตัวเร็วที่สุดบนอินเทอร์เน็ต

5. บริการค้นหาไฟล์และฐานข้อมูล (Information Access) เป็นบริการ 3 บริการ ได้แก่

5.1 แหล่งข้อมูลอาร์ชี (Archie) เป็นระบบช่วยค้นหาที่อยู่ของแฟ้มข้อมูลบนโฮสต์สาธารณะ โปรแกรมจะสร้างรายการแฟ้มข้อมูลไว้ในรูปของฐานข้อมูลที่ค้นหาได้ เมื่อต้องการค้นหาว่าแฟ้มข้อมูลที่น่าสนใจอยู่ที่โฮสต์ใดก็เพียงแต่เรียกใช้โปรแกรมอาร์ชีแล้วป้อนคำสั่งค้นหาแฟ้มข้อมูล โปรแกรมจะตรวจค้นหาฐานข้อมูลและแสดงชื่อแฟ้มพร้อมทั้งรายชื่อโฮสต์ที่เก็บแฟ้มข้อมูล เมื่อผู้ใช้ทราบชื่อโฮสต์ก็สามารถใช้ FTP ต่อเชื่อมไปยังโฮสต์เพื่อถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลต่อไป การเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลอาร์ชีทำได้โดยการล็อกอินเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นอาร์ชีเซิร์ฟเวอร์ โดยโปรแกรมเทลเน็ต ซึ่งเป็นโปรแกรมภายใต้ระบบยูนิกซ์

5.2 บริการโกเฟอร์ (Gopher) เป็นโปรแกรมฐานข้อมูลในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โปรแกรมโกเฟอร์เป็นโปรแกรมในระบบยูนิกซ์ ที่ได้สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลโกเฟอร์ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เรียกว่า โกเฟอร์เซิร์ฟเวอร์ (Gopher Server) การเข้าสู่ฐานข้อมูลโดยโปรแกรมโกเฟอร์ภายใต้ระบบยูนิกซ์ทำได้โดยการพิมพ์ชื่อโปรแกรมโกเฟอร์

5.3 บริการเวส (Wide Area Information Server: WAIS) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยในการค้นหาข้อมูลในรูปของแฟ้มเอกสาร โดยจะรวมฐานข้อมูลไว้ด้วยกันและเมื่อสั่งค้นหาข้อมูลคอมพิวเตอร์จะช่วยค้นไปยังแหล่งข้อมูลที่เชื่อมต่อกันอยู่ เวสเป็นบริการค้นหาโดยป้อนชื่อเรื่องหรือชื่อเนื้อหาที่ต้องการค้น โปรแกรมเวสจะพยายามค้นเอกสารที่เกี่ยวข้องมากที่สุดกับคำหรือวลีสำคัญที่ผู้ใช้กำหนด

6. กระดานข่าว (Usenet/Newsgroup) ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจำนวนมากทั่วโลกได้รวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อต่างๆ ผ่านทางเครือข่ายซึ่งรู้จักกันในชื่อของ ยูสเน็ต (Usenet) ระบบข่าวของยูสเน็ตมีลักษณะคล้ายกับกระดานข่าวบีบีเอส ข่าวจะกระจายออกจากเครือข่ายหนึ่งไปยังเครือข่ายอื่นที่เชื่อมโยงถึงกันทั่วโลก ผู้อ่านข่าวจึงสามารถรับข่าวเดียวกันในเวลาใกล้เคียงกัน ผู้อ่านยูสเน็ตนอกจากจะเป็นผู้ฟังรายงานข่าวทางเครือข่ายแล้ว ยังสามารถร่วมส่งข่าวหรือเสนอข้อคิดเห็นของตนเองได้อีกด้วย

## 7. การบริการอื่นๆ ได้แก่

7.1 การสนทนาออนไลน์ หมายถึง ผู้ใช้ที่กำลังใช้เครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถพูดคุยตอบโต้กันโดยผ่านสายสื่อสารได้ ลักษณะการสนทนาดำเนินการพูดคุยโทรศัพท์ เพียงแต่ใช้การพิมพ์แป้นพิมพ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์แทนการพูดคุยเท่านั้น และต่างจากการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ คู่สนทนาต้องล็อกอินอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ทั้งสองฝ่ายจึงจะพูดคุยได้ต่อกันได้

7.2 การค้นหาที่อยู่ หมายถึง เทคนิคการค้นหาที่อาศัยโปรแกรมหรือวิธีการค้นหาเข้าช่วยโปรแกรมในยูนิคซ์ที่ใช้ตรวจหาผู้ใช้ในระบบ ได้แก่ finger หรือค้นหาจากไดเรกทอรีด้วยระบบ Whois finger เป็นคำสั่งในยูนิคซ์ที่ใช้ตรวจสอบหาผู้ใช้ในระบบ คำสั่ง finger ช่วยในการค้นหาชื่อบัญชีผู้ใช้หรือชื่อจริง ตลอดจนแสดงข้อมูลเบื้องต้นและสถานะบางประการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ finger ตรวจสอบได้อีกว่าผู้ใช้นั้นกำลังใช้ระบบอยู่หรือไม่ Whois เป็นชื่อของสมุดรายชื่อผู้ใช้และในขณะเดียวกันก็เป็นคำสั่งที่ใช้ค้นหารายชื่อจากสมุดนั้นด้วย สมุดรายชื่อแบบ Whois ในปัจจุบันบรรจุรายชื่ออยู่ราว 70,000 คน และอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของศูนย์สารสนเทศเครือข่าย (Network Information Center)

7.3 วารสารหรือข่าวอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง วารสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นอีกบริการหนึ่งที่เปิดเป็นสาธารณะแก่ผู้ใช้ทั่วไป สามารถรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยสมัครเป็นสมาชิกไปยังศูนย์บริการ เมื่อศูนย์บริการมีข่าวสารใหม่มาก็จะส่งมาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ศูนย์บริการบางแห่งอาจจะเตรียมวารสารในรูปแบบของแฟ้มข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้ถ่ายโอนเองผ่านทาง FTP

7.4 จดหมายข่าวจดหมายเวียน หมายถึง อินเทอร์เน็ตมีระบบบริการกระจายข่าวให้สมาชิก เมื่อมีสมาชิกรายใดรายหนึ่งส่งข่าวสารมาที่ศูนย์กลาง บริการนี้ได้แก่ LISTSERV อยู่ภายใต้การดูแลของเครือข่ายบิตเน็ต ศูนย์บริการจะดูแลบัญชีรายชื่อซึ่งเก็บไว้เพียงชุดเดียว เมื่อสมาชิกต้องการส่งข่าวไปยังสมาชิกรายอื่นก็จะฝากข้อความด้วยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ศูนย์บริการทำหน้าที่กระจายข่าวหรือจดหมายที่ส่งออกไปอาจเป็นการสนทนาทั่วไป การซักถาม ขอความช่วยเหลือ หรือแลกเปลี่ยนข้อมูล เป็นต้น

7.5 เกมคอมพิวเตอร์ หมายถึง เกมคอมพิวเตอร์เป็นโปรแกรมที่สามารถถ่ายโอนได้ด้วย FTP ศูนย์บริการบางแห่งยังมีเกมทางเครือข่ายหรือ MUD (Multi User Dimensions) ซึ่งเป็นสถานะที่จำลองขึ้นมาให้ผู้ใช้เครือข่ายหลายๆ คนช่วยกันแก้ปริศนา การเล่นเกมผจญภัยรวมทั้งสนทนากับสมาชิกคนอื่น

## ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

1. ด้านการศึกษา การติดต่อเข้าไปในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เราสามารถค้นคว้าหาข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ทั้งข้อมูลวิชาการจากที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิศวกรรม ศิลปกรรม สังคมศาสตร์ กฎหมายและอื่นๆ สามารถค้นหาหนังสือหรือข้อมูลที่อยู่ในห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วโลก ทั้งข้อมูลภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว

นอกจากนี้ ในปัจจุบันนักเรียน นักศึกษา นักวิชาการต่างๆ ติดต่ออาจารย์ผู้สอนผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบต่างๆ อีกทั้งยังสามารถส่งงานผ่านทางอีเมล ปรึกษาเพื่อนทางอีเมล ICQ และ Chat กันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประหยัดการเดินทาง อีกทั้งยังช่วยให้การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ที่สนใจในเรื่องเดียวกันทั่วโลกเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีการเรียนการสอนแบบออนไลน์และอีเลิร์นนิ่ง ซึ่งช่วยให้นักเรียนสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้นผ่านการใช้อีเมลหรืออภิปรายกลุ่มผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรือการเรียนการสอนแบบทางไกลแทน

2. ด้านบันเทิง ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเข้าไปในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อหาอ่านวารสารบันเทิงด้านต่างๆ ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ทุกประเภท มีบริการสมัครสมาชิกวารสารผ่านอินเทอร์เน็ตและให้สมาชิกสามารถเรียกดูวารสารได้ตามที่สมัคร ซึ่งมีภาพประกอบบนจอคอมพิวเตอร์เหมือนกับการอ่านหนังสือจริง นอกจากนี้สามารถเลือกชมตัวอย่างภาพยนตร์เรื่องล่าสุด ซึ่งเป็นภาพวิดีโอและมีเสียงประกอบรวมไปถึงเกมที่มีให้เลือกเล่นอย่างมากมาย

3. ด้านธุรกิจ สำหรับนักธุรกิจแล้วอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการค้ารูปแบบใหม่ สามารถเป็นแหล่งที่ใช้โฆษณาสินค้าของตน ส่วนผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ เสื้อผ้า กระเป๋า เครื่องสำอาง ฯลฯ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ โดยมักจะเป็นสั่งซื้อผ่านทาง E-mail ซึ่งผู้ซื้ออาจจะขอลูกค้าจาก โบว์ซัวร์ หรือแคตตาล็อกของเว็บไซต์นั้นๆ และถ้าตกลงซื้อก็สามารถสั่งซื้อได้ทันที สำหรับในเรื่องการชำระเงินนั้น ผู้ซื้อจะต้องมีบัตรเครดิตเพื่อใช้ในการชำระเงินค่าสินค้าโดยผู้ซื้อจะต้องกรอกหมายเลขบัตรเครดิตลงไปด้วย ซึ่งทำให้ผู้ซื้อสามารถซื้อของได้โดยสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปซื้อด้วยตนเอง ปัจจุบันมีเว็บไซต์ต่างๆ เกี่ยวกับการขายสินค้าเกิดขึ้นมากมาย แต่ละเว็บไซต์ก็มีสินค้าให้เลือกมากมาย ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเลือกค้นข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการได้จากทั่วโลก ยกตัวอย่าง เช่น เว็บไซต์ eBay ซึ่งขายผลิตภัณฑ์ที่ทำในประเทศไทย เป็นที่ทราบกันดีว่านักท่องเที่ยวต่างชาติมาเที่ยวเมืองไทย ชาวต่างชาติเห็นว่าผลิตภัณฑ์ของคนไทย สวย แปลก ดิ และราคาถูก ซึ่งเราสามารถเห็นได้ตามสนามบิน และก็จะซื้อกลับประเทศไปแล้วยังมีชาวต่างชาติอีกเป็นล้านๆ คนที่ไม่มีโอกาสมาที่ประเทศไทย แต่สนใจผลิตภัณฑ์เหล่านี้ด้วยเหมือนกัน และนี่เป็นโอกาสที่คนไทยสามารถเสนอขายสินค้าบนเว็บไซต์ของ eBay ได้เพียงแต่คิดหาผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจที่จะนำไปขายและเช็คราคาตาม

ร้านค้าต่างๆ ลักษณะคล้ายโบรกเกอร์ ที่สำคัญการร่วมเป็นสมาชิกกับ eBay ไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ดังนั้นจึงเป็น โอกาสดีที่ผู้สนใจสามารถคว้าไว้เป็นการหารายได้พิเศษได้เป็นอย่างดี

4.ด้านข้อมูลข่าวสารที่สนใจเป็นพิเศษ ผู้ใช้ต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใด ก็สามารถใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตค้นหาข้อมูลในสิ่งที่ต้องการได้ นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถเผยแพร่ความรู้ของตนไปยังผู้อื่นได้ทั่วโลก เช่น ถ้าเราต้องการจะเผยแพร่ให้ผู้คนทั่วโลกได้รู้จัก จังหวัดที่เราอยู่อาศัย เราสามารถที่จะสร้างข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดนั้น พร้อมรูปภาพประกอบใส่ไว้ใน เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้คนจากทั่วโลกก็จะสามารถรับทราบได้โดยง่าย ได้ร่วมในกิจกรรมใหม่ในการเข้าร่วมกลุ่ม และสามารถส่งข้อมูลในรูปแบบมัลติมีเดียและข่าวสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Mail ได้อย่างสะดวกสบายและประหยัดอีกด้วย

5.ด้านอื่นๆ สามารถที่จะเข้าไปใช้บริการในเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตได้ คือ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP) หรือการดาวน์โหลด (DOWNLOND) เช่น การใช้บริการเพื่อนำของฟรีจากอินเทอร์เน็ตมาใช้ ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนภาษาอังกฤษทางอินเทอร์เน็ตฟรี การรับของแจกในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

### ข้อควรระวังในการใช้อินเทอร์เน็ต

แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะมีประโยชน์มากมาย แต่ก็มีข้อเสียเช่นกัน เพราะผลจากการเชื่อมโยงเครือข่ายถึงกันทั่วโลกมีทั้งผู้ใช้และข้อมูลที่ปะปนกันทั้งส่วนที่ดีและไม่ดี ข้อพึงระวังจากปัญหาที่เกิดจากอินเทอร์เน็ตมีดังนี้

1.การสืบค้นข้อมูล ข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นข้อมูลที่ยังมิได้มีการรับรองจากผู้เชี่ยวชาญองค์กรหรือสถาบันใด และเป็นข้อมูลที่ผู้ใช้เครือข่ายทุกคนมีสิทธิที่จะนำเสนอความคิดเห็นเผยแพร่ข่าวสาร ได้อย่างอิสระ ผู้ใช้จึงจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลและใช้วิจารณญาณในการเลือกสรรเอง

2.การติดต่อสื่อสารในการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด แต่มีข้อจำกัดบางประการคือ ผู้รับไม่สามารถมองเห็นลักษณะ อากา หรือสีหน้าของผู้ส่ง ดังนั้นการส่งข้อความควรให้มีความชัดเจน กระชับ ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เพื่อป้องกันการเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นได้

3.การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การที่อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายไร้พรมแดนที่ไม่มีเจ้าของและไม่ขึ้นกับกฎระเบียบขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง ผู้ใช้เครือข่ายที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือนำเสนอความคิดเห็นบนเครือข่ายจึงจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณในการใช้อินเทอร์เน็ต โดย



ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้อื่นและหลีกเลี่ยงการนำเสนอข้อมูลที่ไม่เหมาะสมคลาดเคลื่อน หรืออาจกระทบกระเทือนสร้างความเสียหายต่อผู้อื่นได้

4. เกิดช่องว่างของความคิดและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคลที่อยู่ในชนบทและในเมือง เนื่องจากการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลจะกระทำโดยกลุ่มที่มีการศึกษาและมีฐานะในระดับหนึ่ง ซึ่งอยู่ในสังคมอีกลักษณะหนึ่งทำให้เกิดช่องว่างระหว่างความคิดของบุคคลทั้งสองกลุ่ม

5. เกิดการโจรกรรมข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ซึ่งเป็นผลจากความเจริญเติบโตของระบบข่าวสารข้อมูลที่มีแนวโน้มที่จะรวมศูนย์ข้อมูลอยู่ในที่เดียวกัน การโจรกรรมข้อมูลก็จะเป็นไปได้ง่ายหากผู้นั้นเข้าใจถึงกลไกต่างๆ ก็สามารถรู้ถึงข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัทหรือหน่วยงานราชการมาใช้ประโยชน์

6. การหมกมุ่นอยู่กับสมองกลและเครื่องจักร อาจทำให้มนุษย์ขาดความสมบูรณ์ในการใช้ชีวิตที่มีวัฒนธรรมอันละเอียดอ่อน เพราะขาดการปะทะผู้คนโดยการสัมผัสระหว่างตัวคนต่อตัวคนและที่สำคัญที่สุดคือ เมื่อชีวิตส่วนใหญ่จมอยู่กับเครื่องใช้ไฟฟ้าก็อาจจะห่างไกลธรรมชาติซึ่งมีผลกระทบต่อจิตใจและความสุนทรีย์ของมนุษย์

7. ไวรัส หนอนอินเทอร์เน็ต และระเบิดเวลา เป็นโปรแกรมอิสระที่ไม่พึงประสงค์มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะก่อวินาศกรรมข้อมูลหรือทำให้คอมพิวเตอร์ทำงานช้าลง รวมไปถึงการเข้าครอบครองทรัพยากรทำให้ระบบทำงานช้าลงและเสียหายได้ (อ้างถึงใน ยอดชาย โคตรรุฉิม 2546)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปวันรัตน์ สัจจานิตย์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรโดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากกว่าว่า นักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการค้นคว้าหาความรู้ ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ และเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์

ทวิดา พลสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้และความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากการศึกษาในหลายๆ ปัจจัยพบว่า นิสิตส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตจากมหาวิทยาลัยมากที่สุด มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิงมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อค้นหาข้อมูลที่สนใจเป็นพิเศษ และเพื่อการศึกษา ปัจจัยแนวโน้มการพัฒนารูปแบบการใช้อินเทอร์เน็ตของนิสิตแบ่งเป็นด้านการเรียนการสอนมีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น และด้านบริการของการศึกษาคือ โอกาสการเผยแพร่หรือแสดงผลงานบนอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เปรียบเทียบจากความ

แตกต่างความสามารถการใช้และความพึงพอใจที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่ามีผลแตกต่างกัน

ยอดชาย โคตรภูมิ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์ระดับความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้อินเทอร์เน็ต การยอมรับนวัตกรรม ความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ต

สุระศักดิ์ มธุรส (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดพังงา ในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย พบว่า การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียนอยู่ในระดับปานกลาง โดยนักเรียนใช้ด้านนันทนาการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การเรียนรู้ด้วยตนเอง การใช้ประกอบการเรียนในหลักสูตร และการติดต่อสื่อสารตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบมาก 3 ด้านแรก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ การติดต่อสื่อสารมีความเร็วต่ำ และนักเรียนไม่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกเนื่องจากปัญหาในการใช้ภาษา

สาขานันท์ สัจจานิตย์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตที่มีต่อระบบบริการศึกษาผ่านอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในด้านระบบบริการอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในเกือบความสะดวกจากการใช้ระบบและความครบถ้วนของรายการ ด้านผลการค้นหา/ตรวจสอบ มีความพึงพอใจในเรื่องของความถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับมาก และด้านการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับระบบทางด้านกำหนดระยะเวลาการลงทะเบียนมากที่สุด และจากปัญหาพบว่าในส่วนของนักศึกษาจะมีปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอมีปัญหามากที่สุด

เพชรมา วงษ์ธรรมกุล (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้ และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อค้นหาข้อมูลทำรายงานประกอบการศึกษา เพื่อศึกษาข้อมูลข่าวสารต่างๆ แตกต่างกัน

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ชนิดเชิงสำรวจ (Survey Research) มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจในใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัดมหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ดำเนินไปตามจุดมุ่งหมาย ในบทนี้จะเสนอขั้นตอนการวิจัยโดยมีเนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งจะกล่าวรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 128 คน ประกอบด้วยนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัดมหาชน

#### เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แบบสอบถาม สำหรับเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัดมหาชน

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัดมหาชน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## วิธีสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

### 1. การสร้างแบบสอบถาม

1.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับสาระสำคัญในเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัดมหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม แล้วสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุม

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาและความชัดเจนในข้อความเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

1.5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง

1.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยคัดเลือกด้วยวิธีการ สุ่มได้แก่ นักศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีจำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) เป็นรายด้านและทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ตามวิธีของ ครอนบัค(Cronbach, อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540 : 125-126) ซึ่งผลการคำนวณปรากฏว่า ความพึงพอใจมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 ซึ่งอยู่ในระดับสูงและปัญหาการใช้งานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

1.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว มาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นแล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

## วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1.1 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 128 ชุด และไปรับ

แบบสอบถามคืนหลังจากส่งไปแล้วประมาณ 2 สัปดาห์ สำหรับแบบสอบถามที่รับคืนมาที่ไม่ครบ ผู้วิจัยได้ประสานกับนักศึกษาทุกๆ ด้วยตนเอง ซึ่งสามารถติดตามและรวบรวมได้จำนวนทั้งสิ้น 117 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.40

1.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลตาม  
ขั้นตอนของการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

#### 1. ข้อมูลแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบ รายละเอียด เพศ คณะที่ศึกษา และระดับชั้นการศึกษาโดยวิธีการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการความพึงพอใจ ในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ดังนี้

1. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เป็นรายชื่อและรายด้าน พร้อมทั้งเสนอข้อมูลในตารางประกอบคำบรรยาย โดยได้กำหนดระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดระดับคะแนนดังต่อไปนี้

5 หมายถึง การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

4 หมายถึง การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพมาก

3 หมายถึง การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพปานกลาง

2 หมายถึง การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพน้อย

1 หมายถึง การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งตัดแปลงจาก วัน เดชพิชัย (2535 : 531-532) โดยแบ่งคะแนนเป็นช่วงๆ แต่ช่วงมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายความว่า การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายความว่า การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายความว่า การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายความว่า การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายความว่า การบริหารงานวิชาการมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. หาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติพารามิเตอร์ ประกอบด้วย T-Test  
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- 1.กำหนดหัวข้อที่ทำการวิจัย
- 2.เสนอหัวข้อแก่อาจารย์ที่ปรึกษา
- 3.เมื่อได้รับอนุมัติแล้วจึงทำการศึกษาข้อมูลจาก เอกสาร งานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 4.เริ่มทำบทที่ 1-3 พร้อมแบบสอบถาม
- 5.นำบทที่ 1-3 พร้อมแบบสอบถามเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข
- 6.นำกลับมาแก้ไขให้สมบูรณ์
- 7.นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง
- 8.จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษา
- 9.แจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถาม
- 10.นำแบบสอบถามมาประมวลผล
- 11.สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

#### บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 128 ชุด ได้รับคืนมา 117 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและข้อเสนอแนะอื่นๆ
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

**ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร**  
**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	67	57.3
หญิง	50	42.7
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 117 คน พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 67 คน(ร้อยละ 57.3) และเพศหญิงจำนวน 50 คน(ร้อยละ 42.7)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละคณะที่ศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
สัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	11	9.4
วิทยาการจัดการ	58	49.6
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	48	41.0
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกตามคณะมีดังนี้ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 11 คน(ร้อยละ 9.4) คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 58 คน(ร้อยละ 49.6) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำนวน 48 คน(ร้อยละ 41.0)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละชั้นปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ปี1	38	32.5
ปี2	24	20.5
ปี3	42	35.9
ปี4	13	11.1
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกตามชั้นปีมีดังนี้ ชั้นปี1จำนวน 38คน(ร้อยละ 32.5) ชั้นปี2 จำนวน 24 คน(ร้อยละ 20.5) ชั้นปี3จำนวน 42 คน(ร้อยละ 35.9) ชั้นปี4จำนวน 13 คน(ร้อยละ 11.1)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3000	11	9.4
3001-6000	70	59.8
6001--9000	19	16.2
9001-12000	12	10.3
มากกว่า 12000	5	4.3
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>



จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกตามรายได้มีดังนี้ รายได้ต่ำกว่า 3000 บาท จำนวน 11คน (ร้อยละ 9.4) รายได้ 3001-6000 บาท จำนวน 70 คน(ร้อยละ 59.8) รายได้ 6001-9000 บาทจำนวน 19 คน(ร้อยละ 16.2) รายได้ 9001-12000 บาท จำนวน 12 คน(ร้อยละ 10.3)และรายได้ มากกว่า 12000 บาทจำนวน 5คน(ร้อยละ 4.3)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านระยะเวลาการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ชั่วโมง	10	8.5
2-3 ชั่วโมง	16	13.7
มากกว่า 3 ชั่วโมง	91	77.8
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกตามระยะเวลาการใช้เวลามีดังนี้ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 10คน (ร้อยละ 8.5) 2-3 ชั่วโมง จำนวน 16 คน(ร้อยละ 13.7) มากกว่า 3 ชั่วโมง จำนวน 91 คน (ร้อยละ 77.8)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละหอพักของผู้ตอบแบบสอบถาม

หอพัก	จำนวน	ร้อยละ
หอ 1	37	31.6
หอ 2	30	25.6
หอ 3	17	14.5
หอ 4	8	6.8
หอ 5	19	16.2
หอ 6	6	5.1
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกตามหอพักมีดังนี้ หอพัก1จำนวน 37คน(ร้อยละ 31.6) หอพัก2จำนวน 30 คน(ร้อยละ 25.6) หอพัก3จำนวน 17 คน(ร้อยละ 14.5) หอพัก4จำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.8) หอพัก5จำนวน 19คน(ร้อยละ 16.2) หอพัก6จำนวน 6 คน(ร้อยละ 5.1)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละช่วงเวลาในการใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
06.01-09.00 น	2	1.7
09.01-12.00 น.	1	0.9
12.01-15.00 น.	6	5.1
15.01-18.00 น.	3	2.6
18.01-21.00 น.	22	18.8
21.01-00.00 น.	56	47.9
00.01-03.00 น.	24	20.5
03.01-06.30 น.	3	2.6
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้มีดังนี้ เวลา 06.01-09.00 น. จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.7) เวลา 09.01-12.00 น. จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.9) เวลา 12.01-15.00 น. จำนวน 6 คน (ร้อยละ 5.1) เวลา 15.01-18.00 น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.6) เวลา 18.01-21.00 น. จำนวน 22 คน (ร้อยละ 18.8) เวลา 21.01-00.00 น. จำนวน 56 คน (ร้อยละ 47.9) เวลา 00.01-03.00 น. จำนวน 24 คน (ร้อยละ 20.5) เวลา 03.01-06.30 น. จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.6)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละความเร็วอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความเร็ว	จำนวน	ร้อยละ
253 kb	49	41.9
512 kb	27	23.1
1mb	20	17.1
2 mb	21	17.9
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกตามความเร็วอินเทอร์เน็ตมีดังนี้ ความเร็ว 253 kb จำนวน 49 คน (ร้อยละ 41.9) ความเร็ว 512 kb จำนวน 27 คน (ร้อยละ 23.1) ความเร็ว 1mb จำนวน 20 คน (ร้อยละ 17.1) ความเร็ว 2 mb จำนวน 21 คน (ร้อยละ 17.9)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 ปี	74	63.2
2 ปี	16	13.7
3 ปี	21	17.9
4 ปี	6	5.1
<b>รวม</b>	<b>117</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่ได้จำแนกตามการใช้บริการมีดังนี้ ระยะเวลา 1 ปี จำนวน 74 คน(ร้อยละ 63.2) ระยะเวลา 2 ปี จำนวน 16 คน(ร้อยละ 13.7) ระยะเวลา 3 ปี จำนวน 21 คน(ร้อยละ 17.9) ระยะเวลา 4ปี จำนวน 6 คน(ร้อยละ 5.1)

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต

2.1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจออกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาด้านการใช้การสื่อสาร

ด้านการใช้การสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1.ค้นหา สืบค้นข้อมูลต่างๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.71	0.75	มาก
2.ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย	3.67	0.70	มาก
3.ข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์	3.67	0.78	มาก
4.ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	3.34	1.05	ปานกลาง
5.ความเร็วในการเชื่อมต่อ	3.22	1.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่10 พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตทางด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ค้นหา สืบค้นข้อมูลต่างๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.71) ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย(ค่าเฉลี่ย 3.67) ข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.67) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย(ค่าเฉลี่ย 3.34) ความเร็วในการเชื่อมต่อ(ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาด้านการใช้งาน

ด้านการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้	3.81	0.81	มาก
2. ใช้เล่นเกมออนไลน์	3.65	1.15	มาก
3. ใช้ด้านTalk,Chat,msn	3.77	0.94	มาก
4. ใช้ด้านบริการรับส่ง E-Mail	3.65	0.81	มาก
5. ใช้เล่น Facebook	3.60	1.09	มาก
6. ใช้เล่น Hi5	3.48	1.21	ปานกลาง
7. ใช้เล่น Youtube	3.61	1.08	มาก
8. ใช้ในการ Download	3.83	1.07	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>1.02</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตทางด้านการใช้งานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ใช้ในการ Download(ค่าเฉลี่ย 3.83) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้(ค่าเฉลี่ย 3.81) ใช้ด้านTalk,Chat,msn(ค่าเฉลี่ย 3.77) ใช้เล่นเกมออนไลน์(ค่าเฉลี่ย 3.65) ใช้ด้านบริการรับส่ง E-Mail(ค่าเฉลี่ย 3.65) ใช้เล่น Youtube(ค่าเฉลี่ย 3.61) ใช้เล่น Facebook(ค่าเฉลี่ย 3.60) ใช้เล่น Hi5(ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนักศึกษาด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1.การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ปัญหา	3.29	0.75	ปานกลาง
2.ระยะเวลาในการให้บริการ	3.40	0.69	ปานกลาง
3.ความรู้ ความสามารถเจ้าหน้าที่	3.41	0.67	ปานกลาง
4.ความสมบูรณ์ของระบบ	3.16	0.83	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>0.73</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตทางด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความรู้ ความสามารถเจ้าหน้าที่(ค่าเฉลี่ย 3.41) ระยะเวลาในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.40) การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ปัญหา(ค่าเฉลี่ย 3.29) ความสมบูรณ์ของระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.16)

2.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆรวมทุกด้าน  
 ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้าน

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1.ด้านการสื่อสาร	3.52	0.85	มาก
2.ด้านการใช้งาน	3.67	1.02	มาก
3.ด้านการให้บริการ	3.31	0.73	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการใช้งาน(ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านการสื่อสาร(ค่าเฉลี่ย 3.52) ด้านการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและข้อเสนอแนะอื่นๆ  
 ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ  
 นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ปัญหาจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับความ พึงพอใจ
1.การขาดความรู้ ทักษะในการบริการ	2.77	0.75	ปานกลาง
2.ความถี่ของระบบล่ม	3.55	0.85	มาก
3.ความล่าช้าในการเชื่อมต่อ	3.19	0.87	ปานกลาง
4.โปรแกรมเชื่อมต่อขาดความทันสมัย	2.91	0.89	ปานกลาง
5.ระยะเวลาการให้บริการไม่เหมาะสม	2.90	0.90	ปานกลาง
6.ศูนย์บริการอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม	3.01	1.00	ปานกลาง
7.บุคลากรมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอ	3.03	0.95	ปานกลาง
8.การติดต่อกับพนักงานมีความล่าช้า	3.14	1.00	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.06</b>	<b>0.90</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 14 ระดับของปัญหาโดยรวมจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความถี่ของระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.55) ความล่าช้าในการเชื่อมต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.19) การติดต่อกับพนักงานมีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.14) บุคลากรมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 3.03) ศูนย์บริการอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 3.01)

โปรแกรมเชื่อมต่อขาดความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.91) ระยะเวลาการให้บริการไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.90) การขาดความรู้ ทักษะในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี มีความต้องการให้มีการขายบัตรเติมเงินในมหาวิทยาลัยเพราะเจ้าหน้าที่จะมาขายเฉพาะ ตอนต้นเดือน หรือมีบริการเหมาจ่ายเป็นรายเดือน อยากลองใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัทอื่นบ้าง จะได้ มีตัวเลือกในการใช้บริการ เพราะอินเทอร์เน็ต บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ยังมีราคาแพง บางครั้งวิ่งไม่เต็มสปีด หรืออินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ มีปัญหาบ่อย และต้องการให้เจ้าหน้าที่ มีการบริการที่ดีกว่าปัจจุบัน

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ต ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน อยู่ในระดับมาก แสดงว่ายอมรับกับสมมติฐานคือค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 ค่าเฉลี่ยปัญหาที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน อยู่ในระดับมาก แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานหลักและยอมรับสมมติฐานรองคือค่าเฉลี่ยของปัญหาจากการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชนของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรนั้นมี ระดับน้อยกว่าระดับมาก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## บทที่ 5

### สรุป อธิบายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัดมหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตและปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อไป เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากร ได้แก่ นักศึกษาที่ใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัดมหาชน ได้จำนวนทั้งสิ้น 128 คน และได้รับกลับคืนมา 117ฉบับคิดเป็นร้อยละ 91.40

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัดมหาชน

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์โปรแกรม SPSS โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอิงพารามิเตอร์ประกอบด้วย T-test

#### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศชาย(ร้อยละ 57.3) และเพศหญิง (ร้อยละ42.7) คณะที่มีนักศึกษาใช้มากที่สุดคือ คณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ49.6) และ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรจำนวน (ร้อยละ 9.4)น้อยที่สุด ชั้นปีที่ใช้มากที่สุดคือชั้นปีที่3(ร้อยละ 35.9) และชั้นปีที่4(ร้อยละ 11.1) น้อยที่สุด ช่วงรายได้ที่มีการใช้งานมากที่สุด คือ รายได้ 3001-6000 บาท (ร้อยละ 59.8)และรายได้มากกว่า 12000 บาท(ร้อยละ 4.3)น้อยที่สุด ระยะเวลาในการใช้งานมากที่สุดคือมากกว่า 3 ชั่วโมง(ร้อยละ 77.8)และ1-2 ชั่วโมง(ร้อยละ 8.5)น้อยที่สุด หอพักที่มีคนใช้มากที่สุดคือหอพัก1(ร้อยละ 31.6)และหอพัก6(ร้อยละ 5.1)น้อยที่สุด ช่วงเวลาในการใช้งานมากที่สุดคือ เวลา21.01-00.00 น.(ร้อยละ 47.9) และเวลา 09.01-12.00 น.(ร้อยละ 0.9)น้อยที่สุด ความเร็ว

ที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ ความเร็ว 253 kb จำนวน 49 คน (ร้อยละ 41.9) และความเร็ว 1mb จำนวน 20 คน (ร้อยละ 17.1) น้อยที่สุด การใช้บริการ ระยะเวลา 1 ปี (ร้อยละ 63.2) มากที่สุดและ ระยะเวลา 4 ปี (ร้อยละ 5.1) น้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวม แต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) และแบ่งออกเป็นด้านๆ ดังนี้

2.1 ด้านการสื่อสาร ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดทางด้าน ค้นหา สืบค้นข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.71) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดทางด้านความเร็วในการเชื่อมต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

2.2 ด้านการใช้งาน ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดทางด้าน ใช้ในการ Download (ค่าเฉลี่ย 3.83) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดทางด้าน ใช้เล่น Hi5 (ค่าเฉลี่ย 3.48)

2.3 ด้านการให้บริการ ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดทางด้าน ความรู้ ความสามารถเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.41) และ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดทางด้าน ความสมบูรณ์ของระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.16)

3. ปัญหาในระดับของปัญหาจากการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.06) โดยมีความถี่ของปัญหามากที่สุดทางด้าน ความถี่ของระบบล่ม (ค่าเฉลี่ย 3.55) และค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุดทางด้าน การขาดความรู้ ทักษะในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 2.77) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี มีความต้องการให้มีการขยายบัตรเติมเงินในมหาวิทยาลัยเพราะเจ้าหน้าที่จะมา ขยายเฉพาะตอนต้นเดือน หรือมีบริการเหมาจ่ายเป็นรายเดือน อยากลองใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัทอื่น บ้าง จะได้มีตัวเลือกในการใช้บริการ เพราะอินเทอร์เน็ต บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ยังมีราคา แพง บางครั้งวิ่งไม่เต็มสปีด หรืออินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ มีปัญหาบ่อย และต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ดีกว่าปัจจุบัน

4. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ต ของบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับน้อยกว่ามากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



### การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมากความคิดเห็นส่วนใหญ่คือการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหา สืบค้นข้อมูลต่างๆได้อย่างสะดวกและรวดเร็วใช้ในการ Download เพื่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของปวันรัตน์ อริยวงศานุกูล (2549) ที่กล่าวว่านักศึกษาใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการค้นคว้าศึกษาความรู้ ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องการข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ และเพิ่มทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์

จากผลการวิจัย พบว่าปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตคือความถี่ของระบบล่ม ความล่าช้าในการเชื่อมต่อ การติดต่อกับพนักงานมีความล่าช้า บุคลากรมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอ ศูนย์บริการอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม โปรแกรมเชื่อมต่อขาดความทันสมัย ระยะเวลาการให้บริการไม่เหมาะสม การขาดความรู้ ทักษะในการบริการซึ่งตรงกับความคิดเห็นของปวันรัตน์ อริยวงศานุกูล (2549) พบว่าปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตคือ การเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ ส่งผลถึงความล่าช้าต่อการเชื่อมต่อเว็บไซต์

จากผลการเรียงความข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษา เพราะอินเทอร์เน็ตบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด ยังมีราคาแพง บางครั้งวิ่งไม่เต็มสปีด หรืออินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ มีปัญหาบ่อย และต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการบริการที่ดีกว่าปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวันรัตน์ อริยวงศานุกูล (2549) พบว่า นักศึกษาต้องการคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง อุปกรณ์มีประสิทธิภาพต่ำ ต้องการให้มีการเพิ่มเขตพื้นที่ในการให้บริการ และต้องการให้มีบุคลากรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานและแก้ปัญหา

### ข้อเสนอแนะ

มีความต้องการให้มีการขายบัตรเติมเงินในมหาวิทยาลัยเพราะเจ้าหน้าที่จะมาขายเฉพาะตอนต้นเดือน โดยขายบัตรผ่านทางตู้ออนไลน์หรือบัตร ATM หรือมีบริการหมาจ่ายเป็นรายทอม และนักศึกษามีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัทอื่นที่ไม่ใช่ของบ้าง จะได้มีตัวเลือกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด มหาชน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และในส่วนของผู้วิจัย ควรเก็บรายละเอียดว่าผู้ใช้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการดาวโหลดใช้เพื่อดาวโหลดสิ่งใด มีความจำเป็นอย่างไรบ้าง

### บรรณานุกรม

ทวิดา พลสิทธิ์. “การใช้และความพึงพอใจต่ออินเทอร์เน็ตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2546.

ปวันรัตน์ อริยวงศานุกุล. “ความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

พิพัฒน์ หิรันชัยฉนิชชากร. ระบบการสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร:

ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2542.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2535.

ยอดชาย โคตรรุฉิน. “การศึกษาปัจจัยบางประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ต

ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ

สาขาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร: ทีทีพรินท์, 2542.

วิทยา สุกตบวร. ระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2548.

สายชนม์ สัจจานิตย์. “ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มีต่อระบบ

บริการการศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ

สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2545.

สุระศักดิ์ มธุรส. “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้ของนักเรียน

มัธยมศึกษาตอนปลาย จังหวัดพังงา ในโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
เพื่อโรงเรียนไทย.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่และ  
การศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2546.

หรรษา วงศ์ธรรมกุล. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชา  
สื่อสารมวลชนบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

Cisco. ประวัติอินเทอร์เน็ต [Online], Accessed 20 พฤศจิกายน 2551. Available from

<http://www.cisco.com/global/TH/networking/internet/history.shtml>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

**แบบสอบถามเรื่อง**  
**การศึกษาความพึงใจในการใช้อินเทอร์เน็ต**  
**ของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน**  
**กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร**  
**วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี**

**วัตถุประสงค์**

- 1.ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
- 2.เพื่อศึกษาความพึงใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน

**คำชี้แจง**

- 1.แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน

ส่วนที่ 3 ปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด  
 มหาชน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- 2.กรุณาทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน
- 3.โปรดกรอกข้อมูลให้ครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษา
4. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามในครั้งนี้จะเก็บไว้เป็นความลับเพื่อการศึกษาเท่านั้น

**คณะผู้จัดทำ**

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการธุรกิจทั่วไป  
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถามเรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน  
กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1.เพศ

1.( )

ชาย

หญิง

2.คณะ

2.( )

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.ชั้นปีที่

3.( )

1

2

3

4

อื่นๆ ระบุ.....

4.รายได้ต่อเดือน

4.( )

ต่ำกว่า 3,000

3,001-6,000

6,001-9,000

9,001-12,000

มากกว่า 12,000

5.ท่านใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อวันนานเท่าไร

5.( )

น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน

1-2 ชั่วโมงต่อวัน

2-3 ชั่วโมงต่อวัน

มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน

6.หอพักที่ท่านได้อาศัยอยู่

6.( )

หอ 1

หอ 4

หอ 2

หอ 5

หอ 3

หอ 6

7.ช่วงเวลาในการใช้ของท่าน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 06.01 - 09.00 น. | <input type="checkbox"/> 09.01-12.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 12.01-15.00 น.   | <input type="checkbox"/> 15.01-18.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 18.01-21.00 น.   | <input type="checkbox"/> 21.01-00.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 00.01-03.00 น.   | <input type="checkbox"/> 03.01-06.00 น. |

8.ระดับความเร็วที่ท่านใช้

- |                                 |                               |
|---------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 256 Kb | <input type="checkbox"/> 1 Mb |
| <input type="checkbox"/> 512 Kb | <input type="checkbox"/> 2 Mb |

9.ท่านใช้บริการมานานเท่าไร

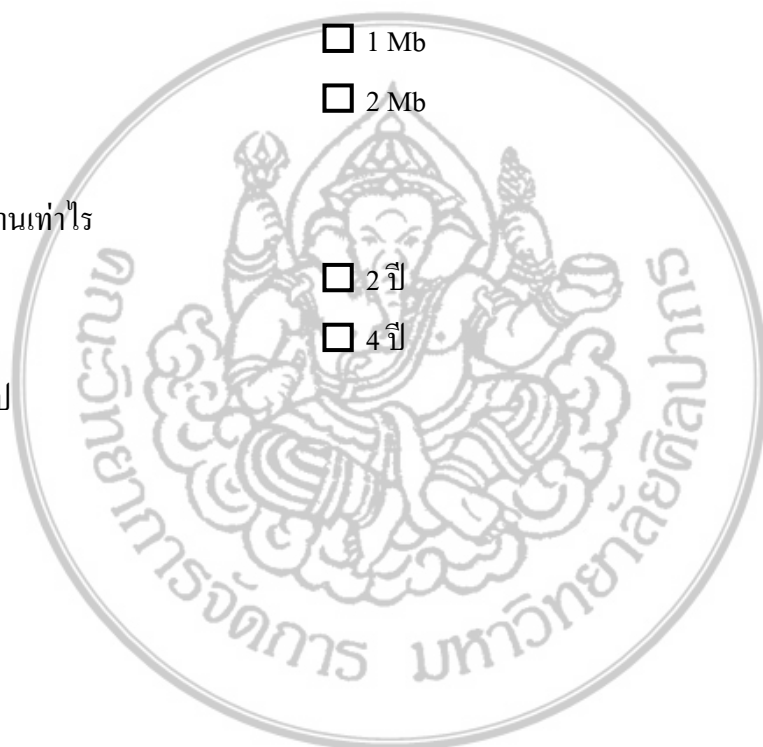
- |                                     |                               |
|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 ปี       | <input type="checkbox"/> 2 ปี |
| <input type="checkbox"/> 3 ปี       | <input type="checkbox"/> 4 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4 ปีขึ้นไป |                               |

สำหรับผู้วิจัย

7.( )

8.( )

9.( )



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน  
โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

สำหรับผู้วิจัย

ความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ต บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านการใช้งานเพื่อการสื่อสาร</b>						
1.ค้นหา สืบค้นข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว						1.( )
2.ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย						2.( )
3.ข้อมูลที่ได้รับมีความสมบูรณ์						3.( )
4.ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย						4.( )
5.ความเร็วในการเชื่อมต่อ						5.( )
<b>ด้านการใช้งาน</b>						
6.ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้						6.( )
7.ใช้เล่นเกมออนไลน์						7.( )
8.ใช้ด้าน Talk,Chat,Msn						8.( )
9.ใช้ด้านบริการรับส่ง E-Mail						9.( )
10.ใช้เล่น Face Book						10.( )
11.ใช้เล่น Hi5						11.( )
12. ใช้เล่น youtube						12.( )
13. ใช้ในการ DownLoad						13.( )
<b>ด้านการให้บริการ</b>						
14.การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ปัญหา						14.( )
15.ระยะเวลาในการให้บริการ						15.( )
16.ความรู้ ความสามารถเจ้าหน้าที่						16.( )
17.ความสมบูรณ์ของระบบ						17.( )



ส่วนที่ 3 ปัญหาจากการใช้อินเทอร์เน็ตของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน

สำหรับผู้วิจัย

โปรดใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นหรือความรู้สึของท่านมากที่สุด

ปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ต บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัดมหาชน	ระดับของปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.การขาดความรู้ ทักษะในการบริการ						1.( )
2.ความถี่ของระบบล่ม						2.( )
3.ความล่าช้าในการเชื่อมต่อ						3.( )
4.โปรแกรมเชื่อมต่อขาดความทันสมัย						4.( )
5.ระยะเวลาให้บริการไม่เหมาะสม						5.( )
6.ศูนย์บริการอยู่ในตำแหน่งไม่เหมาะสม						6.( )
7.บุคลากรมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอ						7.( )
8.การติดต่อกับพนักงานมีความล่าช้า						8.( )

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือตอบแบบสอบถามชุดนี้  
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นายบุญภรณ์ จะเกรง  
 ที่อยู่ บ้านเลขที่ 8 หมู่ 8 ตำบลบางคนที อำเภอบางคนที  
 จังหวัดสมุทรสงคราม 75120

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2548 สำเร็จการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายจาก  
 โรงเรียนอัมพวันวิทยาลัย จังหวัดสมุทรสงคราม  
 พ.ศ.2552 ศึกษาต่อระดับศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป  
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี