



ชื่อเรื่องวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต
ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรควิทยพัฒนา

ชื่อผู้วิจัย

นางสาวอินทิรา ใจหมั่น

งานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทางการศึกษา
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรควิทยพัฒนา กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2564

บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย	การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอินทรา ใจหมั่น
ปีการศึกษา	2564

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 245 คน เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ความบ่อยครั้งในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้งที่เข้าใช้บริการ 15 นาที-59 นาที ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ พักกลางวัน (11.00-13.40) และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตมากที่สุดเพื่อทำงานตามที่อาจารย์มอบหมาย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คือ ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านเครือข่าย Internet อยู่ในระดับมาก

ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัน เวลาเปิดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสุภาพ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเหมาะสมของราคาที่ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านฮาร์ดแวร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนของการแสดงผลบนหน้าจอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประสิทธิภาพและความสามารถในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความพอเพียงของเครื่องที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านซอฟต์แวร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โปรแกรมที่ให้บริการมีประโยชน์ และตรงต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเร็วของเครื่องที่ใช้ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์ อยู่ในระดับมาก และโปรแกรมที่ให้บริการมีความหลากหลาย ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านเครือข่าย Internet โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพอใจในประสิทธิภาพของเครือข่าย (Internet) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ การดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก และความเร็วของเครือข่าย และเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ ตลอดจนผู้บริหารวิทยาลัย อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและสละเวลาเป็นประชากรกลุ่มศึกษา โดยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

งานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์กานตชาติ เมธาโชติมณีกุล ที่ให้คำปรึกษาและแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างดียิ่ง จึงขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาจะรู้สึกยินดีและภูมิใจเป็นอย่างยิ่งหากปัญหาพิเศษฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะผู้บริหารของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการ เพื่อนำไปเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขในการบริหาร การจัดการวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยัพณิชยการให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

นางสาวอินทรีรา ใจหมั่น

ผู้จัดทำวิจัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการใช้อินเทอร์เน็ตกันทั่วโลก เป็นที่แน่นอนแล้วว่าในอนาคตอินเทอร์เน็ตจะเข้ามามีส่วนร่วมกับชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น แต่อินเทอร์เน็ตก็ก่อให้เกิดผลกระทบต่างๆ มากมายทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม การศึกษา ชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งที่ใช้ในการศึกษา ชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งที่ใช้ในการศึกษาสืบค้นข้อมูล และจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อินเทอร์เน็ตจะมอบอำนาจสื่อให้แก่คนทั่วไป ทั้งเรื่องข่าวสาร วิทยุ โทรทัศน์ และข้อมูลต่างๆ ดังนั้นอินเทอร์เน็ตจึงมีความสำคัญและมีประโยชน์สำหรับยุคสมัยปัจจุบันอย่างมาก

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วมุมโลกแต่ละเครือข่ายบรรจุแฟ้มข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าทางธุรกิจการค้า ข่าวสาร และการบันเทิงซึ่งเป็นข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบันข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ได้ถูกเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลไว้ในรูปของฐานข้อมูลข่าวสารจากเครือข่ายย่อยต่างๆ ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถติดต่อข่าวสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย โดยกระจายข่าวสาร หรือการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2543) ระบบอินเทอร์เน็ตได้แพร่หลายในหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานการศึกษาในมหาวิทยาลัยที่มีอัตราการเจริญเติบโตของผู้ใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ตอย่างรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันการศึกษาของประเทศไทยพบว่า สถาบันการศึกษาในประเทศไทยได้นำอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการศึกษาอย่างกว้างขวางโดยมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกันคือ ต้องการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาในการเข้าสู่สังคมสารสนเทศซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเรียนรู้และเข้าใจระบบเครือข่ายและสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศได้ (ศรีศักดิ์ จามรมาน และกมลวรรณ ว่องวัฒนะสิน, 2542:20) ประโยชน์ที่ชัดเจนที่สุดของอินเทอร์เน็ตต่อการศึกษาคือ การเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นไปได้อย่างสะดวก

รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันมี web site ต่างๆเกิดขึ้นมากมาย และแต่ละ web site ก็ให้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่างๆและสามารถค้นหาหนังสือในเรื่องต่างๆเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ให้อ่านและค้นคว้าได้ตามต้องการจากห้องสมุด online การใช้ email ช่วยให้การติดต่อข่าวสารระหว่างกันเป็นไปได้อย่างรวดเร็วไม่ล่าช้าเหมือนแต่ก่อนช่วยให้การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักวิชาการในสาขาเดียวกันทั่วโลกเป็นไปได้อย่างรวดเร็วแบบ online ยังช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนได้ตามขีดความสามารถของตนเองใครมีความสามารถมากก็เรียนได้เร็วกว่า นักเรียนที่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในห้องเรียนก็สามารถแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้นผ่านการใช้ email หรือ discussion group (วิโรจน์ อรุณมานะกุล, ม.ป.ป) จากข้อความข้างต้นแสดงให้เห็นว่าอินเทอร์เน็ตนั้นมีประโยชน์ทั้งทางด้านการสื่อสารและด้านการศึกษา เช่น อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษาในด้านการเรียนการสอน การตรวจดูผลการศึกษาระเบียบอาจารย์ผู้สอนการลงทะเบียนและการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทางด้านการศึกษา

การใช้อินเทอร์เน็ตจึงนับได้ว่าเป็นการส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง ดังวิทยาลัยฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษาและบุคลากร เพื่อให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการศูนย์อินเทอร์เน็ตให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา จำนวน 2,141 คน ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล ปีการศึกษา 2564

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา จำนวน 245 คน ทาโร ยามาเน่

สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ.2564 จนถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2565 รวมเป็นระยะเวลา 9 เดือน

พื้นที่ในการเก็บข้อมูล

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา 280 ถนน สรรพาวุธ แขวง บางนา เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ความบ่อยครั้งในการเข้าใช้ บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้งที่เข้าใช้บริการ เวลาใดที่ใช้บริการมากที่สุด และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ต

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมและ ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตหรือความรู้สึกลงของผู้ใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ผู้ใช้สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนสามารถค้นหาข้อมูลได้จากทั่วทุกมุมโลกตามความต้องการ

การให้บริการอินเทอร์เน็ต หมายถึง การแสดงทางพฤติกรรมที่นักศึกษาวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษาในการบริการต่างๆรวมทั้งการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทำงาน

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต เกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความบ่อยครั้งที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วัตถุประสงค์ที่ใช้อินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการ หมายถึง การทำหรือการปฏิบัติของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์ อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเทคโนโลยี
อรรณวิทย์พัฒนศึกษา

2. ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณวิทย์พัฒน
การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

ปัจจัยด้านประชากร

- เพศ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

ปัจจัยด้านพฤติกรรม

- ความบ่อยครั้งในการเข้าใช้บริการ
ศูนย์อินเทอร์เน็ต
- ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
ในแต่ละครั้งที่เข้าใช้บริการ
- เวลาที่ใช้บริการ
- วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ

ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ

ศูนย์อินเทอร์เน็ต

- ด้านการบริการและการจัด
สภาพแวดล้อม
- ด้านฮาร์ดแวร์
- ด้านซอฟต์แวร์
- ด้านเครือข่าย Internet

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์ พณิชยการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด อินเทอร์เน็ตของนักวิชาการปรากฏว่า นักวิชาการได้ให้ความหมายแนวคิดมากมาย ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกแนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการในการวิจัยครั้งนี้

ประวัติของอินเทอร์เน็ต

ก้าวแรกของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นในยุคสงครามเย็นระหว่างสหรัฐอเมริกากับรัสเซีย ในช่วงปี ค.ศ. 1960 โดยทั้งสองฝ่ายกลัวจีนปนาอาวุธนิวเคลียร์ของกันและกัน ผู้นำสหรัฐฯ ถ้าทางฝ่ายรัสเซียยิงกิปนาอาวุธนิวเคลียร์เข้าถล่มจุดยุทธศาสตร์บางจุดของตนเอง จะทำให้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันอยู่เป็นอัมพาต การสื่อสารจะถูกตัดขาดโดยสิ้นเชิง เมื่อเป็นเช่นนี้ก็จะเสียเปรียบข้างศึกเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ผู้นำสหรัฐฯ จึงสั่งให้มีการวิจัยเพื่อสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ชนิดใหม่ ซึ่งมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกันได้ ถึงแม้ว่าจะมีคอมพิวเตอร์บางจุดถูกทำลายก็ตาม โครงการนั้นมีชื่อว่า (Advanced Research Project Agency Network° ARPANET) หลังจากนั้นเครือข่ายก็ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเรื่อยๆ โดยมีการพัฒนาโปรโตคอล ใหม่มาใช้กับเครือข่าย ซึ่งต่อมา มีชื่อว่า TCP/IP และมีการพัฒนาให้การเชื่อมต่อกับเครือข่ายนั้นไม่ขึ้นอยู่กับระบบปฏิบัติการหรือคอมพิวเตอร์ แพลตฟอร์มใดๆ หลังยุคสงครามเย็นหน่วยงานทางทหารได้มอบเครือข่ายให้กับหน่วยงาน (National Science Foundation° NSF) ดูแลเพื่อนำมาใช้ในงานวิจัยและการศึกษาต่อไป ซึ่งต่อมาเครือข่าย ARPANET ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็นอินเทอร์เน็ตและถูกนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ในเวลาต่อมาจนถึงปัจจุบัน (ต้น ต้นศัพท์สุทธิวงศ์ และคณะ, 2539: 10)

ความหมายของอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาความหมายอินเทอร์เน็ตพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า อินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดดังนี้

กิดานันท์ มลิทอง (2540) กล่าวว่าอินเทอร์เน็ต เป็นระบบการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่มากครอบคลุมไปทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อสารข้อมูล เช่น การบันทึกเข้าระยะไกล (Remote Login) การอ่านโอนแฟ้มไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และกลุ่มอภิปราย อินเทอร์เน็ตเป็นการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ซึ่งขยายออกไปอย่างกว้างขวางเพื่อการเข้าถึงของแต่ละระบบที่มีส่วนรวมอยู่หรืออาจกล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ตคือ ข่ายงานของข่ายงาน (Network of networks) เนื่องจากเป็นข่ายงานขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงข่ายงานทั้งหมดทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน โดยที่อินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) ซึ่งเป็นจักรวาลหรือที่ว่างเสมือนที่สร้างขึ้นโดยใช้โมเด็มและติดต่อกับผู้ใช้คนอื่นๆ ได้ อินเทอร์เน็ตจึงเป็นระบบกลไกที่ถ่ายโอนข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ ทั่วโลก โดยใช้เกณฑ์วิธีการควบคุมการส่งผ่านตามมาตรฐานอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นมาตรฐานในการสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในอินเทอร์เน็ต คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2540) ได้ให้ความหมายอินเทอร์เน็ตคือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ของโลกที่เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์นับล้านเครื่องเข้าไว้ด้วยกัน ตั้งแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจนถึงคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่กลายเป็นเครือข่ายข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารที่ใช้งานได้ดีจนได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย

วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ (2543) ได้ให้ความหมายอินเทอร์เน็ต ว่าเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายต่างๆ จำนวนมากที่เชื่อมโยงด้วยระบบการสื่อสารแบบ TCP/IP เครือข่ายที่เป็นสมาชิกของอินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่กระจายอยู่ในประเทศต่างๆ เกือบทั่วโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า The net, Cyberspace

จากความหมายที่นักวิชาการหลายท่านได้เสนอ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า อินเทอร์เน็ตหมายถึงระบบเครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ใหญ่ที่สุดในโลกโดยการเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์กจำนวนมหาศาลทั่วโลกซึ่งจะสามารถเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้ โดยสะดวกรวดเร็วไม่ว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปแบบใดๆ อาจจะเป็นตัวอักษร ข้อความ หรือเสียง และประโยชน์เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อสารข้อมูล

พัฒนาการของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่วิธีการสื่อสารที่เริ่มจะมีการเปลี่ยนแปลงจากแบบ IPv4 เป็น IPv6 และรูปแบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันจะปรับปรุงให้มีความเร็วมากขึ้น เน้นแบบไร้สายมากขึ้น และเครือข่ายให้บริการที่กว้างไกล เรียกได้

ว่าไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนเพียงแค่มีคอมพิวเตอร์ก็สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ไม่ยากเลย (ณัฐพร มักอุดมลาภ, 2554: 3)

อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย

อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยได้เริ่มต้นโดยการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมต่อในการรับส่งข้อมูลกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยเริ่มตั้งแต่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียได้เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ารับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับมหาวิทยาลัยเมลเบิร์นประเทศออสเตรเลีย ในปี พ.ศ. 2530 ได้ใช้สายโทรศัพท์ติดต่อรับส่งข้อมูลผ่านโมเด็มซึ่งทางออสเตรเลียเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย การโทรทางไกลเข้ามารับส่งข้อมูลกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียวันละ 4 ครั้ง ซึ่งในขณะนั้นโมเด็มมีความเร็วสูง 2,400 บิต/วินาที ผู้ใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยทั้งสองแห่ง (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ, 2543) ในปีถัดมากระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและพลังงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาอินเทอร์เน็ต จึงได้มีการมอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nation Electronics and Technology Center หรือ NECTEC) ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเพื่อการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ด้านวิทยาศาสตร์ 12 แห่งเป็นเครือข่ายแบ่งโครงการออกเป็น 2 ระยะดังนี้ ระยะที่ 1 เชื่อมต่อกับมหาวิทยาลัย 4 แห่งได้แก่ กระทรวงวิทยาศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าวิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบังและระยะที่ 2 เชื่อมต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ในปี พ.ศ. 2534 ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติได้ร่วมมือกับอาจารย์และนักวิจัยจากสถาบันอุดมศึกษา 8 แห่ง ได้ก่อตั้งกลุ่ม (NECTEC E-Mail Group) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของแต่ละสถาบัน ทำให้นักวิจัยและอาจารย์สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยอาศัยสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียเป็นทางออกไปสู่อินเทอร์เน็ตทั่วโลกโดยผ่านประเทศออสเตรเลีย (ประจิต อินทกนก, 2538: 90-91) ในปี พ.ศ. 2535 มีการใช้อินเทอร์เน็ตเต็มรูปแบบตลอด 24 ชั่วโมงในประเทศไทย เกิดขึ้นเป็นครั้งแรกเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ.2535 โดยสถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เช่าวงจรสื่อสารความเร็ว 9,600 บิต/วินาที จากการสื่อสารแห่งประเทศไทยเพื่อเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตที่บริษัท (UNET Technologies) ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ (Internet Service Provider หรือ ISP) ในสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2536 มีการก่อตั้งเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยโดยหน่วยงานที่ใช้ งานแบบออนไลน์ 6

หน่วยงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และใช้งานเฉพาะไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์อีกหลายหน่วยงาน ซึ่งเครือข่ายที่เรียกว่า ไทยสาร (Thai Social Scientific Academic and Research Network) ภายใต้การดำเนินการของคณะทำงานไทยสารจะประกอบด้วยผู้แทนซึ่งแต่งตั้งโดยอธิการบดีของทุกหน่วยงานที่เข้าร่วมเครือข่าย ส่วนศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติทำหน้าที่จ้างบุคลากรที่ชำนาญ โดยเฉพาะมาทำการบริหารเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพระดับมาตรฐานสากล ตอบสนองความต้องการของสถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมเครือข่ายทุกแห่งทั้งสถาบันอุดมศึกษาของภาครัฐและเอกชน (ประชิด อินทร, 2538: 92) ในปี พ.ศ. 2537 ประเทศไทยมีเครือข่ายทั้งสิ้น 35 เครือข่าย ซึ่งจัดได้ว่าประเทศไทยเป็นเครือข่ายใหญ่เป็นอันดับที่ 6 ในย่านเอเชียแปซิฟิก รองจากออสเตรเลีย ญี่ปุ่น ได้หวัน เกาหลี นิวซีแลนด์ นับว่าเป็นการขยายตัวที่เร็วมาก ทำให้ประเทศไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นประเทศที่มีการเปิดบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและประสบความสำเร็จอย่างมาก ซึ่งรัฐบาลได้อนุญาตให้องค์กรเอกชนจัดตั้งศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์ (Internet Service Provider หรือ ISP) ซึ่งมีผู้ให้บริการประมาณ 13 รายการให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างกว้างขวางทั้งในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา อินเทอร์เน็ตได้เติบโตและขยายขอบเขตอย่างกว้างขวางมีการจัดตั้งศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตในเชิงพาณิชย์ ทั้งในสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัย โรงเรียน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชน (วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ์, 2543) ในปัจจุบันพบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตควบคู่กับ Broadband ความเร็วสูงกลายเป็นพื้นฐานของสังคมยุคใหม่ในหลายๆ ประเทศมีโปรแกรมใหม่ๆ เกิดขึ้นทุกวัน และบางโปรแกรมได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการดำรงชีวิต ซึ่งมีการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ อย่างแพร่หลายในทุกระดับ จากการใช้งานระหว่างประเทศ การใช้งานในระดับประเทศ ระดับเครือข่ายการศึกษา รวมถึงเครือข่ายสำหรับธุรกิจและส่วนบุคคล นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตยังสามารถใช้งานเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีแนวโน้มว่าจะสามารถพัฒนาศักยภาพของระบบเครือข่ายให้มีผู้ใช้งานเพิ่มอีกหลายพันล้านคนทั่วโลก

ความสำคัญของอินเทอร์เน็ต

การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์จำนวนมากทำให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างมากมาย กิจกรรมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการศึกษาถูกเชื่อมโยงให้เข้าถึงกันและกันอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญ มีเรื่องราวต่างๆมากมายทั้งความรู้ ความบันเทิงหลายรูปแบบเพื่อสนองความต้องการความสนใจสำหรับบุคคลทุกวงการและทุกสาขาอาชีพ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทำให้คนทั่วโลก ต่างเพศ ต่างวัย ต่างเชื้อชาติ ศาสนา สามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้โดยไม่มีการจำกัด

การใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ปรากฏว่าบนอินเทอร์เน็ตมีการบริการอยู่หลายประเภทสามารถใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลบริการเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น บริการติดต่อสนทนาออนไลน์ บริการค้นหาและแสดงข้อมูลผ่านเครือข่ายใยแมงมุมโกเฟอร์และเว็สโดยมีรายละเอียดดังนี้ (สุวิมล ระวัง,2554: 9-10; สมใจ บุญศิริ,2538: 103-106)

1) บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในการใช้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะมีรูปแบบเช่นเดียวกับการส่งจดหมายไปรษณีย์เพียงแต่จะเปลี่ยนเป็นการส่งจากระบบคอมพิวเตอร์และมีผู้รับผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเราจะสามารถส่งเอกสารจดหมายที่อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ วีดีโอ โปรแกรม แฟ้มข้อมูลประเภทต่างๆ หรือรูปภาพกราฟิก โดยจะดำเนินการส่งยังผู้รับภายในเวลาเพียงไม่กี่นาทีเท่านั้น จะเห็นได้ว่าการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำได้อย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการส่งแบบจดหมายธรรมดาหรือ EMS เป็นอย่างมากทำให้มีประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้บริการ โดยเฉพาะในการติดต่อทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน

2) บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการนี้เป็นการรับ ส่ง ข้อมูล โปรแกรมหรือข้อมูลเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของดิจิทัลจากคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลกัน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด มีองค์ประกอบหลายแห่ง ได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ภายนอกสามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ โดยจะไม่คิดมูลค่าและบางบริษัทนั้น ได้เปิดให้ผู้ใช้ Download โปรแกรมต่างๆ นามาทดลองใช้ฟรีและหากผู้ใช้ประสงค์ที่จะใช้งาน โปรแกรมดังกล่าวอย่างเป็นทางการก็จะสามารถลงทะเบียนสั่งซื้อผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3) บริการเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะอยู่ไกลหรือใกล้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นโดยตรง สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวการใช้งาน ผู้ใช้นั้นต้องได้รับการอนุญาตจากผู้ควบคุมเครื่องนั้นๆ ด้วย โดยผู้ใช้ต้องมีชื่อบัญชีและรหัสผ่านที่กำหนดไว้ให้สำหรับการใช้งานด้วย ปัจจุบันได้มีศูนย์บริการสาธารณะโดยอนุญาตให้เข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยไม่จำเป็นต้องมีชื่อบัญชีผู้ใช้อย่างเป็นทางการ

4) บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะมีผู้ใช้งานจำนวนมากทั่วโลก มีบุคคลหลากหลายประเภทแตกต่างกันและมีความสนใจที่แตกต่างกันออกไป จึงได้มีการบริการเพื่อจัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้ที่สนใจร่วมกันเข้ามีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และแสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยข้อมูลจะมีการถูกกระจายออกจากเครือข่ายหนึ่งไปยังเครือข่ายอื่นๆ ที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ผู้ใช้บริการจึงสามารถรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในระยะเวลาใกล้เคียงกัน โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดแยกเป็นหัวข้อที่เรียกว่ากลุ่มข่าว ซึ่งในปัจจุบันนี้ มีกลุ่มข่าว

และกลุ่มข่าวย่อยๆ มากมายนับพันหัวข้อครอบคลุมไปถึงศาสตร์ทุกแขนง ไม่ว่า เป็นหัวข้อทางด้านวิทยาศาสตร์ วัฒนธรรม กีฬา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5) บริการติดต่อสนทนาออนไลน์ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในระบบสองทางในเวลาเดียวกันแบบออนไลน์ เป็นการสนทนาโดยการพิมพ์ข้อความจากแป้นพิมพ์แทนการใช้เสียงนั่นก็คือ ผู้ส่งและผู้รับโต้ตอบกันทางตัวอักษรบนจอคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันโปรแกรมประเภทนี้ได้รับการพัฒนาให้ติดต่อพูดคุยกันด้วยเสียงผ่านทางไมโครโฟนและลาโพงในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยมีคุณภาพใกล้เคียงกับโทรศัพท์จึงได้รับความนิยมอย่างสูง รวมทั้งประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

6) บริการค้นหาข้อมูลและแสดงข้อมูลในลักษณะของ Gopher, Archie and WAIS เป็นกลุ่มโปรแกรมที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการในอินเทอร์เน็ต Gopher เป็นบริการในลักษณะเป็นเมนูลำดับขั้น และใน ส่วน Archie เป็นการค้นหาที่เก็บข้อมูลว่าอยู่ที่ใดบ้าง และ WAIS เป็นการค้นหาข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่ถูกเก็บเอาไว้ ปัจจุบันข้อมูลส่วนใหญ่ที่ให้บริการเหล่านี้ได้ถูกพัฒนามาให้บริการในลักษณะของเครือข่ายใยแมงมุมแล้วบริการเหล่านี้ยังได้รับความนิยมน้อยลง

7) บริการค้นหาและแสดงข้อมูลผ่านเครือข่ายใยแมงมุม เครือข่ายใยแมงมุม หรือเรียกอีกอย่างว่า World Wide Web เป็นบริการที่ดำเนินการที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และได้รับความนิยมสูงที่สุดในปัจจุบัน เพราะบริการนี้จะใช้ตัวหนังสือและรูปภาพกราฟิก ต่างๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ และยังสามารถใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยปัจจุบันมีข้อมูลที่จะอยู่ในลักษณะของมัลติมีเดีย ก็มีทั้งตัวอักษร รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลเกือบทุกประเภทผ่านทางเครือข่ายใยแมงมุมนี้ได้ไม่ว่าเป็นงานวิจัย ข้อมูลสินค้า ข่าว บทความ หรือบริการและสาระความบันเทิงประเภทต่างๆ แม้กระทั่งคุณภาพดนตรีหรือฟังเพลงก็ได้ ปัจจุบันเป็นบริการที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเนื่องจากบริษัทธุรกิจเครือข่ายใยแมงมุมนี้เพิ่มมากขึ้น โดยการประสมพันธกิจ การดำเนินธุรกรรมต่างๆ และโฆษณาสินค้า การซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าผ่านทางเครือข่ายใยแมงมุมนี้ได้อย่างสะดวก

8) โกเฟอร์ (Gopher) เป็นโปรแกรมประยุกต์ระบบโกเฟอร์เป็นระบบซอฟต์แวร์ด้วยลักษณะเป็นเมนู ผู้ใช้สามารถเลือกทรัพยากรจากเมนูโดยไม่ต้องป้อนคำสั่ง ทาให้ง่ายต่อการใช้งานและยังเพิ่มเติมคำอธิบายย่อๆ ลงไปในเมนูรายการแต่ละหัวข้อได้ด้วย ระบบฐานข้อมูลของโกเฟอร์จะกระจายอยู่ตามเซิร์ฟเวอร์ต่างๆ และเชื่อมต่อกัน ดังนั้นการเลือกหัวข้อในเมนูเพื่อค้นหาข้อมูลจึงมีลักษณะเป็นลำดับ

9) เวส์ (Wais) เป็นการบริการค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าไว้ด้วยกันเป็นการค้นหาข้อมูลอีกวิธีหนึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลจำนวนมาก โดยระบบฐานข้อมูลที่ต้องการค้นหาเวส์จะ

ค้นหาทุกค่าในทุกบทความจากฐานข้อมูลทั้งหมดที่ระบุ และแสดงผลข้อมูลเป็นรายการ โดยจัดหัวเรื่องที่เกี่ยวข้องไว้เป็นอันดับแรก

บริการบนอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากคือ เว็ด์ไวด์เว็บ (World Wid Web: WWW) ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการสามารถบริการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เกือบครบทุกบริการ ทั้งยังเป็นบริการที่ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว เนื่องจากเป็นข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลทั้งหมดไว้ด้วยกัน

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตพบว่า อินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ชนิดหนึ่ง ซึ่งมีการเชื่อมโยงติดต่อกันทั่วโลก โดยมีมาตรฐานการรับส่งข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกันดังนั้น อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งเรียนรู้และค้นคว้าข้อมูลขนาดใหญ่ ซึ่งสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆที่ต้องการได้ การประยุกต์ใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างกว้างขวางและสามารถใช้ประโยชน์ได้มากมาย เช่น ประโยชน์ด้านองค์กร ด้านการบันเทิง ด้านการศึกษา ด้านการรับส่งข่าวสารด้านธุรกิจและการค้าด้านการเงิน การธนาคาร และด้านการสื่อสารและคมนาคมโดยมีรายละเอียดต่อไปนี้ (อิทธิเชษฐ์ ศรีลานนท์ ม.ป.ป)

1) ด้านองค์กร ผู้ใช้ที่เป็นบริษัทหรือองค์กรต่างๆ ก็สามารถเชื่อมต่อไปยังระบบเครือข่ายทั่วโลกได้ เพื่อเปิดให้บริการและสนับสนุนลูกค้าของตนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การให้คำแนะนำ สอบถามปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้าเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรม และกระจายข่าวสารความรู้ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งสามารถเผยแพร่เอกสารที่ต้องการสื่อสารให้พนักงานทราบทางอินเทอร์เน็ต โดยนำไปใส่ในเว็บ ซึ่งพนักงานสามารถเปิดดูได้ ทำให้ประหยัดกระดาษและลดค่าใช้จ่ายได้มากลดช่องว่างในการประสานงานระหว่างพนักงาน สามารถนำข้อมูลที่ต้องการให้ทีมงานออกความคิดเห็น รวบรวมการตอบสนองที่ได้มาประมวลผลได้ทันทีและสามารถสื่อสารความคืบหน้าของงานตามงาน และนัดเวลาประชุมได้ โดยผ่านอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตกับฐานข้อมูลพนักงานสามารถค้นหาและสอบถามข้อมูลที่ต้องการได้ในทันที

2) ด้านการศึกษา ผู้ใช้สามารถต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ต เพื่อค้นคว้าข้อมูลได้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการจากแหล่งต่างๆซึ่งในกรณีที่อินเทอร์เน็ตจะทำหน้าที่เหมือนห้องสมุดขนาดยักษ์ส่งข้อมูลที่ต้องการมาให้ถึงบนจอคอมพิวเตอร์ในเวลาไม่กี่วินาทีจากแหล่งข้อมูลทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรม ศิลปกรรม สังคมศาสตร์ กฎหมายและอื่นๆ นักศึกษามหาวิทยาลัยสามารถติดต่อกับมหาวิทยาลัยอื่นๆเพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ได้ทั้งข้อมูลที่เป็นตัวอักษร ภาพ และเสียงหรือแม้แต่มีลิตมีเดียต่างๆ

3) ด้านการบันเทิง ผู้ใช้สามารถต่อใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความสนุกสนานและการพักผ่อนหย่อนใจสันตนาการได้ เช่น การค้นคว้าวารสารต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถเล่นเกม ฟังวิทยุ ฟังเพลง ชมภาพยนตร์รายการทีวี ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4) ด้านการรับส่งข่าวสาร ผู้ใช้ที่ต่อใช้อินเทอร์เน็ตสามารถรับส่งข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กับผู้ใช้คนอื่นๆ ทั่วโลกในเวลาอันรวดเร็วได้โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำมากเมื่อเทียบกับการส่งจดหมายหรือส่งข้อมูลวิธีอื่นๆ นอกจากนี้ยังสามารถส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆ เช่น แฟ้ม ข้อมูลรูปภาพจนไปถึงข้อมูลที่เป็นภาพและเสียง

5) ด้านธุรกิจและการค้า อินเทอร์เน็ตมีบริการในรูปแบบของการซื้อขายสินค้าผ่านคอมพิวเตอร์สามารถเลือกดูสินค้าพร้อมทั้งคุณสมบัติต่างๆ ผ่านจอคอมพิวเตอร์แล้วสั่งซื้อและจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตได้ทันทีซึ่งนับว่าสะดวกและรวดเร็วมากนอกจากนี้ผู้ใช้ที่เป็นบริษัทหรือองค์กรต่างๆ ก็สามารถเปิดให้บริการและสนับสนุนลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำรวมถึงการให้ข่าวสารใหม่ๆ แก่ลูกค้าได้

6) ด้านการเงิน การธนาคาร อินเทอร์เน็ตในด้านการเงิน การธนาคารสามารถใช้ในการเบิกถอนเงินผ่านเครื่อง ATM การโอนเงินด้วยระบบด้วยอัตโนมัติโดยโอนเงินจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การดูข้อมูลตลาดหุ้นการทากราฟแสดงยอดขาย

7) ด้านการสื่อสารและคมนาคม ผู้ใช้สามารถต่อใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารระหว่างกัน สื่อสารถ่ายทอดผ่านดาวเทียมการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ การคมนาคมทางเรือ เครื่องบินและรถไฟฟ้า

ข้อพึงปฏิบัติและมารยาทในอินเทอร์เน็ต

ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีเป็นจำนวนมากและเพิ่มขึ้นทุกวัน การใช้งานระบบเครือข่ายที่ออนไลน์และส่งข่าวสารถึงกันย่อมมีผู้ที่มีความประพฤติไม่ดีปะปน และสร้างปัญหาให้กับผู้ใช้อื่นอยู่เสมอหลายเครือข่ายจึงได้ออกกฎเกณฑ์การใช้งานภายในเครือข่ายเพื่อให้สมาชิกในเครือข่ายของตนยึดถือและปฏิบัติตาม การสร้างกฎเกณฑ์ก็เพื่อให้สมาชิกโดยส่วนรวมได้รับประโยชน์สูงสุด (วนิดา จันทจุรากร, 2540:8) ได้กล่าวถึง ข้อพึงปฏิบัติและมารยาทในอินเทอร์เน็ตที่ควรทราบว่า ใน การเริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ตครั้งแรก ควรสอบถามถึงข้อกำหนดและระเบียบในการใช้เครือข่ายนั้นๆ และปฏิบัติตามข้อกำหนดควรใช้งานเท่าที่จำเป็นไม่ว่าจะเป็นเพื่องานอะไร เมื่อเสร็จงานแล้วควรออกจากระบบทันทีไม่ควรปล่อยให้ติดต่อกับระบบทั้งวันโดยที่ไม่ได้ทำอะไร เพราะจะทำให้ผู้อื่นติดต่อเข้าได้ยากในกรณีที่ต้องใช้เวลามาก เช่น การโอนถ่ายข้อมูล การดาวน์โหลดโปรแกรมควรเลือกช่วงเวลาที่มิใช่ชั่วโมงไม่ว่างไม่ควรให้ผู้อื่นใช้ในบัญชีชื่อของตนและเข้าใช้ในบัญชีรายชื่อของผู้อื่น ควรรักษารหัสผ่านไว้เป็นความลับ หากมีผู้ทราบควรเปลี่ยนรหัสใหม่ โดยหลีกเลี่ยงการใช้รหัสที่สื่อความหมายถึงตนเองง่ายต่อการเดา เพราะจะทำให้ผู้ใช้ที่ไม่ประสงค์ดีสามารถทำลายข้อมูลและระบบได้ไม่ควรพิมพ์จดหมายขนาดใหญ่ส่วนหรือส่งจดหมายที่มีขนาดใหญ่เพราะอ่านยาก ควรที่

จะเปิดจดหมายอ่านและลบจดหมายที่ไม่ต้องการออก เพื่อประหยัดพื้นที่ในการเก็บจดหมายพึงระลึกว่าข้อความในจดหมายไม่ได้เป็นเรื่องลับ จึงไม่ควรส่งข้อความที่เป็นความลับไม่ใช่ข้อความที่ก้าวร้าว หยาดคายและควรระมัดระวังการนำหน้าชื่อ เพราะบางคนถือว่าเป็นการไม่ให้เกียรติหากใช้ในทางที่ผิด

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปรากฏว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดมากมาย ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจ พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าอินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดดังนี้

ธนพร ชุมวรฐายี (2539: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายเช่น ความพึงพอใจคือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจมีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

นริยา นราศรี (2544:28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เห็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่งผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

ธนียา ปัญญาแก้ว (2541:12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่เกี่ยวกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้มีอยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจใน

งานที่ทำ ถ้าหากงานให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

จากความหมายของนักวิชาการหลายท่านได้เสนอ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ซาโรช ไสยสมบัติ (2534: 15) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว

2.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536)

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้บริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามก็มักจะมี ความคาดหวังในการที่จะได้รับจากบริการนั้นๆ ก่อนเสมอ จากลักษณะความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน จากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการและความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลายๆด้าน

2.4 การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการจัดการเรียนรู้ประกอบกับความรู้สึกของผู้เรียน ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้กระทำได้หลายวิธีคือ วิธีที่หนึ่ง การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากอย่างแพร่หลาย วิธีที่สอง การสัมภาษณ์ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตามข้อเท็จจริง และวิธีที่สาม การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนและปฏิบัติกิจกรรม ขณะปฏิบัติกิจกรรมและหลังการปฏิบัติกิจกรรมจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจในการเรียนรู้สามารถที่จะวัดได้หลายวิธีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวกความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ (สาโรจ ไซสมบัตติ, 2534: 39)

มิลเล็ต (Millet, 1954: 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร การให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนการให้บริการอย่างพอเพียงต่อเนื่องในด้านสถานที่บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ จนกว่าจะบรรลุผลและให้บริการที่มีความก้าวหน้าเพื่อการพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

2.5 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นสามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการของการให้บริการสาธารณะดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ขาดแคลนจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ (มิลเล็ต, 1954: 397 400) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้คือการให้บริการอย่างเสมอภาคคือ ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน เช่น การให้บริการที่ตรงเวลา จะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการ

อย่างเพียงพอต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้
มิลเลทยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่
ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ การให้บริการอย่าง
ต่อเนื่อง คือการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็น
หลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการ
ให้บริการอย่างก้าวหน้ามีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่ม
ประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม 2.6
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ คือสถานที่บริการเข้าถึง
ได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและ
การกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญการ
ส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร
หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็
จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้ผู้ให้
บริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงาน
บริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดย
คำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิด
ความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็น
สำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่าง
เต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร
สถานที่การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจน
การออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ และกระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการใน
กระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของ
การจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อ
ความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามา
จัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือ สายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ
การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับหรือโอน สายในการติดต่อองค์การต่างๆ และการประชุม
ทางโทรศัพท์การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536)

จากปัจจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม
และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละ

สถานการณ์ช่วงเวลานี้บุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่มวลประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.7 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้คือ

การศึกษาความพึงพอใจในงานเน้นการประเมินโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล การศึกษาความพึงพอใจในบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นก่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆ คือ องค์ประกอบด้านความรู้สึกเป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวกได้แก่ ชอบพอใจ เป็นใจ และความรู้สึก ทางลบได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ องค์ประกอบด้านความคิด สมองของบุคคลจะรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่แสดงผลออกมา ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุดของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้อีก

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของนักวิชาการปรากฏว่า นักวิชาการได้ให้ความหมายแนวคิดมากมาย ผู้วิจัยจึงได้คัดเลือกแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางการวิจัยครั้งนี้

3.1 ความหมายการบริการ

จากการศึกษาความหมายของความพึงพอใจพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า อินเทอร์เน็ต โดยมีรายละเอียดดังนี้

คอตเลอร์ (2546: 575) ให้ความหมายของ การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะหรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

พิภพ อุดร (2547: 9) ได้ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึงกระบวนการนำเสนออัตถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำส่วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการหมายรวมถึงการกระทำที่อำนวยความสะดวกที่เป็นนามธรรมส่วนๆ โดยไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้นๆ จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า ตลอดจนการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548: 18) ให้ความหมายของการบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใดเพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติเพื่อเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต

จากความหมายของนักวิชาที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยได้สรุปความหมายการบริการว่า เป็นกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการ ซึ่งต้องอาศัยความสำคัญซึ่งกันและกัน และการส่งมอบบริการผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้นๆ อย่างเป็นรูปธรรม

3.2 ลักษณะการบริการ

จากการศึกษาลักษณะการบริการ พบว่าการบริการมีหลายลักษณะด้วยกัน (รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551: 12-14) ได้กล่าวถึง ลักษณะการบริการไว้ ดังนี้

การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและไม่มีตัวตนเหมือนกับสินค้าอื่นๆ เราจึงไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ

ดังนั้น การตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด เจตคติ คำบอกเล่าและประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับเป็นสำคัญ

การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งเป็น “มนุษย์” ที่ตามปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมาจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ อีกมากมายในหน่วยงานหนึ่งซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานให้บริการหลายคน ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่ละคนยอมให้บริการไม่เหมือนกัน

การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ในการบริการใดๆ ก็ตาม หากไม่มีผู้มาใช้บริการภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่กำหนด ก็จะทำการบริการที่จัดเตรียมไว้เกิดความสูญเปล่า

การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non ownership) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ และสถานที่หนึ่งๆ เท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลานั้นๆ ไปแล้ว หรือสถานที่นั้นๆ ไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปด้วยได้

การบริการต้องอาศัย “คน” เป็นหลักเนื่องจากผู้รับบริการเป็น “คน” ที่เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนมีอารมณ์และความรู้สึกต่างๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่จะสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “คน” ได้ดีที่สุดก็คือ “คน” นั่นเอง

คุณภาพของการบริการมักต้องอาศัยองค์ประกอบทางกายภาพ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราไปพักที่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง การที่เราจะบอกว่าการบริการของโรงแรมนั้นดีหรือไม่ นอกจากจะต้องพิจารณาที่การบริการของพนักงานโรงแรมแล้ว เรายังจะพิจารณาที่องค์ประกอบทางกายภาพประกอบด้วย เช่น ที่นอนนุ่มและอยู่ในสภาพดีหรือไม่ เครื่องปรับอากาศทำงานดีหรือไม่ โทรทัศน์มีภาพที่ชัดเจนหรือไม่ และมีการบริการเคลือบที่วีหรือไม้ เป็นต้น หากการบริการอื่นๆ ของโรงแรมดี เช่น พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ที่นอนภายในห้องพักนอนไม่สบาย และเครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังทั้งคืนและไม่เย็น องค์ประกอบทางกายภาพเหล่านี้ก็จะลดระดับคุณภาพของการบริการในสายตาเรา แต่ถ้าในทางตรงกันข้าม หากองค์ประกอบทางกายภาพดีและการบริการอื่นๆ ดีด้วยองค์ประกอบทางกายภาพก็จะช่วยเสริมระดับคุณภาพของการบริการให้สูงมากขึ้นในความรู้สึกของผู้รับบริการ

การบริการมักต้องให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือกระบวนการบริการ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกกระบวนการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้ (รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551: 12-14)

3.3 วิธีการให้บริการ

วิธีการให้บริการคือ การให้บริการด้วยคนหรือพนักงาน เป็นวิธีการที่สำคัญมากกว่าการ

ให้บริการด้วยวิธีอื่น เนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายได้และการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น การให้บริการทางการเงินผ่านเครื่องเอทีเอ็ม Automatic Teller Machine-ATM (เครื่องคำนวณเงินเชื่อและรายละเอียดของการยื่นกู้ ทดลองใส่ข้อมูลก่อนทำการกู้จริงเพื่อทราบข้อมูลคร่าวๆ) เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอัตโนมัติ เนื่องจากมีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำกว่าการให้บริการด้วยคน และการส่งมอบบริการแต่ละครั้ง ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ แต่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549: 19)

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยาชีเราะห์ เจะหลง,อิซัน สะแต , ญัฐนิชา ดาวประดับ,นารีหมีะ นิมะ,สุรียานี เจะละละ,นุรฮายาตี ปีตาราโซ (2556) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพถือได้ว่าเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาในการจัดการเรียนรู้ที่มีผลต่อคุณภาพของนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ภาคปกติ ปีการศึกษา 2556 ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 376 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย T-TEST และF-TEST ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านระบบเครือข่าย (Wireleess) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการสืบค้นฐานข้อมูล มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และด้านเว็บไซต์ของมหาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต และภาพรวมของระดับความพึงพอใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่เดียวกันความพึงพอใจด้านระบบบริการนักศึกษามี 2 ระดับเท่ากัน คือ ระดับปานกลางและระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจพบว่านักศึกษาที่มีเพศ อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาไม่แตกต่างกัน ขณะเดียวกันนักศึกษามีระดับชั้นปี คณะที่ศึกษา สถานที่พักต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาควรปรับปรุงความเสถียรภาพของระบบเครือข่าย โดยเฉพาะหอพักหญิง 7 ศรีตรัง ควรมีการเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ และเดินสายปลั๊กไฟให้เพียงพอ กับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรขยายเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากเดิม เวลา 22.00 น. ให้เพิ่ม เวลาถึง 24.00 น.

กฤษฎากร ชูเลิศ (2556) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจต่อการใช้ สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อ อินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติใน อำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการ ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และเพื่อเปรียบเทียบการใช้ สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในอำเภอพะงัน ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ รวบรวมได้จะถูกประมวลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows version 17.0 สถิติที่ใช้ประกอบด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ได้แก่ สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการบรรยาย ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตของ นักท่องเที่ยว สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) ได้แก่ สถิติ Independent t-test สถิติ one- Way ANOVA และ สถิติ Chi-square ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนใหญ่มี ระดับการใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 7-10 ครั้งต่อสัปดาห์ มีการใช้วันละมากกว่า 3 ชั่วโมง และ กลุ่มตัวอย่างใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อท่องเที่ยวครั้งละมากกว่า 3 ชั่วโมง ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วน ใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวในช่วง 06.00 -12.00 น.ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัย ส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวได้แก่ เพศ อายุ ระดับศึกษา รายได้ อาชีพ และ แหล่งที่มา มีผลต่อ พฤติกรรมในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และ ความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวที่ระดับนัยสำคัญ .05

สุวิมล ระวัง (2554) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

อินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงการค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ศึกษาปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและวิเคราะห์พฤติกรรมปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 420 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือการ ทดสอบ Independent Sample t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุอยู่ระหว่าง 19 ถึง 23 ปี สังกัดคณะรัฐศาสตร์ และยังไม่ประกอบอาชีพ ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่าช่วงเวลาที่ใ้มากที่สุด คือ 12.01-15.00 น. สถานที่ใช้บริการมากที่สุดคือบ้าน / หอพักวัตถุประสงค์ในการบริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ คือ ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย ข้อมูลด้านผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการที่มีระดับมากที่สุดคือ จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอน และจุดเชื่อมต่อสัญญาณที่มีการเลือกมากที่สุด คือ ตามซุ้มต่างๆ จากการวิเคราะห์ต่างๆ จากการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า อายุและคณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการใช้บริการ E-MAIL และด้านการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สาย และการใช้ด้านบริการ E-MAIL แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า โดยมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 2,141 คน ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล ปีการศึกษา 2564

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 245 คน ทาโร ยามาเน่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

แบบสอบถามความความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตจากเอกสารการวัดและประเมินผลต่าง ๆ

2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตเป็นมาตราส่วน
ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ โดยกำหนดค่าระดับความพึงพอใจ/
ความคิดเห็นแต่ละช่วงคะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้ค้นคว้าได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้
ความหมาย โดยการให้ค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านและรายข้อ ดังนี้

1.00 - 1.50	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 - 2.50	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
2.51 - 3.50	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
3.51 - 4.50	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4.51 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วย / พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. นำแบบสอบถามความคิดเห็นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของ
เนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และการประเมินที่ถูกต้อง และนำมาหาค่าดัชนีความ
สอดคล้องของเครื่องมือ IOC (Index of Item Objectives Congruence) โดยกำหนดเกณฑ์การ
พิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน +1
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0
เห็นว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน -1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบสอบถามความคิดเห็น โดยใช้ดัชนี
ความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$$\sum R = \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ}$$

$$N = \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}$$

นำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง แล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

นำแบบสอบถามความคิดเห็น / ความพึงพอใจ ที่ปรับปรุงแล้ว ไปสอบถามนักศึกษา นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ จำนวน 245 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชยการ ประจำปีการศึกษา 2564 ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาหาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

การหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเกณฑ์สถิติพื้นฐานค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้สูตร

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

เมื่อ \bar{x} แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์บอกระดับความคิดเห็นเสนอแนะโดยJohn.W.Bestดังนี้

ถ้า $\bar{x} = 4.50 - 5.00$ หมายถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ถ้า $\bar{x} = 3.50 - 4.49$ หมายถึงระดับความคิดเห็นมาก
ถ้า $\bar{x} = 2.50 - 3.49$ หมายถึงระดับความคิดเห็นปานกลาง
ถ้า $\bar{x} = 1.50 - 2.49$ หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อย
ถ้า $\bar{x} = 1.00 - 1.49$ หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ $S.D$ แทนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 N แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 x แทนค่าคะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 f แทนค่าความถี่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรคดิษฐ์พัฒนศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ความบ่อยครั้งในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้งที่เข้าใช้บริการ เวลาใดที่ใช้บริการมากที่สุด และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	95	38.8
2) หญิง	150	61.2
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.8

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1) ปวช.	70	28.6
2) ปวส.	133	54.3
3) ปริญญาตรี	29	11.8
4) ปริญญาโท	13	5.3
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษา ปวส. คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.6 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.8 และปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 5.3

อาชีพ		
1) นักศึกษา	202	82.4
2) อาจารย์	26	10.6
3) บุคลากรทางการศึกษา	17	6.9
4) อื่นๆ	-	-
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมา อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 10.6 และเป็นบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.9

ความบ่อยครั้งในการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต		
1) 1-2 ครั้ง/สัปดาห์	140	57.1
2) 3- 4 ครั้ง/สัปดาห์	64	26.1
3) 5-6 ครั้ง/สัปดาห์	28	11.4
4) มากกว่า 6ครั้ง/สัปดาห์	13	5.3
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ความบ่อยครั้งในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา 3-4 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 26.1 5-6 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 11.4 และมากกว่า 6 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.3

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้งที่เข้าใช้บริการ		
1) มากกว่า 2 ชั่วโมง	54	22.0
2) 1-2 ชั่วโมง	61	24.9
3) 15 นาที-59 นาที	87	35.5
4) น้อยกว่า 15 นาที	43	17.6
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้งที่เข้าใช้บริการ 15 นาที-59 นาที คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 24.9 มากกว่า 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 22.0 และน้อยกว่า 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 17.6

เวลาใดที่ใช้บริการมากที่สุด		
1) ก่อนเข้าเรียน/สอน (เวลา 07.00-10.20 น.)	40	16.3
2) พักกลางวัน (เวลา 11.00-13.40 น.)	104	42.4
3) หลังเลิกเรียน/สอน (เวลา 12.50-16.00 น.)	75	30.6
4) หลังจากเวลา (เวลา 16.00-19.00 น.)	26	10.6
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ พักกลางวัน (11.00-13.40) คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมา หลังเลิกเรียน/สอน (12.50-16.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 30.6 ก่อนเข้าเรียน/สอน (เวลา 07.00-10.20 น.) คิดเป็นร้อยละ 16.3 และหลังจากเวลา (16.00-19.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 10.6

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อ		
1) ทำงานตามที่อาจารย์มอบหมาย	135	55.1
2) ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าเพิ่มเติม	70	28.6
3) เป็นคาบเรียน/คาบสอน	11	4.5
4) เพื่อการนัดหมาย	16	6.5
5) เพื่อการติดต่อสื่อสาร	11	4.5
4) อื่น ๆ (ทำโปรเจ็ค , แปลภาษา)	2	0.8
รวม	245	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อทำงานตามที่อาจารย์มอบหมาย คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าเพิ่มเติม คิดเป็นร้อยละ 28.6 เพื่อการนัดหมาย คิดเป็นร้อยละ 6.5 เป็นคาบเรียนคาบสอน,เพื่อการติดต่อสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 4.5 และ อื่น ๆ (ทำโปรเจ็ค , แปลภาษา)คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถ
วิทยพัฒนา ประจำปีการศึกษา 2564

ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ โดยนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบบรรยาย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์ อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทยพัฒนา ประจำปีการศึกษา 2560 จำแนกภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม			
1. วัน เวลาเปิดให้บริการ	4.52	0.57	มากที่สุด
2. ความสะอาด และบรรยากาศภายในห้อง	4.45	0.70	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น แก้ปัญหา ให้คำชี้แนะ	4.40	0.65	มาก
4. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	4.43	0.65	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสุภาพ	4.45	0.64	มาก
6. การจัดพื้นที่ให้บริการ (ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้)	4.42	0.67	มาก
7. ความเหมาะสมของราคาที่ใช้บริการ	4.29	0.72	มาก
รวม	4.42	0.49	มาก
ด้านฮาร์ดแวร์			
1. ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์	4.38	0.72	มาก
2. ความพอเพียงของเครื่องที่ใช้บริการ	4.36	0.68	มาก
3. ความชัดเจนของการแสดงผลบนหน้าจอ	4.42	0.69	มาก
4. ประสิทธิภาพ และความสามารถในการทำงานของ เครื่องคอมพิวเตอร์	4.40	0.72	มาก
รวม	4.39	0.58	มาก
ด้านซอฟต์แวร์			
1. โปรแกรมที่ให้บริการมีประโยชน์ และตรงต่อความต้องการ	4.43	0.68	มาก
2. โปรแกรมที่ให้บริการมีความหลากหลาย ทันสมัย	4.37	0.69	มาก
3. ความเร็วของเครื่องที่ใช้ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์	4.39	0.70	มาก
รวม	4.40	0.58	มาก

ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเครือข่าย Internet			
1. ความพอใจในประสิทธิภาพของเครือข่าย (Internet)	4.39	0.75	มาก
2. ความเร็วของเครือข่าย และเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต	4.36	0.80	มาก
3. การดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการศึกษา	4.37	0.73	มาก
รวม	4.37	0.68	มาก
รวมทั้งหมด	4.40	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คือ ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.42, S.D = 0.49) รองลงมาคือ ด้านซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.40, S.D = 0.58) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านเครือข่าย Internet อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.37, S.D = 0.68) ตามลำดับ

ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัน เวลาเปิดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.52, S.D = 0.57) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสุภาพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.45, S.D = 0.64) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความเหมาะสมของราคาที่ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.29, S.D = 0.72) ตามลำดับ

ด้านฮาร์ดแวร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความชัดเจนของการแสดงผลบนหน้าจอ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.42, S.D = 0.69) รองลงมา คือ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.40, S.D = 0.72) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความพอเพียงของเครื่องที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.36, S.D = 0.68) ตามลำดับ

ด้านซอฟต์แวร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โปรแกรมที่ให้บริการมีประโยชน์ และตรงต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.43, S.D = 0.68) รองลงมา คือ ความเร็วของเครื่องที่ใช้ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.39, S.D = 0.70) และโปรแกรมที่ให้บริการมีความหลากหลาย ทันสมัย อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.37, S.D = 0.69) ตามลำดับ

ด้านเครือข่าย Internet โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพอใจในประสิทธิภาพของเครือข่าย (Internet) อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.39, S.D = 0.75) รองลงมา คือ การดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆ เพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.37, S.D = 0.73) และ ความเร็วของเครือข่าย และเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.36, S.D = 0.75) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย เรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ตของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ประจำปีการศึกษา 2564 สามารถสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ประจำปีการศึกษา 2564

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 2,141 คน ข้อมูลจากสำนักทะเบียนและวัดผล ปีการศึกษา 2564

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ จำนวน 245 คน ทาโร ยามาเน่

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมเครื่องมือ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ประจำปีการศึกษา 2560 คือความบ่อยครั้งในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้งที่เข้าใช้บริการ 15 นาที-59 นาที ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ พักกลางวัน (11.00-13.40) และวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตมากที่สุดเพื่อทำงานตามที่อาจารย์มอบหมาย

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชกการ ประจำปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คือ ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม

อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้าน
เครือข่าย Internet อยู่ในระดับมาก

ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วัน เวลาเปิดให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ
เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสุภาพ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความ
เหมาะสมของราคาที่ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านฮาร์ดแวร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ ความชัดเจนของการแสดงผลบนหน้าจอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประสิทธิภาพ
และความสามารถในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก
และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือความพอเพียงของเครื่องที่ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านซอฟต์แวร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ โปรแกรมที่ให้บริการมีประโยชน์ และตรงต่อความต้องการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา
คือ ความเร็วของเครื่องที่ใช้ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์ อยู่ในระดับมาก และโปรแกรมที่
ให้บริการมีความหลากหลาย ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านเครือข่าย Internet โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพอใจในประสิทธิภาพของเครือข่าย (Internet) อยู่ในระดับมาก
รองลงมา คือ การดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการศึกษา อยู่ในระดับมาก และความเร็วของ
เครือข่าย และเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถ
วิทย์พัฒนวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต วิทยาลัย
เทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2564 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คือ ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม
อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้าน
เครือข่าย Internet อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทางศูนย์อินเทอร์เน็ตได้มีการบริหารจัดการ
ระบบการทำงานเป็นอย่างดี มีการเตรียมการบริการและจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้

อินเทอร์เน็ต พร้อมทั้งเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลไว้เป็นอย่างดีมีระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยาศีระเห่ จะหลง ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านระบบเครือข่าย (Wireless) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการสืบค้นฐานข้อมูล มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และด้านเว็บไซต์ของมหาลัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ด้านเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต และภาพรวมของระดับความพึงพอใจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต ด้านเครือข่าย Internet มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้น ศูนย์ที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาปรับปรุงระบบเครือข่าย Internet ให้ดีขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามความพึงพอใจ



แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์อินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา

1. เพศ ชาย หญิง
2. ระดับการศึกษา
 1) ปวช.
 2) ปวส.
 3) ปริญญาตรี
 4) ปริญญาโท
3. อาชีพ
 1) นักศึกษา
 2) อาจารย์
 3) บุคลากรทางการศึกษา
 4) อื่นๆ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ต

1. ความบ่อยครั้งในการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต
 1) 1-2 ครั้ง/สัปดาห์
 2) 3- 4 ครั้ง/สัปดาห์3)
 5-6 ครั้ง/สัปดาห์4)
 มากกว่า 6ครั้ง/สัปดาห์
2. ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละครั้งที่เข้าใช้บริการ
 1) มากกว่า 2 ชั่วโมง
 2) 1- 2 ชั่วโมง
 3) 15 นาที 59 นาที
 4) น้อยกว่า 15 นาที
3. เวลาใดที่ใช้บริการมากที่สุด
 1) ก่อนเข้าเรียน/สอน (เวลา 07.00-10.20 น.)
 2) พักกลางวัน (เวลา 11.00-13.40 น.)
 3) หลังเลิกเรียน/สอน (เวลา 12.50-16.00 น.)
 4) หลังจากเวลา (เวลา 16.00-19.00 น.)

4. วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการของศูนย์อินเทอร์เน็ตเพื่อ

() 1) ทำงานตามที่อาจารย์มอบหมาย

() 2) ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าเพิ่มเติม

() 3) เป็นคาบเรียน/คาบสอน

() 4) เพื่อการนัดพบการ

() 5) เพื่อการติดต่อสื่อสาร

() 6) อื่น ๆ (ทำโปรเจ็ค , แปลภาษา)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจบริการของศูนย์อินเทอร์เน็ต

5 พึงพอใจมากที่สุด

4 พึงพอใจมาก

3 พึงพอใจปานกลาง

2 พึงพอใจน้อย

1 พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์อินเทอร์เน็ต	5	4	3	2	1
ด้านการบริการและการจัดสภาพแวดล้อม					
1. วัน เวลาเปิดให้บริการ					
2. ความสะอาด และบรรยากาศภายในห้อง					
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น แก้ปัญหา ให้คำชี้แนะ					
4. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีความสุขภาพ					
6. การจัดพื้นที่ให้บริการ (ที่นั่ง โต๊ะ เก้าอี้)					
7. ความเหมาะสมของราคาที่ใช้บริการ					
ด้านฮาร์ดแวร์					
1. ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์					
2. ความพอเพียงของเครื่องที่ใช้บริการ					
3. ความชัดเจนของการแสดงผลบนหน้าจอ					
4. ประสิทธิภาพ และความสามารถในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์					
ด้านซอฟต์แวร์					
1. โปรแกรมที่ใช้บริการมีประโยชน์ และตรงต่อความต้องการ					
2. โปรแกรมที่ใช้บริการมีความหลากหลาย ทันสมัย					
3. ความเร็วของเครื่องที่ใช้ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์					
ด้านเครือข่าย Internet					
1. ความพอใจในประสิทธิภาพของเครือข่าย (Internet)					
2. ความเร็วของเครือข่าย และเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต					
3. การดาวน์โหลดข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการศึกษา					

บรรณานุกรม

กฤษฎากร ชูเลม็ด. พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต
เพื่อ

ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์
,สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2557.

ยาซีเราะห์ เจะหลง,อีซัน สะแต , ณัฐนิชา ดาวประดับ,นารีหมีะ นิมะ,สุรียานี เจะละ,นุรฮายาตี ปีตา
ราโซ.

(2556). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการใช้บริการ

อินเทอร์เน็ต ของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. วิจัยในชั้นเรียน มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

สุวิมล ระวัง. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. วิทยานิพนธ์,สาขาวิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล

นางสาวอินทรา ใจหมั่น

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การงานปัจจุบัน

บุคลากรทางการศึกษา สำนักเลขานุการ

ของวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์