



รายงานวิจัย

เรื่อง

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร
สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

โดย

นายกิตติเทพ แสนวิเศษ
เจ้าหน้าที่สื่อสารสัมพันธ์ สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ 2566



รายงานวิจัย

เรื่อง

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร
สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

โดย

นายกิตติเทพ แสนวิเศษ
เจ้าหน้าที่สื่อสารสัมพันธ์ สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ 2566

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต และศึกษาความพึงพอใจการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตได้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 67 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือการทดสอบค่าสถิติ t-test โดย Independent Sample t-test (วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย) และใช้ One-Way ANOVA หรือ F-test (วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) และค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ในการทดสอบผลการวิเคราะห์ ทำให้ทราบค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มแตกต่างกันหรือไม่

ผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สังกัดสำนักอำนวยการ ข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าถึงบริการด้วยระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าหาความรู้ มีความถี่ในการใช้งานจำนวน 3-6 ชม./วัน มีความถี่ในการใช้งาน 5 วันต่อสัปดาห์ มีช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลา 8.00 – 12.00 น. เข้าใช้บริการที่อาคารสำนักงานมากที่สุด และใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) มากที่สุด ข้อมูลด้านความพึงพอใจมีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พทจ. (Quality) มาก มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) มาก และมีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการ (Service) มาก

ผลการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้พบว่า เพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน ส่วนสังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน อินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ พฤติกรรม ความพึงพอใจ อินเทอร์เน็ต

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
การตรวจเอกสาร	5
ทฤษฎีอินเทอร์เน็ต	6
การใช้บริการอินเทอร์เน็ต	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	9
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	10
วิธีการวิจัย	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 4 ผลการวิจัย	15
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	26
บรรณานุกรม	30
ภาคผนวก	31

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	15
4.2	พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	17
4.3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality)	21
4.4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) เป็นรายชื่อ	22
4.5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการ (Service) เป็นรายชื่อ	23
4.6	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ	24
4.7	แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน อินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน จำแนกตามสังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน	25

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในสังคมปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Community Technology หรือ ICT) เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้คนในยุคปัจจุบัน ข่าวสารสามารถส่งผ่านถึงกันทั่วโลกอย่างรวดเร็วพร้อมกัน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยผ่านเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่โยงใยไปทั่วโลกหรือที่เรียกว่า "อินเทอร์เน็ต" ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ทำให้คนทั่วโลกสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกันทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร และระบบอินเทอร์เน็ต ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ทางสังคม คือเครือข่ายสังคมที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายว่า "สังคมออนไลน์" (Social Network) โดยเครือข่ายสังคมออนไลน์นี้เป็นพื้นที่สาธารณะที่สมาชิก ได้แก่ คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ และศาสนา ทุกระดับการศึกษาอาชีพ และทุกกลุ่มสังคมย่อยจากทั่วโลกเป็นผู้สื่อสาร หรือเขียนเล่าเนื้อหาเรื่องราว ประสบการณ์ ทรรศนะ รูปภาพ และวิดีโอ ที่สมาชิกเขียนและทำขึ้นเองหรือพบเจอจากสื่ออื่น ๆ แล้วนำมาแบ่งปันให้กับผู้อื่นที่อยู่ในเครือข่ายของตนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์เครือข่ายสังคมออนไลน์เติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ก่อให้เกิดวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีของสื่อสังคมออนไลน์หลากหลายประเภท (ทัศนันท์ พุ่มนุช, 2553) อินเทอร์เน็ตมีบทบาทและมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมากอินเทอร์เน็ตสามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูลองค์ความรู้ ข้อมูลด้านความบันเทิง การท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม และอื่น ๆ ที่น่าสนใจ

สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หรือ พกฉ. ได้ดำเนินการเผยแพร่พระเกียรติคุณพระอัจฉริยภาพของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และพระบรมวงศานุวงศ์ ด้านการเกษตร ถ่ายทอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญา นวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง ในรูปแบบพิพิธภัณฑสถานมีชีวิต โดยได้จัดแสดงนิทรรศการในรูปแบบที่สมสมัยในอาคาร และจัดแสดงต้นแบบฐานการเรียนรู้ ให้สัมผัสของจริงและฝึกปฏิบัติได้ แต่เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) พกฉ. จึงเพิ่มรูปแบบการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานและการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นรูปแบบ Online ผ่านทางช่องทางสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของ พกฉ. เช่น Facebook, YouTube รวมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่าน Application Line Instagram TikTok และพิพิธภัณฑสถานเสมือนจริง เป็นต้น และเพื่อการก้าวกระโดดในยุคปัจจุบันที่ก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเป็นยุคโลกไร้พรมแดนด้วยระบบการสื่อสารที่ทันสมัย นอกจากการจัดการรูปแบบการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแล้ว พกฉ. จำเป็นต้องมีการจัดการในด้านระบบอินเทอร์เน็ต โดยอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งมีฝ่ายสารสนเทศบริหารจัดการและให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ภายในพื้นที่ของ พกฉ. เพื่อให้สามารถเข้าถึงการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น และไม่ได้จำกัดอยู่แค่เพียงการใช้งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น อุปกรณ์พกพา เช่น สมาร์ทโฟน (SmartPhone) โน้ตบุ๊ก (Notebook) แท็บเล็ต (Tablet) อีกด้วย

ในปัจจุบันสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต ใน 2 จุดให้บริการ คือ อาคารสำนักงาน และพื้นที่มาตุ พาวีเลียน โดยมีการบริการระบบอินเทอร์เน็ตทั้งแบบใช้สาย (LAN) และแบบไร้สาย (Wireless) ผู้ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของ พกฉ. ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้เข้าชม ประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการภายในพิพิธภัณฑสถาน โดยระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการเริ่มใช้งานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 มีการบริการระบบอินเทอร์เน็ต แบบใช้สาย (LAN) และแบบไร้สาย (Wireless) ใช้งานในอาคารสำนักงาน เท่านั้น ต่อมาปี พ.ศ. 2565 มีการบริการระบบอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย ใช้งานในพื้นที่มาตุ พาวีเลียน และพบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากร พกฉ. ซึ่งในบางครั้งปัญหาเกิดจากความล่าช้าของอินเทอร์เน็ต การขาดทักษะในการค้นหาข้อมูลของบุคลากร พกฉ. ซึ่งล้วนมีผลกระทบต่อการใช้งาน ทำให้ใช้งานไม่ได้ไม่สะดวก ไม่ตรงกับความต้องการ ข้อมูลคลาดเคลื่อนและเสียเวลาในการค้นหาข้อมูล

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้จัดทำงานวิจัยจึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอินเทอร์เน็ตของ พกฉ. อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการบริการอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม และเป็นแนวทางในการสร้างเสริมพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตในเชิงบวกให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)
- เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - วันที่ 30 กันยายน 2566) มีจำนวนผู้ให้บริการทั้งสิ้น 78 ราย โดยวิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) รวมทั้งสิ้นจำนวน 67 คน

1.3.2 พื้นที่ : สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จังหวัดปทุมธานี

1.3.3 ระยะเวลาของข้อมูล: เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2566

1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1. ด้านความเร็วในการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง ความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและความเร็วในการติดต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2. ด้านช่องทางการใช้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายที่เชื่อมต่อ หมายถึง ช่องทางการเข้าใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยผ่านอุปกรณ์เครือข่ายชนิดต่างๆ

3. อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ผู้ใช้สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนสามารถค้นหาข้อมูลได้จากทั่วทุกมุมโลกตามความต้องการ

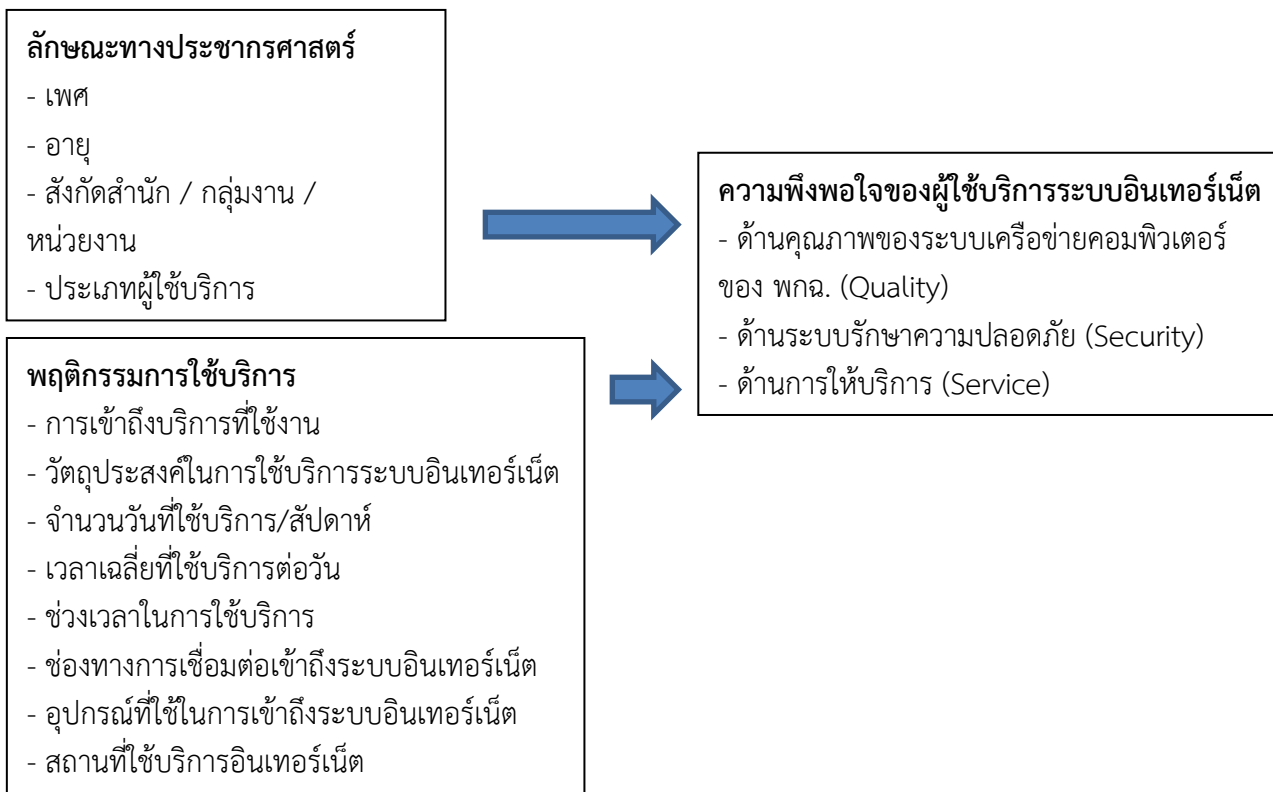
4. พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตเห็นได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากกระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) และสิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus)

5. พฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ต หมายถึง พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากร พกฉ. ซึ่งประกอบด้วย ช่วงเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการหา

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้รับจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตหรือความรู้สึของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของ พกฉ.

6. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศโดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และการสื่อสาร โทรคมนาคม เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลการศึกษากิจกรรมและความพึงพอใจ จากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการที่ได้ไปปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในส่วนนี้เป็นการค้นคว้า รวบรวม และทำความเข้าใจแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อแสดงถึงพัฒนาการของแนวคิดทฤษฎี รวมถึงใช้เป็นฐานความรู้และแนวทางในการทำการวิจัยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมบนพื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 การตรวจเอกสาร

2.2 แนวคิดและทฤษฎี

- 2.2.1 ทฤษฎีอินเทอร์เน็ต
- 2.2.2 การใช้บริการอินเทอร์เน็ต
- 2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2.4 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

2.1 การตรวจเอกสาร

สุวิมล ระวัง (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ศึกษาปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและวิเคราะห์พฤติกรรมกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 420 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 19 ถึง 23 ปี สังกัดคณะรัฐศาสตร์ และยังไม่ประกอบอาชีพ ข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่าช่วงเวลาที่ใ้ใช้มากที่สุด คือ 12.01 - 15.00 น. สถานที่ใช้บริการมากที่สุดคือบ้าน / หอพัก วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ คือ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย ข้อมูลด้านผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการมีระดับมากที่สุด คือ จัดโปรแกรมเพื่อช่วยในการสอน และจุดเชื่อมต่อสัญญาณที่มีการเลือกมากที่สุด คือตามซุ้มต่าง ๆ จากการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า อายุและคณะที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการให้บริการ - Mail และด้านการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย และการใช้ด้านบริการ E - Mail แตกต่างกัน

ธนาภรณ์ รอดชีวิต (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับระดับความพึงพอใจ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ด้านพฤติกรรมกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม ใน 4 ด้าน คือ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ อาจารย์ และนักศึกษา จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ ส่วนพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ คือการค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 วัน/สัปดาห์ เฉลี่ย 1 – 2 ชั่วโมง/วัน โดยใช้บริการเวลา 11.01 - 14.00 น. โดยใช้ในการเชื่อมต่อระบบแบบใช้สาย (LAN) มากที่สุด โดยใช้อุปกรณ์ในการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้วย Mobile โดยมีการใช้งานส่วนใหญ่ในบริเวณห้องสมุดกลาง อาคาร 12 นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามลำดับ

ศิริพร อ่วมมีเพียร และวลัยนุช สุกุลนัย (2552) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ระดับปริญญาตรี ทุกชั้นปี จาก 5 คณะ ประกอบด้วย คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ ในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา โดยใช้ในการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามคณะ โดยการเทียบสัดส่วนได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 347 คน ผลการศึกษาพบว่า จากการประเมินของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 5 คณะ จำนวน 347 ตัวอย่าง โดยประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ที่ ($X = 3.88$) อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน คือ ด้านความเร็วในการใช้งาน อยู่ในระดับสูง ($X = 4.01$) รองลงมาด้านความสะดวกสบายในการใช้งานอยู่ในระดับสูง ($X = 3.90$) ด้านเสถียรภาพของการใช้งาน อยู่ในระดับสูง ($X = 3.80$) และด้านความปลอดภัยของการใช้งานอยู่ในระดับสูง ($X = 3.70$) และนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

2.2.1 ทฤษฎีอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต (Internet) หมายถึง เครือข่ายระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถติดต่อสื่อสาร

ถึงกันได้ทั่วโลกโดยใช้มาตรฐานในการรับส่งข้อมูลที่เป็นโปรโตคอลเดียวกัน เรียกว่า TCP / IP : Transmission Control Protocol / Internet Protocol ลักษณะของระบบอินเทอร์เน็ตเปรียบเสมือนใยแมงมุมที่ครอบคลุมทั่วโลกในแต่ละจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้นสามารถสื่อสารได้หลายเส้นทางตามความต้องการโดยไม่กำหนดเป็นที่แน่นอน และไม่จำเป็นต้องติดต่อกันตามเส้นทางโดยตรงแต่อาจจะผ่านจุดเชื่อมต่ออื่น ๆ หรือเลือกเส้นทางอื่นได้หลายเส้นทาง การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บางครั้งเรียกว่าการติดต่อสื่อสารแบบไร้มิติหรือการติดต่อสื่อสารแบบไร้ขอบเขต ซึ่งรู้จักในนามของไซเบอร์สเปซ (สุวิมล ระวัง, 2554)

2.2.2 การใช้บริการอินเทอร์เน็ต

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

1) บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในการใช้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะมีรูปแบบเช่นเดียวกับการส่งจดหมายทางไปรษณีย์เพียงแต่จะเปลี่ยนเป็นการส่งจากระบบคอมพิวเตอร์ และมีผู้รับผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเราจะสามารถส่งเอกสารจดหมายที่อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นตัวหนังสือ วิดีโอ โปรแกรม แฟ้มข้อมูลประเภทต่าง ๆ หรือรูปภาพกราฟิก โดยจะดำเนินการจัดส่งยังผู้รับภายในเวลาเพียงไม่กี่นาทีเท่านั้น จะเห็นได้ว่าการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ทำได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการส่งแบบจดหมายธรรมดา หรือ EMS เป็นอย่างมากทำให้มีประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้บริการ โดยเฉพาะในการติดต่อทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน

2) บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล บริการนี้เป็นการรับ ส่ง ข้อมูลโปรแกรมหรือข้อมูลเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของดิจิทัลจากคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลกัน โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด มีองค์ประกอบหลายแห่ง ได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้นอกสามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ โดยจะไม่คิดมูลค่าและบางบริษัทนั้น ได้เปิดให้ผู้ใช้งาน Download โปรแกรมต่าง ๆ นำมาทดลองใช้ฟรีและหากผู้ใช้ประสงค์ที่จะใช้งานโปรแกรมดังกล่าวอย่างเป็นทางการก็สามารถลงทะเบียนสั่งซื้อผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3) บริการเข้าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ระยะไกล ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะอยู่ใกล้หรือไกล ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นโดยตรง สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ดังกล่าวการใช้งานผู้ใช้นั้นต้องได้รับการอนุญาตจากผู้ควบคุมเครื่องนั้น ๆ ด้วย โดยผู้ใช้อาจมีข้อบัญญัติและรหัสผ่านที่กำหนดไว้ให้สำหรับเข้าใช้งานด้วย ปัจจุบันได้มีศูนย์บริการสาธารณะ โดยอนุญาตให้เข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีข้อบัญญัติผู้ใช้อย่างเป็นทางการ

4) บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะมีผู้ใช้เป็นจำนวนมากทั่วโลกมีบุคคลหลากหลายประเภทแตกต่างกันและมีความสนใจที่ต่างกันออกไป จึงได้มีการบริการเพื่อจัดแบ่งกลุ่มผู้ใช้ที่สนใจร่วมกันเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และ

แสดงความคิดเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยข้อมูลจะมีการถูกกระจายออกจากเครือข่ายหนึ่งไปยังเครือข่ายอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงกันทั่วโลก ผู้ใช้บริการจึงสามารถรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในระยะเวลาใกล้เคียงกัน โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดแยกเป็นหัวข้อที่เรียกว่ากลุ่มข่าว ซึ่งในปัจจุบันนี้มีกลุ่มข่าวและกลุ่มข่าวย่อย ๆ มากมายนับพันหัวข้อครอบคลุมไปถึงศาสตร์ทุกแขนง ไม่ว่าจะเป็นหัวข้อทางด้านวิทยาศาสตร์ วัฒนธรรม กีฬา คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5) บริการติดต่อสนทนาออนไลน์ นอกจากจะมีการติดต่อถึงกันในลักษณะจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว บริการที่ได้รับความนิยมอีกอย่างหนึ่งก็คือการสนทนาในรูปแบบของการตอบสนทนาอย่างทันที ผู้ใช้สามารถที่จะคุยโต้ตอบกันได้ เสมือนกับได้มานั่งสนทนากันในระยะใกล้ ๆ โดยในปัจจุบันบริการนี้จะสามารถสนทนาโดยใช้ทั้งข้อความ เสียงและตัวอักษรภาพได้ทันทีในขณะเดียวกัน

6) บริการค้นหาข้อมูลและแสดงข้อมูลในลักษณะของ Gopher, Archie and WAIS เป็นกลุ่มโปรแกรมที่จะ ช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการในอินเทอร์เน็ต ซึ่ง Gopher เป็นบริการค้นหาในลักษณะเป็นเมนูลำดับขั้น และในส่วน Archie เป็นการค้นหา ที่เก็บข้อมูลว่าอยู่ที่ใดบ้าง และ WAIS เป็นการค้นหาข้อมูลที่มาจากแหล่งข้อมูลที่ถูกเก็บเอาไว้ ปัจจุบันข้อมูลส่วนใหญ่ที่ให้บริการเหล่านี้ได้ถูกพัฒนามาให้บริการในลักษณะของเครือข่ายใยแมงมุมแล้ว บริการเหล่านี้ยังได้รับความนิยมน้อยลง

7) บริการค้นหาและแสดงข้อมูลผ่านเครือข่ายใยแมงมุม เครือข่ายใยแมงมุม หรือเรียกอีกอย่างว่า World Wide Web เป็นบริการที่ดำเนินการที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และได้รับความนิยมสูงที่สุดในปัจจุบัน เพราะบริการนี้จะใช้ตัวหนังสือและรูปภาพกราฟิกต่าง ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ และยังจะสามารถใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูลต่าง ๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยปัจจุบันมีข้อมูลที่จะอยู่ในลักษณะของมัลติมีเดีย ก็มีทั้งตัวอักษร รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลเกือบทุกประเภทผ่านทางเครือข่ายใยแมงมุมนี้ได้ไม่ว่าเป็นงานวิจัย ข้อมูลสินค้า ข่าว บทความ หรือบริการและสาระความบันเทิงประเภทต่าง ๆ แม้กระทั่งดูภาพยนตร์หรือฟังบทเพลงก็ได้ ปัจจุบันเป็นบริการที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากบริษัทธุรกิจหรือองค์กรต่าง ๆ ได้เล็งเห็นถึงแนวโน้มของการเจริญเติบโตของบริการนี้ และพยายามหันเข้ามาทำธุรกิจเครือข่ายใยแมงมุมนี้เพิ่มมากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์กิจการ ดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ และโฆษณาสินค้า การซื้อ ขาย แลกเปลี่ยน สินค้าผ่านทางเครือข่ายใยแมงมุมนี้ได้อย่างสะดวก

8) โกอเฟอร์ (Gopher) เป็นโปรแกรมประยุกต์ระบบโกอเฟอร์เป็นระบบซอฟต์แวร์ด้วยลักษณะเป็นเมนูผู้ใช้สามารถเลือกทรัพยากรจากเมนูโดยไม่ต้องป้อนคำสั่ง ทำให้ง่ายต่อการใช้งานและยังเพิ่มเติมคำอธิบายย่อ ๆ ลงไปในเมนูรายการแต่ละหัวข้อได้ด้วย ระบบฐานข้อมูลของโกอเฟอร์จะกระจายอยู่ตามเซิร์ฟเวอร์ต่าง ๆ และเชื่อมต่อกัน ดังนั้นการเลือกหัวข้อในเมนูเพื่อค้นหาข้อมูลจึงมีลักษณะเป็นลำดับ

9) เวส (WAIS) เป็นการบริการค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าไว้ด้วยกัน เป็นการค้นหาข้อมูลอีกวิธีหนึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลจำนวนมาก โดยระบบฐานข้อมูลที่ต้องการค้นหาเวสจะค้นหาคำทุกคำในทุกบทความจากฐานข้อมูลทั้งหมดที่ระบุและแสดงผลข้อมูลเป็นรายการ โดยจัดหัวเรื่องที่เกี่ยวข้องไว้เป็นอันดับแรก

2.2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) วิรุฬ พรรณเทวี (2542) อ้างถึงในวัลย์ลีญา การย์จรียา (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย ลอดคัลลิ่ง กับ กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) อ้างถึงในวัลย์ลีญา การย์จรียา (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

2.2.4 พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

ความหมายของพฤติกรรม (Behavior) "พฤติกรรมมนุษย์" (Human Behavior) หมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังการกำเนิด จากการที่ได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์ ซึ่งแตกต่างจากพฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด พฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่จะประพฤติปฏิบัติตามแบบแผนของกฎระเบียบหรือวิธีการ ที่มีอยู่ในสังคมรวมทั้งวัฒนธรรมที่มีอยู่ในสังคมนั้น ๆ ซึ่งมนุษย์ย่อมเข้าใจในสถานภาพและบทบาทตามที่กลุ่มสังคมคาดหวัง (ประยูรช ุทธ ไทยธานี. 2550: 1-3)

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2534: 14) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง ปฏิกริยา หรือ กิจกรรมทุกชนิดของสิ่งมีชีวิต จะสังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตาม ประกอบด้วยพฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล ซึ่งทั้งสองสิ่งจะทำหน้าที่รวบรวม สะสม สั่งการ ทำให้มีคุณภาพเหนือกว่าสัตว์มีการเป็นระบบ มีการคาดการณ์ในอนาคต ส่วนปณิธาน หล่อเลิศวิทย์ (2541: 2) ให้ ความเห็นว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรม หรือการปฏิบัติใด ๆ ของปัจเจกบุคคล เพื่อกระทำไปเพื่อจุดประสงค์ใดจุดประสงค์หนึ่ง

เสรีวงษ์มณฑา (2548, หน้า 32-46) กล่าวว่า พฤติกรรมบริโภค คือ พฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผล หรือ การจัดการกับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า โดยมีขั้นตอนดำเนินงานตามลำดับหัวข้อดังนี้

- 3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - วันที่ 30 กันยายน 2566) มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 78 ราย โดยวิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) รวมทั้งสิ้นจำนวน 67 คน

งานวิจัยฉบับนี้พิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม คำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของตัวอย่างที่ระดับ 5% หรือ 0.05 จากผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หาค่าสถิติดังนี้

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

เมื่อ N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่แทนค่าได้

แทนค่า

$$n = \frac{78}{1 + 78(0.05^2)}$$

$$n = \frac{78}{1.19}$$

$$n = 65.54$$

ดังนั้น จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถาม จำนวน 66 ตัวอย่าง จากจำนวนทั้งสิ้น 78 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ขึ้นมา 1 ชุด ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถาม โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามจะแบ่ง 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้แก่ เพศ สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน ประเภทผู้ให้บริการ จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 3 ข้อ และ อายุ จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเติมข้อมูลตัวเลข จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อการการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้แก่ การเข้าถึงบริการที่ใช้งานวัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต จำนวนวันที่ใช้บริการ/สัปดาห์ เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน ช่วงเวลาในการใช้บริการ ช่องทางการเชื่อมต่อเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จะมีลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

การแสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) ด้านการให้บริการ (Service) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ของข้อมูลทั่วไป ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

2. นำแบบสอบถามที่จัดทำปรึกษากับที่ปรึกษาการค้นคว้างานวิจัย เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุม และภาษาที่ใช้

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาการค้นคว้างานวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้นเพื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างเป็นประจำรผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำนวน 67 คน โดยใช้วิธีการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ google form

2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว จึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติสำเร็จรูป ดำเนินการดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ของข้อมูลทั่วไป ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ในการแปลความหมายของผู้จัดทำงานวิจัยกำหนดเกณฑ์คะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.51 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.51 - 4.50	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 - 3.50	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 - 2.50	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 - 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีการใช้ค่าสถิติ t-test โดย Independent Sample t-test (วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย) สำหรับกรณีที่ตัวแปรต้นมีจำนวนสองกลุ่ม และใช้ One-Way

ANOVA หรือ F-test (วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว) สำหรับกรณี ที่ตัวแปรต้นมีตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไปสำหรับการทดสอบแบบ f หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%

2. สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับผลกระทบในการใช้อินเทอร์เน็ต มีการใช้ค่าสถิติ เพียร์สัน-ไคสแควร์ (chi square Test)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลของการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมการและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้จัดทำงานวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
P	แทน ค่าความน่าจะเป็นที่สถิติทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้จัดทำงานวิจัยได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 66 ราย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นเวลาประมาณ 4 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน 2566 โดยได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 67 ชุด พบว่า มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	31	46.27
หญิง	35	52.24
ไม่ระบุ	1	1.49
รวม	67	100.00

2. อายุ

21-30 ปี	21	31.34
31-40 ปี	34	50.75
41-50 ปี	9	13.43
51-60 ปี	3	4.48
รวม	67	100.00

3. สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน

สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร	10	14.93
สำนักพัฒนาพิพิธภัณฑ์และองค์ความรู้	9	13.43
สำนักอำนวยการ	23	34.33
สำนักนวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	12	17.91
สำนักพัฒนากิจการ	7	10.45
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	2	2.99
กลุ่มงานกฎหมาย	1	1.49
กลุ่มงานแผนงาน ติดตามและประเมินผล	3	4.48
อื่นๆ ...	0	0.00
รวม	67	100.00

4. ประเภทผู้ใช้บริการ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการระดับต้น	46	68.66
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการระดับสูง	15	22.39
ผู้บริหารระดับต้น (ผอ.สำนัก)	5	7.46
ผู้บริหารระดับสูง	1	1.49

รวม	67	100.00
-----	----	--------

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ โดยวิเคราะห์ตามข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 67 คน พบว่า

4.1.1 เพศ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 52.24 ส่วนเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 46.27 และไม่ระบุเพศ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49

4.1.2 อายุ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 31.34 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 3 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.48

4.1.3 สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดสำนักอำนวยการ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักนวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักพัฒนาพิพิธภัณฑสถานและองค์ความรู้ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักพัฒนากิจการ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดกลุ่มงานแผนงาน ติดตามและประเมินผล มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดกลุ่มงานกฎหมาย มีจำนวน 1 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.49

4.1.4 ประเภทผู้ใช้บริการ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่ปฏิบัติการระดับต้น มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 68.66 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการระดับสูง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับต้น (ผอ.สำนัก) มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูง มีจำนวน 1 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.49

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร
ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร
ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดย
การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การเข้าถึงบริการที่ท่านใช้งาน		
ระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN)	56	83.58
ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless)	55	82.09
อื่น ๆ	0	0.00
2. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต		
ค้นคว้าหาความรู้	63	94.03
ต้องการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย	47	70.15
ติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป	53	79.10
รับ-ส่ง ข้อมูลผ่าน E-Mail	47	70.15
ดูหนัง/ฟังเพลง	25	37.31
ดาวน์โหลดข้อมูล	49	73.13
เรียนออนไลน์	30	44.78
ซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ (E-Commerce)	7	10.45
เล่นเกมออนไลน์	3	4.48
ประชุมทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	38	56.72
อื่น ๆ	0	0.00
3. ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน		
จำนวน 1-3 ชม./วัน	13	19.40
จำนวน 3-6 ชม./วัน	24	35.82
จำนวน 6-9 ชม./วัน	24	35.82
มากกว่า 9 ชม./วัน	6	8.96
รวม	67	100.00

4. ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/สัปดาห์

พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์	1	1.49
1 วันต่อสัปดาห์	0	0.00
2 วันต่อสัปดาห์	2	2.99
3 วันต่อสัปดาห์	1	1.49
4 วันต่อสัปดาห์	1	1.49
5 วันต่อสัปดาห์	31	46.27
6 วันต่อสัปดาห์	10	14.93
7 วันต่อสัปดาห์	21	31.34
รวม	67	100.00

5. ช่วงเวลาเข้าใช้บริการเป็นประจำ

8.00 – 12.00 น.	33	49.25
12.00 – 13.00 น.	3	4.48
13.00 – 16.00 น.	19	28.36
16.00 – 20.00 น.	5	7.46
20.00 – 24.00 น.	6	8.96
หลังเวลา 24.00 น.	1	1.49
รวม	67	100.00

6. เข้าใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในสถานใดบ้าง

อาคารสำนักงาน	67	100.00
อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1	11	16.42
อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 8	2	2.99
อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 9	2	2.99
อาคารเรือนพัก	2	2.99
ร้านกิน อยู่ ดี	3	4.48
MADO CAFE'	1	1.49
อื่น ๆ	0	0.00

7. การใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์ใดบ้าง

เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop)	56	83.58
โน้ตบุ๊ก (Notebook) / แล็ปท็อป (Laptop)	25	37.31
แท็บเล็ต (Tablet)	10	14.93
โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)	45	67.16
อื่น ๆ	0	0.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยวิเคราะห์ตามข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 67 คน พบว่า

4.2.1 การเข้าถึงบริการที่ท่านใช้งาน: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าถึงบริการด้วยระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าถึงบริการด้วยระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 82.09 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าถึงบริการด้วยระบบอื่น ๆ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

4.2.2 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าหาความรู้ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 94.03 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดาวน์โหลดข้อมูลมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 73.13 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรับ-ส่ง ข้อมูลผ่าน E-Mail มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประชุมทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 56.72 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนออนไลน์มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.78 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดูหนัง/ฟังเพลง มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ (E-Commerce) มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเล่นเกมออนไลน์มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์อื่น ๆ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

4.2.3 ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานจำนวน 3-6 ชม./วัน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 และมีความถี่ในการใช้งานจำนวน 6-9 ชม./วัน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานจำนวน 1-3 ชม./วัน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานมากกว่า 9 ชม./วัน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96

4.2.4 ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/สัปดาห์: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งาน 5 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 46.27 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 7 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 31.34 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 6 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 2 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 4 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 3 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานน้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 1 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

4.2.5 ช่วงเวลาเข้าใช้บริการเป็นประจำ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลา 8.00 – 12.00 น. มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลา 13.00 – 16.00 น. มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36 กลุ่มตัวอย่างที่

มีช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลา 20.00 – 24.00 น. มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลา 16.00 – 20.00 น. มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลา 12.00 – 13.00 น. มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลาหลังเวลา 24.00 น. มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49

4.2.6 เข้าใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในสถานใดบ้าง: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการที่อาคารสำนักงาน มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1 มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่ร้านกิน อยู่ ดี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 8 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 9 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่อาคารเรือนพัก มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่ MADO CAFE' มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ส่วนกลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่อื่น ๆ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

4.2.7 การใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์ใดบ้าง: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบนอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) / สมาร์ทโฟน (Smart Phone) มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 67.17 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบนอุปกรณ์โน้ตบุ๊ก (Notebook) / แล็ปท็อป (Laptop) มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบนอุปกรณ์แท็บเล็ต (Tablet) มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบนอุปกรณ์อื่น ๆ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ปรากฏผลดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) เป็นรายชื่อ

1. ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality)	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
1.1 ระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN)			
1.1.1 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายของ พกฉ. (Login)	4.19	0.80	มาก
1.1.2 ความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.17	0.79	มาก
1.1.3 ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet)	4.02	0.90	มาก
1.1.4 ความเสถียรภาพของระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	3.86	0.93	มาก
รวม	4.07	0.86	มาก
1.2 ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless)			
1.2.1 ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายของ พกฉ.	3.80	1.10	มาก
1.2.2 ความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.95	1.07	มาก
1.2.3 ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet)	3.83	1.10	มาก
1.2.4 ความเสถียรภาพของระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	3.68	1.01	มาก
1.2.5 สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง	3.38	1.21	มาก
รวม	3.73	1.13	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) ต่อระบบเครือข่าย

แบบใช้สาย (LAN) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.86) ส่วนระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) ต่อระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 1.13) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน

ตารางที่ 4.4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) เป็นรายชื่อ

2. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
2.1 ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	4.18	0.57	มาก
2.2 การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	4.22	0.58	มาก
2.3 ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงาน ใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ.	4.19	0.56	มาก
รวม	4.20	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน

ตารางที่ 4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ด้านการให้บริการ (Service) เป็นรายข้อ

3. ด้านการให้บริการ (Service)	\bar{X}	S.D.	การแปลความหมาย
3.1 การบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	4.27	0.59	มาก
3.2 การติดตามและพัฒนาระบบการทำงาน	4.21	0.62	มาก
รวม	4.24	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการ (Service) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการ (Service) อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

H_0 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ Independent Simplest - test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต	t-test for Equality of Means					
	เพศ	Mean	S.D.	t	df	Sig.
ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) ระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN)	ชาย	4.23	0.52	0.30	65	0.77
	หญิง	4.17	1.03			
ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless)	ชาย	4.41	1.35	1.69	65	0.10
	หญิง	3.91	1.11			
ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)	ชาย	4.24	0.52	0.54	65	0.56
	หญิง	4.17	0.54			
ด้านการให้บริการ (Service)	ชาย	4.29	0.48	0.66	65	0.51
	หญิง	4.19	0.67			
รวม	ชาย	4.29	0.72	0.80	65	0.49
	หญิง	4.11	0.84			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t - test ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.49 ซึ่งมีความมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ H_0 และปฏิเสธ H_1 สรุปว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน อินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

H_0 : สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน อินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน อินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ Chi-Square Test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน อินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) แตกต่างกัน จำแนกตามสังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน

สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน	ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน				
	จำนวน 1-3 ชม./ วัน	จำนวน 3-6 ชม./ วัน	จำนวน 6-9 ชม./ วัน	มากกว่า 9 ชม./ วัน	รวม
สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร	1.94	1.86	3.26	1.36	8.42
สำนักพัฒนาพิพิธภัณฑ์และองค์ความรู้	1.75	2.39	0.46	0.05	4.65
สำนักอำนวยการ	0.06	0.93	0.61	0.55	1.65
สำนักนวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง	5.79	2.53	0.11	1.07	9.50
สำนักพัฒนากิจการ	0.30	0.10	0.91	3.01	4.32
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	0.39	0.72	2.30	0.18	3.59
กลุ่มงานกฎหมาย	0.19	1.15	0.36	0.09	1.79
กลุ่มงานแผนงาน ติดตาม และประเมินผล	0.58	0.80	0.01	0.27	1.66
รวม	11.00	10.48	8.02	6.08	36.08

Chi-square = 22.73 , P-value = 0.36 , α = 0.05

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลจากการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่ระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 ค่า P-value เท่ากับ 0.36 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H_1 คือ สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน อินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ศึกษาความพึงพอใจการใช้อินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตได้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต รวมทั้งเป็นแนวทางในการดำเนิน ซึ่งสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น ส่วน ๆ ได้แก่

เพศ: พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 52.24 ส่วนเพศชายจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 46.27 และไม่ระบุเพศ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด

อายุ: พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 31.34 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 3 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.48 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด

สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน: พบว่ากลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักอำนวยการ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักนวัตกรรมการเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักพัฒนาพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและองค์ความรู้ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสำนักพัฒนากิจการ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดกลุ่มงานแผนงาน ติดตามและประเมินผล มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงานตรวจสอบภายใน มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดกลุ่มงานกฎหมาย มีจำนวน 1 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.49 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักอำนวยการ มีจำนวน 23 คน มากที่สุด

ประเภทผู้ใช้บริการ: พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ปฏิบัติการระดับต้น มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 68.66 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการระดับสูง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับต้น (ผอ.สำนัก) มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูง มีจำนวน 1 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.49 สรุปว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ปฏิบัติการระดับต้น มีจำนวน 46 คน มากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

การเข้าถึงบริการที่ท่านใช้งาน: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าถึงบริการด้วยระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่เข้าถึงบริการด้วยระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 82.09 ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าหาความรู้ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 94.03 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดาวน์โหลดข้อมูลมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 73.13 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อรับ-ส่ง ข้อมูลผ่าน E-Mail มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 70.15 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประชุมทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 56.72 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนออนไลน์มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 44.78 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดูหนัง/ฟังเพลง มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ (E-Commerce) มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.45 กลุ่มตัวอย่างที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเล่นเกมออนไลน์มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานจำนวน 3-6 ชม./วัน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 และมีความถี่ในการใช้งานจำนวน 6-9 ชม./วัน มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานจำนวน 1-3 ชม./วัน มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานมากกว่า 9 ชม./วัน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/สัปดาห์: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งาน 5 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 46.27 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 7 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 31.34 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 6 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 2 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 4 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 3 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งานน้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 กลุ่มตัวอย่างที่มีความถี่ในการใช้งาน 1 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการเป็นประจำ: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลา 8.00 – 12.00 น. มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลาเข้า

ใช้บริการเวลา 13.00 – 16.00 น. มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลา
 เข้าใช้บริการเวลา 20.00 – 24.00 น. มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.96 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลา
 เข้าใช้บริการเวลา 16.00 – 20.00 น. มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 กลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงเวลา
 เข้าใช้บริการเวลา 12.00 – 13.00 น. มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มี
 ช่วงเวลาเข้าใช้บริการเวลาหลังเวลา 24.00 น. มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

เข้าใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในสถานใดบ้าง: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใช้บริการที่
 อาคารสำนักงาน มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่
 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1 มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่ร้าน
 กิน อยู่ ดี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 8
 มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่อาคารเรือนพัก มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ
 2.99 กลุ่มตัวอย่างเข้าใช้บริการที่ MADO CAFE' มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

การใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์ใดบ้าง: พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบน
 อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 83.58 รองลงมา คือ
 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) / สมาร์ทโฟน (Smart
 Phone) มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 67.17 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการบนอุปกรณ์โน้ตบุ๊ก
 (Notebook) / แล็ปท็อป (Laptop) มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 37.31 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ
 บนอุปกรณ์แท็บเล็ต (Tablet) มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากร
 ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) พบว่า บุคลากรของ
 สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีระดับ
 ความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ
 พกฉ. (Quality) ต่อระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ส่วนระดับ
 ความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ
 พกฉ. (Quality) ต่อระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”
 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านคุณภาพ
 ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality) อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) พบว่า บุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑสถาน
 ชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการ
 ระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” และ
 เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษา
 ความปลอดภัย (Security) อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน

ด้านการให้บริการ (Service) พบว่า บุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการ (Service) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านการให้บริการ (Service) อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้พบว่า

เพศแตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรของสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ไม่แตกต่างกัน

สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน อินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ใช้งานมากอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้อินเทอร์เน็ตช้าลง
2. ระบบอินเทอร์เน็ตยังไม่ค่อยเสถียรเท่าที่ควร ส่งผลกระทบต่อระบบงานขายสินค้า
3. ควรมีบริการระบบอินเทอร์เน็ต แบบฟรี Wi - Fi ให้ครอบคลุมทุกจุดบริการที่สำคัญของพวฉ.
4. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ มีความรู้ความสามารถ บริการให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
5. พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรเพิ่มมากขึ้น
6. อยากรให้มีระบบอินเทอร์เน็ตระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) ที่ห้องอบรมวิชาของแผ่นดิน
7. พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

- สุวิมล ระวัง. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคาแหง. ปริญญาบัณฑิต,สาขาวิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554
- ธนาภรณ์ รอดชีวิต. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม. มหาวิทยาลัยสยาม, วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2561 (2561)
- ศิริพร อ่วมมีเพียร และวัลย์นุช สุกุลนุ้ย ,ความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์วิทยาลัยราชพฤกษ์ ,วิทยาลัยราชพฤกษ์ ,2552
- ชนนต์ดี สยนานนท์ สุชาดา สุธรรมรักษ์ และอรธณพ โพธิสุข ,พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2555
- กิดานันท์ มลิทอง ,ความหมายอินเทอร์เน็ต = เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540
- บุญญรัตน์ นทีสถิตธาร ,พฤติกรรมและผลกระทบในการใช้อินเทอร์เน็ตประกอบการเรียนของโรงเรียนสิงห์บุรี BEHAVIOURS AND IMPACTS OF USING THE INTERNET AS A LEARNING TOOL IN SINGBURI SCHOOL, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2559
- วัลชชา สันติรัตน์ ,การใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับมัธยมปลายโรงเรียนสาสนวิเทศศึกษา, สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, (2551)
- พัชรี ไชยฤกษ์. (2545). การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

แบบสำรวจเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากร สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย สำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ซึ่งผลการสำรวจนี้จะนำไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเหมาะสมต่อไป ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิด การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ผลกระทบท่อท่านแต่อย่างใด ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต
- ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ในช่องที่ท่านเลือก หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง ไม่ระบุ
2. อายุ (กรอกเป็นตัวเลข) ปี
3. สังกัดสำนัก / กลุ่มงาน / หน่วยงาน
 - สำนักสารสนเทศและการสื่อสาร
 - สำนักพัฒนาพิพิธภัณฑ์และองค์ความรู้
 - สำนักอำนวยการ
 - สำนักนวัตกรรมเกษตรเศรษฐกิจพอเพียง
 - สำนักพัฒนากิจการ
 - หน่วยงานตรวจสอบภายใน
 - กลุ่มงานกฎหมาย
 - กลุ่มงานแผนงาน ติดตามและประเมินผล
 - อื่นๆ ...
4. ประเภทผู้ใช้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการระดับต้น
 - เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการระดับสูง
 - ผู้บริหารระดับต้น (ผอ.สำนัก)
 - ผู้บริหารระดับสูง

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือก □ ตามความจริง

1. การเข้าถึงบริการที่ท่านใช้งาน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
2. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ค้นคว้าหาความรู้ ต้องการใช้สื่อโซเชียลมีเดีย ติดตามข้อมูลข่าวสารทั่วไป
 - รับ-ส่ง ข้อมูลผ่าน E-Mail ดูหนัง/ฟังเพลง ดาวน์โหลดข้อมูล
 - เรียนออนไลน์ ซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ (E-Commerce)
 - เล่นเกมออนไลน์ ประชุมทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ)
3. ความถี่ในการใช้งานระบบเครือข่ายและอินเทอร์เน็ต/วัน
 - จำนวน 1-3 ชม./วัน จำนวน 3-6 ชม./วัน จำนวน 6-9 ชม./วัน มากกว่า 9 ชม./วัน
4. ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต/สัปดาห์
 - น้อยกว่า 1 วันต่อสัปดาห์
 - 1 วันต่อสัปดาห์
 - 2 วันต่อสัปดาห์
 - 3 วันต่อสัปดาห์
 - 4 วันต่อสัปดาห์
 - 5 วันต่อสัปดาห์
 - 6 วันต่อสัปดาห์
 - 7 วันต่อสัปดาห์
5. ช่วงเวลาเข้าใช้บริการเป็นประจำ
 - 8.00 – 12.00 น. 12.00 – 13.00 น. 13.00 – 16.00 น.
 - 16.00 – 20.00 น. 20.00 – 24.00 น. หลังเวลา 24.00 น.
6. ท่านเข้าใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในสถานใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - อาคารสำนักงาน อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 1 อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 8
 - อาคารเฉลิมพระเกียรติฯ 9 อาคารเรือนพัก ร้านกิน อยู่ ดี
 - MADO CAFE' อื่น ๆ (โปรดระบุ)
7. ท่านมีการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์ใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) โน้ตบุ๊ก (Notebook) / แล็ปท็อป (Laptop)
 - แท็บเล็ต (Tablet) โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone) / สมาร์ทโฟน (Smart Phone)
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงข้อละหนึ่งคำตอบและโปรดทำให้ครบทุกข้อ

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality)						
1.1 ระบบเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องทำเครื่องหมาย ✓)						
1.1.1	ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายของ พกฉ. (Login)					
1.1.2	ความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
1.1.3	ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet)					
1.1.4	ความเสถียรภาพของระบบเครือข่าย สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง					
1.2 ระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) (หากไม่ได้ใช้งาน ไม่ต้องทำเครื่องหมาย ✓)						
1.2.1	ความสะดวกในการเข้าถึงระบบเครือข่ายของ พกฉ.					
1.2.2	ความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
1.2.3	ความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Internet)					
1.2.4	ความเสถียรภาพของระบบเครือข่าย สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง					
1.2.5	สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วถึง					
2. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย (Security)						
2.1	ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้					
2.2	การกำหนดสิทธิ์ (Username Account) ในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน					
2.3	ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้งาน ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ.					
3. ด้านการให้บริการ (Service)						
3.1	การบริการและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีความรวดเร็วทันต่อการใช้งาน					
3.2	การติดตามและพัฒนาระบบการทำงาน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- ด้านคุณภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของ พกฉ. (Quality)

.....

- ด้านการรักษาความปลอดภัย

.....

- ด้านการให้บริการ

.....

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
