



รายงานการวิจัย

การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

A study of the Problems and Needs Using the Internet network

Phetchabun Rajabhat University

ชนวัฒน์ เณลิมพงษ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2560

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

**การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบเครือข่าย
อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**

A study of the Problems and Needs Using the Internet

Phetchabun Rajabhat University

ธนวัฒน์ เกลิมพงษ์

**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**

ทุนอุดหนุนโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2560

ชื่องานวิจัย	การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้วิจัย	ธนวัฒน์ เกลิมพงษ์
ที่ปรึกษา	อาจารย์ธัญณภัณท์ นิธิวิทย์
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีเศรษฐกิจ 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการได้แก่ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2560 โดยจำแนกปัญหาการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และ 2) เพื่อศึกษาความต้องการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แบ่งหัวข้อปัญหาแบบเชิงเครื่องหมาย โดยมีระดับของปัญหาจำนวน 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแบบเขียนคำอธิบายเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ตอบสามารถระบุ สถานที่ และความต้องการ ตรงตามที่ต้องการได้

กลุ่มประชากรที่เก็บข้อมูลเป็นบุคลากร ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ภายในมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 258 คน แบบสำรวจที่ใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบแบบสำรวจออนไลน์ ดัดแปลงบนหน้าเว็บระบบยืนยันตัวตนการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยในส่วนของการแบบสำรวจประเภทตัวแปรอิสระ พบว่า ปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด เรื่องความเร็วในการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในอาคาร หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลาง รองลงมาคือ ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์มีสภาพเก่า และไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และแบบสำรวจประเภทตัวแปรตาม พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับปรุง และเพิ่มจำนวนจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ให้ครอบคลุมพื้นที่ห้องเรียน และอาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ : ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Research Title	A study of the Problems, and Needs Using the Internet network Phetchabun Rajabhat University .
Researcher	Thanawat Chalermpong
The Office	Academic Resource and Information Technology
Source of Fund	Phetchabun Rajabhat University B.E 2018

Abstract

This research aims to study the problems and the demand for Internet network within the Phetchabun rajabhat University. Classified by the year 2560 problem, use the Internet. And the demand for Internet network within the Phetchabun Rajabhat University Division title issue a check mark The level of difficulty of level 5. The statistical analysis of the data were frequency, percentage, mean and standard deviation. And a written description more So respondents can identify the location and needs. Meets those requirements.

Demographic data as personnel, administrators, faculty, staff and students within the University. A sample of 258 people surveyed who used the tool to collect information through online surveys. The system is installed on a web page to confirm the identity of Internet applications.

The findings of the survey of independent variables found that the moit problem needs to improve were speed of Internet use in the building. and, a minor problem with the old computer,and insufficient to use. Found that the service needs to improve. and increase the number of spots available wireless Internet. Coverage and classroom buildings on campus.

Keyword : Network, Phetchabun rajabhat University

(ค)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยการศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้รับการสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาปริญญาโท และนักศึกษาทั้งปริญญาเอก รวมถึงบุคคลภายนอก ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ในการวิจัยครั้งนี้ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่บุคลากร งานบริการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาโปรแกรมรวบรวมข้อมูล และจัดทำพื้นที่บนเครื่อง Server เพื่อให้ข้อมูลแบบประเมินได้อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างสมบูรณ์ จึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

ธนวัฒน์ เกลิมพงษ์

มีนาคม 2561

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูป.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตของโครงการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวคิดโครงการวิจัย.....	5
1.6 คำสำคัญ (keywords) ของโครงการวิจัย.....	5
1.7 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	7
2.2 ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	หน้า
4.1	ผลสำรวจตอนที่ 1 สถานะภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
4.2	ผลสำรวจตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย.....	29
4.3	ผลสำรวจตอนที่ 3 ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต.....	31
4.4	ผลสำรวจตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข.....	34
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	36
5.2	อภิปรายผล.....	38
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	39
บรรณานุกรม.....		34
ภาคผนวก.....		41
ประวัติผู้วิจัย.....		43

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวนผู้ตอบ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....26
4.2	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม คณะ และหน่วยงานที่สังกัด.....27
4.3	จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย.....28
4.4	ช่วงเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย.....29

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 สัญลักษณ์หน่วยงาน สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษา (UniNet).....	10
2.2 สัญลักษณ์หน่วยงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT Telecom).....	11
2.3 แผนผังการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย.....	12
2.4 แผนที่อาคาร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	12
2.5 โครงสร้างการบริหารภายในสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	13
3.1 ระบบแบบสอบถามสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการ ใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.....	23
ก-1 แบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายใน มหาวิทยาลัย ตอนที่ 1.....	41
ก-2 แบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายใน มหาวิทยาลัย ตอนที่ 2.....	44
ก-3 แบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายใน มหาวิทยาลัย ตอนที่ 3.....	44
ก-4 แบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายใน มหาวิทยาลัย ตอนที่ 4.....	45

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

อินเทอร์เน็ตนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนการเรียนการสอน ทั้งอาจารย์ และนักศึกษา ทุกคณะ ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะนักศึกษาจำเป็นต้องศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหลากหลายแหล่งที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมาอ้างอิงหรือประกอบการเรียนของนักศึกษา และนักศึกษาได้ให้ความสำคัญต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตในหลายๆ ด้าน เช่น การใช้งานเรื่องส่วนตัว เพื่อความบันเทิงและการติดต่อสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียต่างๆ อินเทอร์เน็ตจึงเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันการใช้งานอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น ไม่ได้จำกัดอยู่แค่เพียงการใช้งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น อุปกรณ์พกพาไร้สายเช่น โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ยังสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้โดยง่าย ทำให้ในปัจจุบันเทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายจึงเป็นที่นิยมใช้งานมากขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการเครือข่ายต้องพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อรองรับจำนวนการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมากยิ่งขึ้น

ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตด้วยกันทั้งสิ้น แบ่งการใช้งานด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการศึกษา อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญ ดังนี้

- 1.1 สามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการข้อมูลด้านการบันเทิง ด้านการแพทย์ และอื่นๆ ที่น่าสนใจ
- 1.2 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จะทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นห้องสมุด ขนาดใหญ่
- 1.3 นักเรียนนักศึกษาสามารถใช้อินเทอร์เน็ตติดต่อกับมหาวิทยาลัย เพื่อค้นหาข้อมูลที่กำลังศึกษาอยู่ได้ ข้อมูลผลการเรียนข้อมูลส่วนตัวข้อมูลที่เป็นข้อความเสี่ยง ภาพเคลื่อนไหวต่างๆ

2. ด้านธุรกิจและการพาณิชย์ อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญดังนี้

- 2.1 ค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจ
- 2.2 ซื้อขายสินค้าและบริการ ทำธุรกรรมผ่านระบบเครือข่าย
- 2.3 เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ โฆษณาสินค้า ติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ
- 2.4 ผู้ประกอบการ ร้านค้า บริษัท หรือองค์กรต่างๆ ก็สามารถเปิดให้บริการ และสนับสนุนลูกค้าของตนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เช่น การให้คำแนะนำ สอบถามปัญหาต่างๆ ให้แก่ลูกค้า

3. ด้านการบันเทิง อินเทอร์เน็ตมีความสำคัญดังนี้

3.1 การพักผ่อนหย่อนใจ สันทนาการ เช่น การค้นหาวารสารต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่เรียกว่า Magazine Online รวมทั้งหนังสือพิมพ์และข่าวสารอื่นๆ โดยมีภาพประกอบที่จอคอมพิวเตอร์เหมือนกับวารสารตามร้านหนังสือทั่วไป

3.2 รับฟังวิทยุหรือดูรายการโทรทัศน์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.3 รับชมภาพยนตร์ สื่อการเรียนการสอนรูปแบบวีดิทัศน์ต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทันที

จากข้อมูลความสำคัญของการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่กล่าวมาข้างต้น มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ถือเป็นผู้ให้บริการด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในพื้นที่มหาวิทยาลัย มีจำนวนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากร นักศึกษารวมถึงบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีการใช้งานผ่านอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องเรียน เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต ในหน่วยงาน คณะต่างๆ เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และอุปกรณ์พกพาต่างๆ ที่สามารถเชื่อมโยงติดต่อสื่อสารผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในปัจจุบันระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีบางส่วนที่มีปัญหาการให้บริการในหลายๆ ส่วน

งานวิจัยนี้จึงมีแนวคิดในการสร้างระบบสำรวจปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็น เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ โดยนำความสามารถของเทคโนโลยีทางด้านอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการประมวลผล และจัดเก็บข้อมูล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดไว้ รวมถึงสอดคล้องกับการปฏิบัติการกิจด้านงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณกระดาษในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจทุกปี เพิ่มความสะดวกในการประมวลผล สรุปผล และจัดเก็บข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.2.2 เพื่อศึกษา ความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3.2 ทราบถึงความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายในหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3.3 เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย ให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 ขอบเขตของโครงการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 กลุ่มตัวอย่างภายในมหาวิทยาลัย ระยะเวลาที่เปิดให้ตอบแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ใช้ระยะเวลา 1 เดือน (1 มิถุนายน 2560-31 กรกฎาคม 2560) ดังนี้

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) สถานะภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- ผู้บริหาร
- อาจารย์
- เจ้าหน้าที่
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี
- นักศึกษาระดับปริญญาโท
- นักศึกษาระดับปริญญาเอก
- บุคคลภายนอก

2) หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

- สำนักงานอธิการบดี
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักศิลปวัฒนธรรม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- คณะครุศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะวิทยาการจัดการ
- คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3) วัตถุประสงค์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

- เพื่อการสื่อสาร เช่น E-mail Facebook Webboard
- เพื่อสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต สนับสนุนการเรียนการสอน

ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย PMIS

- เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าว สินค้า โฆษณา
- เพื่อความบันเทิง เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เกมสื่อบนไลน์

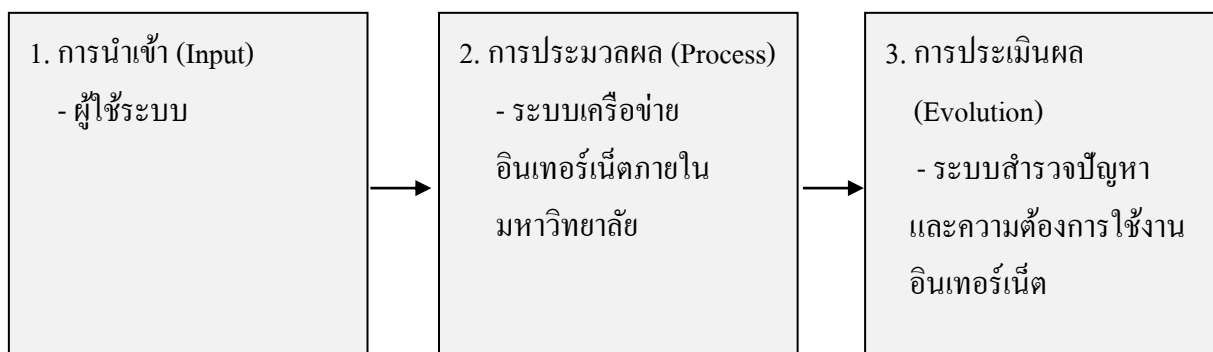
4) ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน
- 1-5 ชั่วโมงต่อวัน
- มากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวัน

1.4.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- 1) ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 2) ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- 3) ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ

1.5 กรอบแนวคิดโครงการวิจัย



บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

2.1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

2.1.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

2.1.2 การใช้บริการอินเทอร์เน็ต

2.1.3 บทบาทอินเทอร์เน็ตในการศึกษาระดับอุดมศึกษา

2.2. ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้

2.2.1 หน่วยงาน ผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ให้บริการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.2.2 หน่วยงาน ผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.2.3 แผนผังโครงสร้างการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.2.4 แผนที่ อาคาร หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.2.5 โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ดูแลและบริหารจัดการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

2.1.1 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมากเข้าด้วยกัน ซึ่งมีบทบาทสำคัญในยุคข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเชื่อมโยง รับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร สมใจ บุญศิริ (2538 : 3-4) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ต คือ การเชื่อมโยงระหว่างระบบเครือข่ายจำนวนมหาศาลทั่วโลกเข้าด้วยกัน สามารถสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลถึงกันได้โดยสะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปแบบใด อาจเป็นตัวอักษร ภาพ และเสียง ดังนั้นระยะทางจึงไม่ปัญหาในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์อีกต่อไป วิทยา เรืองพรวิสุทธ์ (2539 : 60) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ต คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก ด้วยระบบสื่อสาร ทีซีพี ไอพี เครือข่ายที่เป็นสมาชิกของอินเทอร์เน็ตซึ่งกระจายอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก

สรุป อินเทอร์เน็ต มีความหมายเกี่ยวข้องกับระบบที่มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่ครอบคลุมไปทั่วโลกด้วยเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อสื่อสาร รับส่งข้อมูลทั้งรูปแบบตัวอักษร ข้อความ ภาพและเสียงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

2.1.2 การใช้งานอินเทอร์เน็ต

ด้านการศึกษา การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งานเพื่อพัฒนา และสนับสนุนการเรียนการสอน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นกุญแจสำคัญที่ใช้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของประเทศ สถาบันอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา เพื่อพัฒนาระบบสื่อสารเทคโนโลยีสารสนเทศ และมัลติมีเดียทำให้ระบบการศึกษามีความทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

การให้บริการอินเทอร์เน็ตมีหลายประเภท ตามความต้องการของผู้ใช้ดังต่อไปนี้
(สมใจ บุญศิริ. 2538 : 103-106)

2.1.2.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Mail: E-mail) เป็นบริการรับส่งจดหมายหรือข้อความที่ส่งถึงกันทางคอมพิวเตอร์ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อความที่สามารถอ่าน เขียน ลบทิ้ง หรือสามารถเก็บจดหมายไว้ในรูปแบบเพิ่มข้อมูล โดยมีรูปแบบคล้ายจดหมายที่ส่งทางไปรษณีย์

2.1.2.2 เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web : WWW) เป็นการให้บริการจากเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) สามารถเรียกดู เรียกใช้ ทั้งรูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวที่นำเสนอให้ผู้ต้องการเรียกดูเรียกใช้ ซึ่งเป็นข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมอย่างมากในปัจจุบัน

2.1.2.3 การสนทนาออนไลน์ (Chat Online) ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต สามารถสื่อสารติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ในระบบสองทางในเวลาเดียวกันแบบออนไลน์ เป็นการสนทนาโดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันทางตัวอักษร ปัจจุบันโปรแกรมประเภทนี้สามารถติดต่อด้วยเสียงทางโมโครโฟน โดยมีคุณภาพเสียงใกล้เคียงกับโทรศัพท์ในปัจจุบัน

2.1.2.4 การแลกเปลี่ยนข่าวสาร (Usenet) ยุคแรกของการใช้อินเทอร์เน็ต มีการใช้บริการ Usenet มาใช้อย่างแพร่หลาย เพราะเป็นแหล่งข้อมูลสืบค้นที่มีขนาดใหญ่ ปัจจุบันมีการใช้งานน้อยลง เพราะมีเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้งานลักษณะเว็บบอร์ดซึ่งเข้าถึงได้โดยง่ายกว่า

2.1.2.5 การโอนถ่ายแฟ้มข้อมูล (File Transfer Protocol : FTP) เป็นการให้บริการคัดลอกไฟล์หรือการโอนย้ายข้อมูลจากระบบหนึ่งไประบบหนึ่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยใช้มาตรฐานที่เรียกว่า FTP ที่เชื่อมโยงตามมาตรฐาน TCP/IP สามารถโอนถ่ายแฟ้มข้อมูลต่างๆ

2.1.2.6 การเข้าใช้งานเครื่องระยะไกล (Telnet) เป็นบริการที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเครื่องที่อยู่ระยะไกล เสมือนอยู่หน้าคอมพิวเตอร์เครื่องนั้น โดยใช้งานผ่านโปรแกรม หรือคำสั่งที่ใช้ในการติดต่อเครื่องระยะไกลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.1.2.7 อาร์คี (Archie) บริการที่ข้อมูลที่อยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์เฉพาะเครื่องที่มีการอนุญาตให้ถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้เท่านั้น

2.1.2.8 โกเฟอร์ (Gopher) เป็นโปรแกรมประยุกต์ ระบบโกเฟอร์เป็นซอฟต์แวร์ลักษณะเมนู ผู้ใช้สามารถเลือกทรัพยากรจากเมนูโดยไม่ต้องป้อนคำสั่ง ระบบฐานข้อมูลของโกเฟอร์กระจายอยู่ตามเซิร์ฟเวอร์ต่างๆ และเชื่อมต่อถึงกัน

2.1.2.9 เว็ส (Wais) เป็นบริการค้นหาข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าไว้ด้วยกัน เป็นการค้นหาข้อมูลอีกวิธีหนึ่ง ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลจำนวนมาก โดยระบุฐานข้อมูลที่ต้องการค้นหา เว็สจะค้นหาคำทุกคำในทุกบทความจากฐานข้อมูลทั้งหมดที่ผู้ใช้ระบุ

2.1.3 บทบาทอินเทอร์เน็ตในการศึกษาระดับอุดมศึกษา

บริการอินเทอร์เน็ตมีบทบาทต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา สรุปได้ดังนี้

2.1.3.1 เพื่อการติดต่อสื่อสาร อภิปราย แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น เช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สามารถรับส่งจดหมายได้สะดวกรวดเร็ว โดยผู้รับไม่จำเป็นต้องรอข้อมูล เพราะจดหมายจะถูกส่งไปยังกล่องจดหมายรอการเปิดอ่านเมื่อก็ได้

2.1.3.2 เพื่อการค้นคว้าข้อมูลการเรียนการสอนด้วยตัวเอง อินเทอร์เน็ตจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสม ในการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3.3 เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การเก็บข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ การวิจัย การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ การรับรู้ทางสังคม การแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม

2.1.3.4 โลกแห่งความเสมือนภาพเคลื่อนไหวเชิง 3 มิติ ผู้เรียนสามารถสร้างรูปแบบการเรียนจำลองสถานการณ์จริงเพื่อดูรายละเอียดต่างๆ ได้

2.1.3.5 ห้องสมุดเสมือน ผู้เรียนสามารถค้นคว้าหาตำราเสมือนเข้าไปในห้องสมุดจริงๆ เป็นห้องสมุดขนาดใหญ่ในโลกการค้นหาดตามรายชื่อ หัวข้อที่ต้องการ

2.1.3.6 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อข้อความหลายมิติ ทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เสมือนหนังสือที่สามารถอ่านได้ตลอดเวลา

2.1.3.7 คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ในลักษณะบทเรียนสื่อการสอนที่ผสมคุณสมบัติของการเรียนรายบุคคลเพื่อเปิดกว้างเพื่อการศึกษาที่ไร้พรมแดน

2.1.3.8 การศึกษาตามประสงค์ เป็นเครือข่ายใยแมงมุม เป็นลักษณะการศึกษาตามประสงค์นั้นมุ่งจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ที่ถูกเก็บรวบรวมให้ผู้เรียนเลือกเรียนตามเนื้อหาที่ต้องการได้

2.1.3.9 สไลด์อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมประยุกต์บนวินโดว เพื่อเรียกใช้งานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะโปรแกรมการนำเสนอ เพื่อให้นำเสนอข้อมูลที่น่าสนใจและสะดวกแก่ผู้นำเสนอข้อมูลนั้น

2.1.3.10 งานบริการการศึกษาเป็นการนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการศึกษานอกเหนือจากการค้นคว้าหาข้อมูลทางการศึกษา การนำเอาอินเทอร์เน็ตมาใช้สนับสนุน เช่น การสมัครเรียน การตรวจสอบผลการเรียน การลงทะเบียน การแจ้งข่าวสารทางการศึกษา ผ่านอินเทอร์เน็ต

2.2. ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ดังนี้

2.2.1 ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ให้บริการกับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

UniNet สำนักงานบริหารเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นผู้ให้บริการหลักในการออกสู่อินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความเร็วในการรองรับการให้บริการอยู่ที่ 1 Gb/s ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นศูนย์กระจายสัญญาณระดับจังหวัด เพื่อการให้บริการหน่วยงานการศึกษาภายในจังหวัดเพชรบูรณ์



รูปที่ 2.1 สัญลักษณ์หน่วยงาน สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา (UniNet)

Cattalecom บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความเร็วในการรองรับการให้บริการอยู่ที่ 250 Mb/s โดยกำหนดให้เป็นเส้นทางสำรองเมื่อเส้นทางหลักไม่สามารถใช้งานได้



รูปที่ 2.2 สัญลักษณ์หน่วยงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT Telecom)

2.2.2 หน่วยงานผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประกอบด้วย

2.2.2.1 สำนักงานอธิการบดี

2.2.2.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2.2.2.3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.2.4 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

2.2.2.5 สถาบันวิจัยและพัฒนา

2.2.2.6 คณะครุศาสตร์

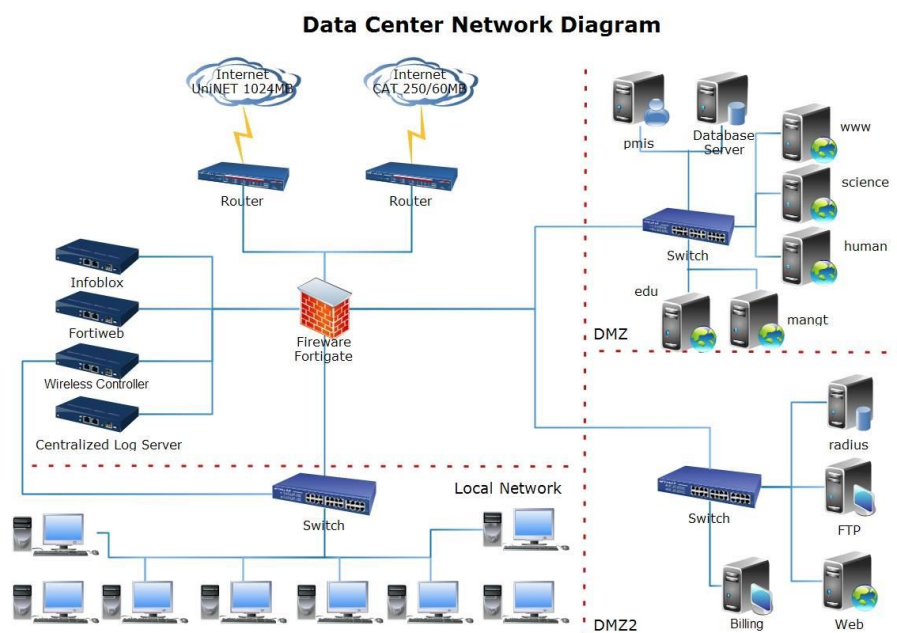
2.2.2.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

2.2.2.8 คณะวิทยาการจัดการ

2.2.2.9 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

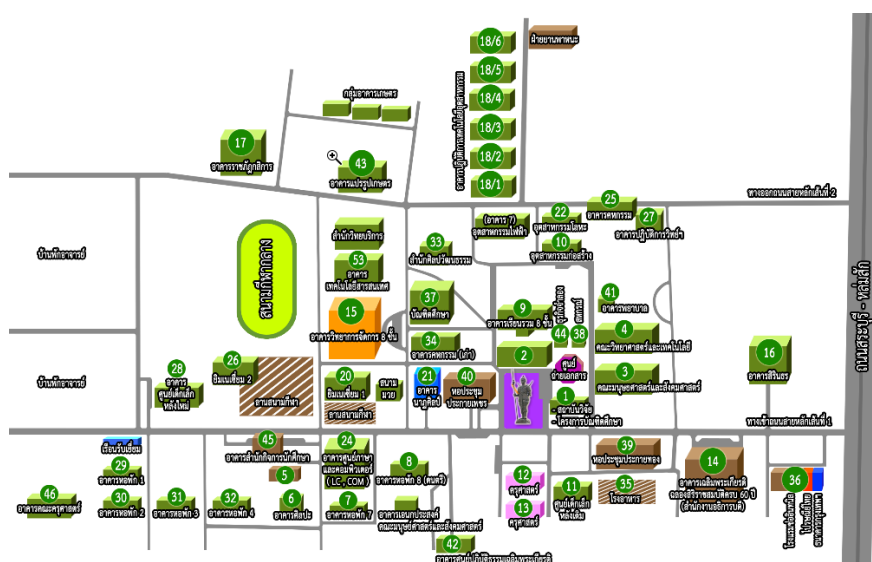
2.2.2.10 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

2.2.3 แผนผังโครงสร้างการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



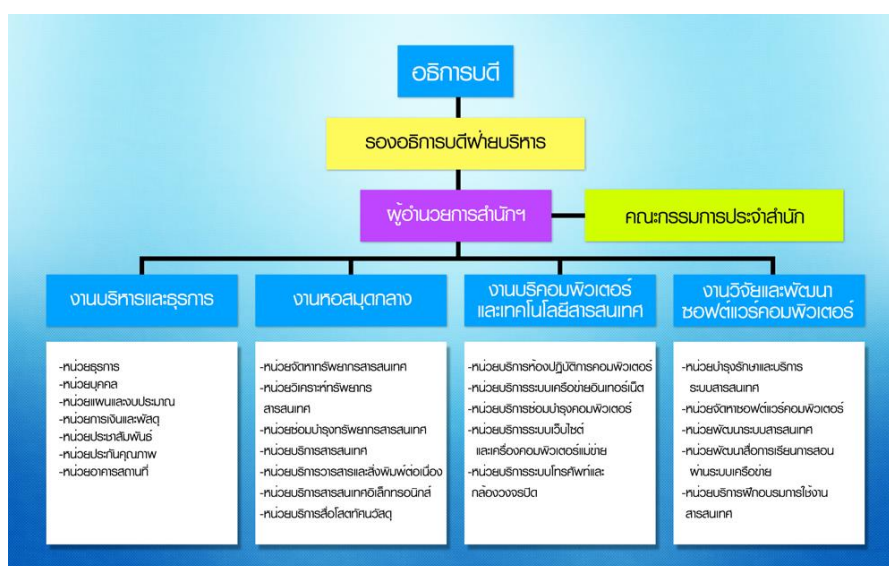
รูปที่ 2.3 แผนผังการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.2.4 แผนที่อาคาร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



รูปที่ 2.4 แผนที่อาคาร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.2.5 โครงสร้างการบริหารภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยงานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



รูปที่ 2.5 โครงสร้างการบริหารภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กิตติมา ปรีดีสถ (2529 : 321 - 322) ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเขาได้

พิน คงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี หรือเจตคติ ของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

มอร์ส (Morse, 1958 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ

นิวคัมเมอร์ (Newcumer. 1995 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการตอบสนองความต้องการ

วุฒิชัย จันทง (2525 : 2) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530 : 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

มิลเลต (Millet. 1954 : 397-400) กล่าวถึงบริการที่น่าพึงพอใจ ไว้ว่า การบริการนั้นจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความเสมอภาค
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการจะต้องตรงต่อเวลา และทันต่อความต้องการของผู้ใช้
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความเพียงพอในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การติดตามผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

2.3.2 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถ ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการ ชักถาม โดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการ ที่ผู้รับบริการหรือผู้ที่มีต่อการให้บริการร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการ บริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มี คุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้อง กำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความ คาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนด ฐานะ ของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน ของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการ นำ เทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถ เข้าถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการ ทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเท ในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และ ประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์ วัดที่ ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการ ตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พจนารถ ทองคำเจริญ (2539 : 84-90) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพความต้องการและปัญหาใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าอาจารย์และนักศึกษาใช้ประโยชน์ทางการศึกษามากที่สุด คือ การสืบค้นข้อมูล จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล และการขอเข้าใช้เครื่องระยะไกล ปัญหาที่พบมากคือ ขาดศูนย์บริการ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่ให้คำแนะนำ ส่วนผู้ใช้ขาดทักษะ ปัญหาการใช้บริการของนักศึกษาพบมากคือ ผู้เรียนบางคนไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ทำให้ใช้งานได้ไม่เต็มที่ และขาดศูนย์บริการ

จำปี ทิมทอง (2542 : 114-117) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพ ปัญหาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนการสอน ของครู โรงเรียนมัธยมที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์โรงเรียนไทยปัญหาที่พบมาก คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่รู้จักที่อยู่และการส่งข้อมูลผิดพลาดหรือไม่สมบูรณ์ รองลงมาคือ การถ่ายโอนข้อมูลใช้เวลานาน และศูนย์บริการจำกัดเนื้อที่เก็บข้อมูล

สุทิน เกษตรรัตนชัย (2543 : 80-83) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาและความต้องการใช้คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปัญหาที่ พบมาก คือ ระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายหลักของสถาบันผ่านโมเด็ม ส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง ยกเว้นปัญหาในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์เอกสาร และ สแกนเนอร์ไม่เพียงพอ

กัลยา คงนาค (2545 : 52-54) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ การศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต ของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดขอนแก่น ปัญหาที่พบคือการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการไม่เพียงพอ รองลงมาคือ มีความเร็วต่ำ รองลงมาคือ ขัดข้องบ่อย รองลงมาคือขาดพื้นฐานความรู้ทางภาษาอังกฤษ รองลงมาคือ ไม่เข้าใจระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานบริการของงานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งาน และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ดังมีรายละเอียดในการวิจัย ตามลำดับดังนี้

3.1 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 258 คน ระยะเวลาที่เปิดให้ตอบแบบสำรวจคือ 2 เดือน ดังนี้

- ผู้บริหาร	จำนวน 7 คน
- อาจารย์	จำนวน 40 คน
- เจ้าหน้าที่	จำนวน 97 คน
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี	จำนวน 102 คน
- นักศึกษาระดับปริญญาโท	จำนวน 4 คน
- นักศึกษาระดับปริญญาเอก	จำนวน 2 คน
- บุคคลภายนอก	จำนวน 6 คน
รวม	จำนวน 258 คน

3.1.2. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

- สำนักงานอธิการบดี
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักศิลปะวัฒนธรรม
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- คณะครุศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- คณะวิทยาการจัดการ
- คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ระบบสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพ โดยมีตัวเลือกดังนี้

- ผู้บริหาร
- อาจารย์
- เจ้าหน้าที่
- นักศึกษาปริญญาตรี
- นักศึกษาปริญญาโท
- นักศึกษาปริญญาเอก
- บุคคลภายนอก

1.2 คณะ / หน่วยงาน ที่สังกัด โดยมีตัวเลือกดังนี้

- สำนักงานอธิการบดี
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- สถาบันวิจัยและพัฒนา
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- สำนักศิลปวัฒนธรรม
- คณะครุศาสตร์
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- คณะวิทยาการจัดการ
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- อื่นๆ

1.3 วัตถุประสงค์ของการให้บริการระบบสารสนเทศ โดยมีตัวเลือดังนี้

- เพื่อการสื่อสาร เช่น E-mail Facebook Web board
- เพื่อสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต สนับสนุนการเรียนการสอน ระบบ

สารสนเทศของมหาวิทยาลัย PMIS

- เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าว สินค้า โฆษณา
- เพื่อความบันเทิง เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เกมสออนไลน์

1.4 ความถี่ในการใช้งานระบบสารสนเทศ

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง / วัน
- 1-5 ชั่วโมง / วัน
- มากกว่า 5 ชั่วโมง / วัน

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เพื่อ
แสดงความคิดเห็นตามความพึงพอใจในแต่ละระดับของปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง

ระดับความพึงพอใจ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 4 หมายถึง มาก

ระดับความพึงพอใจ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับความพึงพอใจ 2 หมายถึง น้อย

ระดับความพึงพอใจ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

หัวข้อปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต (คำถามแบบคลิกปุ่มตัวเลือก)

- 2.1 ความเร็วในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- 2.3 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ใช้งานไม่ได้
- 2.4 คำแนะนำ / คู่มืออธิบายการให้บริการอินเทอร์เน็ต
- 2.5 สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต สำหรับรองรับนักศึกษา
- 2.6 ระบบการพิสูจน์ตัวตนการใช้งานอินเทอร์เน็ต
- 2.7 ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีใช้งานอินเทอร์เน็ต
- 2.8 บุคลากรที่ให้คำแนะนำการใช้อินเทอร์เน็ต
- 2.9 ช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้อินเทอร์เน็ต
- 2.10 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาการให้บริการ
- 2.11 พบไวรัสคอมพิวเตอร์ เมื่อเข้าเว็บไซต์
- 2.12 อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ภายในอาคาร

- 2.13 ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแก้ไขปัญหา
 - 2.14 ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล ผ่านอินเทอร์เน็ต
 - 2.15 จำนวนอุปกรณ์ พื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย Wi-Fi
 - 2.16 สิ่งสนับสนุนการให้บริการ เช่น สถานที่สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย จำนวน โต๊ะ เก้าอี้
 - 2.17 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สาย เช่น ปลั๊กไฟ ช่องเสียบสายแลน
 - 2.18 ช่องทางการแจ้งปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต
 - 2.19 ความรวดเร็วของบุคลากรในการแก้ไข และซ่อมแซม เมื่ออินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้
 - 2.20 ความเร็วโดยรวมของอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย
- ตอนที่ 3 ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
(คำถามแบบพิมพ์ตอบเพิ่มเติม)
- 3.1 สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย (ที่ต้องการแก้ปัญหา)
 - 3.2 จุดที่ต้องการให้เพิ่มจำนวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตสายแลนภายในหน่วยงาน
 - 3.3 จุดที่ต้องการให้เพิ่มจำนวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในหน่วยงาน
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการอินเทอร์เน็ต (โปรดระบุ
อาคารที่ต้องการให้ปรับปรุง) (คำถามแบบพิมพ์ตอบเพิ่มเติม)
- 4.1 ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์
 - 4.2 ปัญหาด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
 - 4.3 ปัญหาด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต
 - 4.4 ปัญหาด้านอื่นๆ

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยจัดทำเป็นระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์อยู่หน้าแรกของการใช้งาน Authentications System หรือระบบยืนยันตัวตนก่อนการใช้งานอินเทอร์เน็ตซึ่งต้องอยู่ภายในพื้นที่ให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ทำให้ผู้ใช้ระบบสามารถคลิกเพื่อตอบแบบสอบถามเพื่อตอบแบบสำรวจ โดยเปิดให้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2560 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม 2560 เป็นระยะเวลาการสำรวจ 1 เดือน

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ค่าร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 101)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน ร้อยละ
	f	แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	N	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามในตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 102)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	X	แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	N	แทน จำนวนคนทั้งหมด

กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง ระดับของปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง มากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายถึง ระดับของปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง มาก
- 2.50-3.49 หมายถึง ระดับของปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง ปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง ระดับของปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง น้อย
- 1.00-1.49 หมายถึง ระดับของปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง น้อยที่สุด

3.4.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด 2545 : 103)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ค่าคะแนน

n แทน จำนวนคะแนนในแต่ละกลุ่ม

$\sum x$ แทน ผลรวม

แบบสอบถาม

สำรวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- ทำให้ทราบแนวทางแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายในการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- เพื่อนำผลไปพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ความต้องการ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพ

- ☐ ผู้บริหาร
- ☐ อาจารย์
- ☐ เจ้าหน้าที่
- ☐ นักศึกษาปริญญาตรี
- ☐ นักศึกษาปริญญาโท
- ☐ นักศึกษาปริญญาเอก
- ☐ บุคคลภายนอก

1.2 คณะ / หน่วยงานที่สังกัด

- ☐ สำนักงานอธิการบดี
- ☐ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ☐ สถาบันวิจัยและพัฒนา
- ☐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ☐ สำนักศิลปวัฒนธรรม
- ☐ คณะครุศาสตร์
- ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ☐ คณะวิทยาการจัดการ
- ☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ☐ อื่นๆ

1.3 วัตถุประสงค์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

- ☐ เพื่อการสื่อสาร เช่น E-mail ,Facebook ,Webboard
- ☐ เพื่อสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ,สนับสนุนการเรียนการสอน ,ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย PMIS
- ☐ เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าว สินค้า โฆษณา
- ☐ เพื่อความบันเทิง เช่น ดูหนัง ,ฟังเพลง ,เกมออนไลน์

1.4 ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย

- ☐ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง / วัน
- ☐ 1-5 ชั่วโมง / วัน
- ☐ มากกว่า 5 ชั่วโมง / วัน

รูปที่ 3.1 แสดงระบบแบบสอบถามสำรวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ได้จากระบบซึ่งได้คำนวณหาข้อมูลดังนี้

3.5.1 จำนวนผู้ตอบ

3.5.2 ค่าร้อยละ

3.5.3 ค่าเฉลี่ย

3.5.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง สํารวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยเพื่อ สํารวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่ง ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อมูลพื้นฐานจำเป็นในการวางแผนการทำงาน เพื่อจะนำไป พัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ใช้เพื่อไปประกอบการจัดหางบประมาณ และบุคลากร รวมถึงการประกันคุณภาพและการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสํารวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งาน อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการอินเทอร์เน็ต

4.1 ผลสำรวจตอนที่ 1 สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามสถานภาพ ของผู้รับบริการ คณะ หน่วยงานที่สังกัด และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน สรุปผลได้ดังนี้

4.1.1 สถานะภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตารางที่ 4.1 สรุปผลจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ตอนที่ 1 สถานะภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าจำนวนผู้ตอบ แบบสอบถามทั้งหมด 258 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือนักศึกษา ระดับปริญญาตรีจำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ39.53 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่จำนวน 97 คนคิดเป็น ร้อยละ37.60 รองลงมาคือ อาจารย์ จำนวน 40 คนคิดเป็นร้อยละ15.50 รองลงมาคือ ผู้บริหาร

จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.71 รองลงมาคือบุคคลภายนอกจำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 2.33 รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 1.55 รองลงมาคือนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้ตอบ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ตอนที่ 1 สถานะภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1.1 สถานะภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	7	2.71
อาจารย์	40	15.50
เจ้าหน้าที่	97	37.60
นักศึกษาปริญญาตรี	102	39.53
นักศึกษาปริญญาโท	4	1.55
นักศึกษาปริญญาเอก	2	0.78
บุคคลภายนอก	6	2.33
รวม	258	100

4.1.2 คณะ และหน่วยงาน

สรุปผลจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ แยกตามคณะ/หน่วยงาน ที่สังกัด เรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับจากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 258 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าหน่วยงานที่มีจำนวนผู้ตอบมากที่สุดคือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.97 รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 14.34 รองลงมาคือคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.57 รองลงมาคือ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยี ฯ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.91 รองลงมาคือ สำนักงานอธิการบดี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.36 รองลงมาคือ คณะครุศาสตร์จำนวน 17 คน คิดเป็น

ร้อยละ 6.59 รองลงมาคือสำนักศิลปวัฒนธรรมจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 รองลงมาคือ สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม คณะ และหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 1 สถานะภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1.2 คณะ / หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	19	7.36
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	6	2.33
สถาบันวิจัยและพัฒนา	4	1.55
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	37	14.34
สำนักศิลปวัฒนธรรม	8	3.10
คณะครุศาสตร์	17	6.59
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	67	25.97
คณะวิทยาการจัดการ	36	13.95
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	23	8.91
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	35	13.57
อื่นๆ	6	2.33
รวม	258	100

4.1.3 วัตถุประสงค์การใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

สรุปผลจำนวนวัตถุประสงค์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย เรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับจากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 258 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า วัตถุประสงค์เพื่อใช้งานเพื่อสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต สนับสนุนการเรียนการสอน ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย PMIS มากที่สุดจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ

59.30 รองลงมาคือ เพื่อการสื่อสาร เช่น E-mail Facebook Web board จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 29.46 รองลงมาคือ เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าว สินค้า โฆษณา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 รองลงมาคือ เพื่อความบันเทิง เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เกมส์ออนไลน์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 สถานะภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1.3 วัตถุประสงค์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อการสื่อสาร เช่น E-mail Facebook Webboard	76	29.46
เพื่อสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต สนับสนุนการเรียนการสอน ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย PMIS	153	59.30
เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าว สินค้า โฆษณา	16	6.20
เพื่อความบันเทิง เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เกมส์ออนไลน์	13	5.04
รวม	258	100

4.1.4 ช่วงเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย

สรุปผลช่วงเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย เรียงลำดับจากมากไป น้อยตามลำดับจากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 258 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ช่วงเวลาที่ใช้งานมากที่สุดคือ 1-5 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 54.65 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวันจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ และจำนวนน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ช่วงเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 สถานะภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
1.4 ช่วงเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ต่อวัน	35	13.57
1-5 ชั่วโมงต่อวัน	141	54.65
มากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวัน	82	31.78
รวม	258	100

4.2 ผลสำรวจตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

สรุปปัญหาที่จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 258 คน เรียงลำดับ จากหัวแบบสอบถามค่าที่ได้ทั้งหมด ดังนี้

4.2.1 ความเร็วในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุด จำนวน 85 คน รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 52 คน ค่าเฉลี่ย 3.10 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุด จำนวน 100 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 59 คน ค่าเฉลี่ย 3.02 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.2.3 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ใช้งานไม่ได้ พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก ปานกลาง จำนวน 83 คน รองลงมาระดับ มาก จำนวน 58 คน ค่าเฉลี่ย 2.97 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.2.4 คำแนะนำ / คู่มืออธิบายการให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุด จำนวน 82 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 70 คน ค่าเฉลี่ย 2.94 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.5 สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต สำหรับรองรับนักศึกษา พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับปานกลาง สูงสุด จำนวน 76 คน รองลงมาระดับ มาก จำนวน 65 คน ค่าเฉลี่ย 2.97 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.2.6 ระบบการพิสูจน์ตัวตนการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุด จำนวน 91 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 53 คน ค่าเฉลี่ย 2.97 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.7 ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุด จำนวน 91 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 64 คน ค่าเฉลี่ย 2.96 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.8 บุคลากรที่ให้คำแนะนำการใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุด จำนวน 79 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 72 คน ค่าเฉลี่ย 2.91 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.9 ช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุดจำนวน 89 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 66 คน ค่าเฉลี่ย 2.95 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.10 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาการใช้บริการ พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับปานกลาง สูงสุด จำนวน 81 คน รองลงมาระดับ มาก จำนวน 71 คน ค่าเฉลี่ย 2.93 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.11 พบไวรัสคอมพิวเตอร์ เมื่อเข้าเว็บไซต์ พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับน้อย สูงสุด จำนวน 69 คน รองลงมาระดับ น้อยที่สุด จำนวน 64 คน ค่าเฉลี่ย 2.58 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.12 อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ภายในอาคาร พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุดจำนวน 73 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 63 คน ค่าเฉลี่ย 3.00 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.2.13 ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก้ไขปัญหา พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุดจำนวน 87 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 70 คน ค่าเฉลี่ย 2.96 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.2.14 ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล ผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุดจำนวน 85 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 54 คน ค่าเฉลี่ย 3.04

เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.2.15 จำนวนอุปกรณ์ ,พื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย Wi-Fi พบว่า มีจำนวนผู้ตอบ
ต้องการให้ปรับปรุงระดับปานกลาง สูงสุดจำนวน 75 คน รองลงมาระดับน้อย จำนวน 65 คน
ค่าเฉลี่ย 2.83 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.16 สิ่งสนับสนุนการให้บริการ เช่นสถานที่สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โต๊ะ
เก้าอี้ พบว่า มีจำนวนผู้ตอบต้องการให้ปรับปรุงระดับปานกลาง สูงสุดจำนวน 79 คน รองลงมา
ระดับ มาก จำนวน 64 คน ค่าเฉลี่ย 2.85 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.17 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สาย เช่น ปลั๊กไฟ ช่อง
เสียบสายแลน พบว่า มีจำนวนผู้ตอบต้องการให้ปรับปรุงระดับปานกลาง จำนวน 91 คนค่าเฉลี่ย
2.79 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.2.18 ช่องทางการแจ้งปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า มีจำนวนผู้ตอบต้องการให้
ปรับปรุงระดับมาก สูงสุดจำนวน 90 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 65 คน ค่าเฉลี่ย 2.94
เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.19 ความรวดเร็วของบุคลากรในการแก้ไข และซ่อมแซม เมื่ออินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้
พบว่า มีจำนวนผู้ตอบต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุดจำนวน 97 คน รองลงมาระดับ
ปานกลาง จำนวน 59 คน ค่าเฉลี่ย 2.96 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงอยู่ระดับปานกลาง

4.2.20 ความเร็วโดยรวมของอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย พบว่า มีจำนวนผู้ตอบ
ต้องการให้ปรับปรุงระดับมาก สูงสุดจำนวน 84 คน รองลงมาระดับ ปานกลาง จำนวน 55 คน
ค่าเฉลี่ย 3.03 เป็นปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง อยู่ระดับปานกลาง

4.3 ผลสำรวจตอนที่ 3 สรุปผลปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย
ราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการสำรวจโดยแยกหัวข้อความต้องการ โดยผู้ตอบระบุความ
ต้องการ ดังนี้

4.3.1 สถานที่ต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

- อาคารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- ภายในห้องเรียนอาคารคณะวิทยาการจัดการ

- ชั้น 1 อาคารคณะวิทยาการจัดการ
- ภายในห้องเรียนทุกอาคาร
- บริเวณภายนอกอาคารทุกอาคาร
- อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น M
- ห้องพักอาจารย์ ห้องเรียน อาคารคณะวิทยาการจัดการ
- บ้านพักเจ้าหน้าที่และอาจารย์
- อาคาร 9 ชั้น 2
- อาคารเรียนคณะเทคโนโลยีการเกษตร
- อาคารเรียนเทคโนโลยีอุตสาหกรรม อาคาร17 และอาคาร18
- โรงเรือนเพาะชำ วิชาเอกพืชศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตรฯ
- หอพักนักศึกษา
- อาคารกองพัฒนานักศึกษา
- กลุ่มอาคารปฏิบัติการการเกษตร
- กลุ่มอาคารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- สนามกีฬาโครตินชัย
- ห้องเรียน 235, 237 อาคาร 2
- ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์อาคารคณะครุศาสตร์ ED406
- อาคาร 4 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- อาคารหอพักบุคลากร
- อาคารคณะมนุษยศาสตร์
- อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์
- เพิ่มจุดรับสัญญาณ Wi-Fi ให้มากขึ้น
- อาคารสิรินธร ทุกชั้น
- อาคารคณะวิทยาศาสตร์ใหม่ทุกห้อง
- อาคารคณะมนุษยศาสตร์ใหม่ทุกห้อง

4.3.2 จุดที่ต้องการให้เพิ่มจำนวนการให้บริการสายแลนอินเทอร์เน็ต

- ห้องสโมสรนักศึกษา อาคารคณะวิทยาการจัดการ
- โรงอาหาร
- หอพักนักศึกษา
- ห้องพักอาจารย์ทุกอาคาร
- ห้องเรียนอาคาร 9 ชั้น 2
- ชั้น 1 ของทุกอาคารเรียน รวมถึงหน้าห้องเรียนทุกอาคาร
- ห้องเรียนมาตรฐาน อาคารเรียนรวม
- อาคารปฏิบัติการทางด้านการเกษตร โรงเรือนฝึกอบรมการเลี้ยงไส้เดือน

ปฏิบัติการการเลี้ยงสัตว์ปีก โรงเรือนปฏิบัติการการเลี้ยงโคเนื้อ

- อาคารคณะมนุษยศาสตร์
- อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

4.3.3 จุดที่ต้องการให้เพิ่มจำนวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย

- อาคารเรียนต่างๆ มีจุดกระจายสัญญาณมีไม่เพียงพอต่อนักศึกษา
- อาคารโรงอาหารใหม่
- อาคารโรงแรมช่ออินทนิล
- อาคารเรียนคณะวิทยาการจัดการ ชั้นเรียนทุกชั้น
- บ้านพักอาจารย์
- ภายนอกอาคารชั้น 1 ลานกิจกรรม อาคารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (วิศวกรรม

คอมพิวเตอร์

- ห้องน้ำทุกอาคาร
- อาคาร 9
- ชั้น 1 ทุกอาคารเรียน
- การเลี้ยงไก่พื้นเมือง อาคารปฏิบัติการการเลี้ยงโคเนื้อ
- อาคารสรินทรชั้น 1-3, อาคาร 4 ชั้น 1-2, อาคารใหม่คณะทุกชั้น

- กลุ่มอาคารเทคโนโลยี ห้องเรียน และห้องพักอาจารย์ทุกหลัง, อาคารเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ, อาคารปฏิบัติการเกษตร, อาคารสำนักงานคณะเทคโนโลยีการเกษตร
- ห้องเรียนรวมอาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น4-7, สำนักงานอธิการบดีชั้น 1-3, ห้องประชุมทุกห้อง, หอประชุมทุกหลัง, โรงอาหารใหม่, โรงอาหารเดิม, สนามกีฬาทุกสนาม
- สำนักงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- พื้นที่อ่านหนังสือชั้น 1-3, ห้องบริการอินเทอร์เน็ตอาคาร LC
- ภายในอาคารสำนักงานสำนักศิลปวัฒนธรรม และพื้นที่ลานกิจกรรม
- อาคารสถาบันวิจัยและพัฒนา ทุกห้อง

4.4 ผลสำรวจตอนที่4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการอินเทอร์เน็ต

4.4.1 ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัย

- คอมพิวเตอร์แต่ละอาคารมีประสิทธิภาพน้อยเนื่องจากมีอายุการใช้งานมานาน
- คอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้
- คอมพิวเตอร์แต่ละหน่วยงานไม่มีการอัปเดตหรือจัดหาเครื่องใหม่ให้เหมาะสม

กับการใช้งานปัจจุบัน

- คอมพิวเตอร์อาคารสำนักงานอธิการบดี มีอายุการใช้งานไม่ต่ำกว่า 8 ปี
- คอมพิวเตอร์ปัญหาการเชื่อมต่อไวไฟ เพื่อปรั้งงานโดยผ่านสัญญาณ Wi-Fi
- คอมพิวเตอร์อาคาร 4 ใช้ไม่ได้เกือบทุกห้อง
- คอมพิวเตอร์คณะครุศาสตร์
- คอมพิวเตอร์ตามคณะมีปัญหาไวรัสคอมพิวเตอร์
- คอมพิวเตอร์ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ มีสภาพเก่า

4.4.2 ปัญหาด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- อินเทอร์เน็ตมีความเร็วช้า ในบางช่วงเวลา
- สัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย

- หอพักอาจารย์ ด้านหลังมหาวิทยาลัย อินเทอร์เน็ตไร้สายมีสัญญาณอ่อนบางห้อง
- สัญญาณ Wi-Fi อาคารคณะครุศาสตร์ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

4.4.3 ปัญหาด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต

- อยากให้บริการจัดตามลำดับการแจ้งซ่อม
- เจ้าหน้าที่ให้บริการออกซ่อมมีจำนวนน้อย
- ทำแบบฟอร์มแจ้งซ่อม และระบบแจ้งปัญหามนหน้าเว็บมหาวิทยาลัย
- ระบบไม่ค่อยเสถียร และความเร็วยังถือว่าต่ำ
- ควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาไปใช้งานการสืบค้นที่ห้องบริการอินเทอร์เน็ต

อาคารสำนักวิทยบริการฯ ให้มากขึ้น

- ต้องการให้เพิ่มจุดบริการ Wi-Fi ครอบคลุมทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย
- ปัญหาจุดให้บริการ ปลั๊กไฟ ช่างเสียบสายแลนไม่เพียงพอ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ปัญหาใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

จากผลการศึกษาสภาพปัญหา ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์พบว่า ปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือ ความเร็วในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนผู้ตอบต้องการให้ปรับปรุงร้อยละ 62.0 รองลงมาคือ ระบบการพิสูจน์ตัวตนการใช้งานอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 61.4 รองลงมาคือ ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล ผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 60.8 รองลงมาคือ ความเร็วโดยรวมของอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 60.6 รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ร้อยละ 60.4 รองลงมาคือ อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ภายในอาคาร ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ใช้งานไม่ได้และสถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต สำหรับรองรับนักศึกษา ร้อยละ 59.4 รองลงมาคือ ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีใช้งานอินเทอร์เน็ต และระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก้ไขปัญหา และความรวดเร็วของบุคลากรในการแก้ไข และซ่อมแซม เมื่ออินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ คำแนะนำ / คู่มืออธิบายการใช้บริการอินเทอร์เน็ต และช่องทางการแจ้งปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาการใช้บริการ ร้อยละ 58.6 รองลงมาคือ บุคลากรที่ให้คำแนะนำการใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ สิ่งสนับสนุนการให้บริการ เช่นสถานที่สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย โต๊ะ เก้าอี้ ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ จำนวนอุปกรณ์ ,พื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย Wi-Fi ร้อยละ 56.6 และปัญหาที่ต้องการให้แก้ไขน้อยที่สุดคือ จำนวนอุปกรณ์ ,พื้นที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย Wi-Fi ร้อยละ 55.8 ตามลำดับ

5.1.2 ความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

จากผลสำรวจความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยพบว่า ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยมีจำนวนมาก ในทุกอาคาร โดยเฉพาะอาคารที่มีการเรียนการสอน และอาคารที่ให้บริการห้องเรียนรวม โดยแยกตามหน่วยงานดังนี้

5.1.2.1 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้อาคารสรินทรชนัน 1-3, อาคาร 4 ชั้น 1-2, อาคารใหม่คณะทุกชั้น

5.1.2.2 คณะวิทยาการจัดการ ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้ห้องเรียน และห้องพักอาจารย์ทุกชั้น

5.1.2.3 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้อาคาร 2 สำนักงานคณะ, อาคารใหม่คณะทุกห้อง, อาคาร 3, อาคารนาฏศิลป์, อาคาร 9 ทุกชั้น

5.1.2.4 คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้กลุ่มอาคารเทคโนโลยี ห้องเรียน และห้องพักอาจารย์ทุกหลัง, อาคารเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ, อาคารปฏิบัติการเกษตร, อาคารสำนักงานคณะ

5.1.2.5 คณะครุศาสตร์ คที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตคือ อาคารใหม่คณะ, อาคารเรียน 12-13, อาคารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

5.1.2.6 สำนักงานอธิการบดี ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้ห้องเรียนรวมอาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 4-7, สำนักงานอธิการบดีชั้น 1-3, ห้องประชุมทุกห้อง, หอประชุมทุกหลัง, โรงอาหารใหม่, โรงอาหารเดิม, สนามกีฬาทุกสนาม

5.1.2.7 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้ชั้น 1 สำนักงานอธิการบดีห้องสำนักส่งเสริม และห้องงานสหกิจศึกษา

5.1.2.8 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้พื้นที่อ่านหนังสือชั้น 1-3, ห้องบริการอินเทอร์เน็ตอาคาร LC

5.1.2.9 สำนักศิลปวัฒนธรรม ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้ภายในอาคารสำนักงาน และพื้นที่ลานกิจกรรม

5.1.2.10 สถาบันวิจัยและพัฒนา ความต้องการเพิ่มจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ดังนี้ภายในอาคารสถาบันวิจัยและพัฒนา ทุกห้อง

5.1.2.11 ความต้องการพื้นที่ให้บริการ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษา เช่น ปลั๊กไฟ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ต อาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

5.2 อภิปรายผล

ผลจากการสำรวจปัญหา และความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัญหาที่พบอันดับต้นๆ ส่วนมากเกิดจากความเร็วระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความเร็วที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เนื่องจากปัญหาอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระบบเครือข่ายที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีอายุการใช้งานมานาน และไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ในปัจจุบันได้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รับผิดชอบการให้บริการเป็นศูนย์กลางข้อมูล Datacenter เชื่อมโยงไปยังอาคารต่างๆ แต่ไม่สามารถติดตั้งอุปกรณ์ภายในอาคารได้ เนื่องจากงบประมาณไม่สามารถจัดหาให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ครอบคลุม และไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

ปัญหาด้านการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย เป็นปัญหาที่ผู้ตอบต้องการให้แก้ปัญหายู่ในระดับต้นๆ ด้วยอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่กระจายสัญญาณของแต่ละอาคาร มีปัญหาด้านคุณภาพ มีอายุการใช้งานมานาน และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปเร็วมากในปัจจุบัน ทำให้อุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สาย ไม่สามารถรองรับการให้บริการได้

ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีอายุการใช้งานมานาน มีสภาพเก่า ไม่รองรับเทคโนโลยีในปัจจุบันได้ อีกทั้งงบประมาณสำหรับจัดซื้อ ของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ยังมีจำนวนจำกัด ทำให้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และมีสภาพเก่ายังคงอยู่

ปัญหาด้านบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแล ซ่อมบำรุงระบบเครือข่าย พบว่า มีทักษะความรู้ที่ยังไม่เชี่ยวชาญ และมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาระบบที่มีจำนวนมากขึ้น ทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ยังไม่สามารถจัดหาได้ เนื่องจากงบประมาณที่ไม่สามารถจัดสรรได้ตามความต้องการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปัญหาที่พบส่วนมากเกิดจากหลายปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา ดังนั้น ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปปรับปรุง และพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยดังนี้

ด้านระบบเครือข่ายหลัก

เสนอแนะให้จัดหางบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยเชื่อมโยงจากศูนย์กลาง Data center ไปยังอาคาร หน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ด้วยเทคโนโลยีการรับส่งข้อมูลระดับ 1-10 Gb/s (ในปัจจุบันแต่ละอาคาร หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รับส่งข้อมูลด้วยเทคโนโลยีเก่าคือ 10-100 Mb/s)

ด้านระบบเครือข่ายภายในอาคาร

เสนอแนะให้มีการใช้อุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยใช้อุปกรณ์กระจายสัญญาณรองรับเทคโนโลยีการรับส่งข้อมูลไม่น้อยกว่า 1 Gb/s (ในปัจจุบันการเชื่อมโยงภายในอาคารยังใช้อุปกรณ์ที่รับส่งข้อมูลแบบ 10-100 Mb/s)

ด้านระบบเครือข่ายไร้สาย

เสนอแนะให้ติดตั้งอุปกรณ์ที่ทำหน้าที่กระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย ด้วยเทคโนโลยีที่สามารถควบคุมการทำงานได้จากส่วนกลาง เพราะมีความสามารถในการกระจายสัญญาณ และรองรับจำนวนการเชื่อมต่อจากผู้ใช้งานได้มากกว่า และมีเทคโนโลยีที่รองรับการทำงานร่วมกับอุปกรณ์ที่พัฒนาได้อย่างรวดเร็ว ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต โดยจัดหางบประมาณสำหรับติดตั้งให้ครอบคลุมการให้บริการ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนที่ต้องการความสะดวก ในปัจจุบันด้วยเทคโนโลยีเครือข่ายไร้สาย

ด้านบุคลากร

เสนอแนะให้แต่ละหน่วยงาน ส่งเสริม และพัฒนามูลค่าการที่ทำหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงาน ให้มีทักษะความรู้ในการแก้ไขปัญหา และซ่อมบำรุงให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ด้านงบประมาณ

เสนอแนะให้มหาวิทยาลัยมองเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย และส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณสำหรับจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา และสนับสนุนการเรียนการสอนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัย และพัฒนาประเทศชาติต่อไป

บรรณานุกรม

- กัลยา คงนาค. การศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับ
อาชีวศึกษา ในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
เทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- กิตติมา ปรีดีลภ. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529 .
- จำปี ทิมทอง. สภาพปัญหาและความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนของครูใน
โรงเรียนมัธยมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2542.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2530.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- พจนารถ ทองคำเจริญ. สภาพ ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอน ในสถาบัน
อุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาโสตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- พิน กงพล. ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษา
จังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2529.
- พิมล เมฆสวัสดี. การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- วิทยา เรืองพรวิสุทธิ. เรียนอินเทอร์เน็ตผ่าน World Wide Web. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น,
2539.
- วุฒิชัย จ้านง. พฤติกรรมการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2525.
- สมใจ บุญศิริ. อินเทอร์เน็ต นานาสาระแห่งการบริการ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิทยบริการ.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- สุทิน เกษตรรัตนชัย. ปัญหาและความต้องการคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายของนักศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา
ศาสตรไฟฟ้า บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2543.

Good, Center V. **Dictionanry of Edducation** .3rd. New York : McGeaw-Hill, 1973.

Millet. **Management in the Public Server**. The Quest for quest for effective performance.
New York : McGeaw-Hill, 1954.

Morse, Nancy. **Satisfaction in the White Collar Jop**. Michigan : Uninersity of Michigan,
1958.

Newcumer, Mabel. **The Big Business Executive**. New York : Columbia University, 1995.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

สำรวจสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายใน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- ทำให้ทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
- เพื่อนำผลไปพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 3 ความต้องการ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 สถานภาพ

- ☐ ผู้บริหาร
- ☐ อาจารย์
- ☐ เจ้าหน้าที่
- ☐ นักศึกษาปริญญาตรี
- ☐ นักศึกษาปริญญาโท
- ☐ นักศึกษาปริญญาเอก
- ☐ บุคคลภายนอก

รูปที่ ก-1 แสดงหน้าแบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย ตอนที่ 1

1.2 คณะ / หน่วยงานที่สังกัด

- ☐ สำนักงานอธิการบดี
- ☐ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ☐ สถาบันวิจัยและพัฒนา
- ☐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ☐ สำนักศิลปวัฒนธรรม
- ☐ คณะครุศาสตร์
- ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ☐ คณะวิทยาการจัดการ
- ☐ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ☐ อื่นๆ

1.3 วัตถุประสงค์ของการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย

- ☐ เพื่อการสื่อสาร เช่น E-mail ,Facebook ,Webboard
- ☐ เพื่อสืบค้นข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต ,สนับสนุนการเรียนการสอน ,ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย PMIS
- ☐ เพื่อดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น ประชาสัมพันธ์ข่าว สินค้า โฆษณา
- ☐ เพื่อความบันเทิง เช่น ดูหนัง ,ฟังเพลง ,เกมส์ออนไลน์

1.4 ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัย

- ☐ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง / วัน
- ☐ 1-5 ชั่วโมง / วัน
- ☐ มากกว่า 5 ชั่วโมง / วัน

ตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต	ระดับของปัญหาที่ต้องการให้ปรับปรุง				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.ความเร็วในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐
2.เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐
3.ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ใช้งานไม่ได้	☐	☐	☐	☐	☐
4.คำแนะนำ / คู่มืออธิบายการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐
5.สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต สำหรับรองรับนักศึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
6.ระบบการพิสูจน์ตัวตนการใช้งานอินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐
7.ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีใช้งานอินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐
8.บุคลากรที่ให้คำแนะนำการใช้อินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐
9.ช่องทางการประชาสัมพันธ์การใช้อินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐
10.เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษาการใช้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
11.พบไวรัสคอมพิวเตอร์ เมื่อเข้าเว็บไซต์	☐	☐	☐	☐	☐
12.อุปกรณ์ที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ภายในอาคาร	☐	☐	☐	☐	☐
13.ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ ให้บริการแก้ไขปัญหา	☐	☐	☐	☐	☐
14.ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล ผ่านอินเทอร์เน็ต	☐	☐	☐	☐	☐

📌

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการอินเทอร์เน็ต (โปรดระบุอาคารที่ต้องการให้ปรับปรุง)

1.ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

2.ปัญหาด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.ปัญหาด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต

4.ปัญหาด้านอื่น ๆ

บันทึก

|

ยกเลิก

รูปที่ ก-4 แสดงหน้าแบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย ตอนที่ 4

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - นามสกุล นายธนวัฒน์ เฉลิมพงษ์
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mr. Thanawat Chalermpong
- เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3670301265673
- ตำแหน่งปัจจุบัน
- หัวหน้างานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน)
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000
โทรศัพท์ ที่ทำงาน 056-717100 ต่อ 3999, 2841 มือถือ 0881519978
โทรสาร 056-717154 Email : thanawat@pcru.ac.th
- ประวัติการศึกษา
ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) ระบุสาขาวิชาการ
สาขาวิชาออกแบบ

รายงานวิจัย การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ธีรวัฒน์ เกลิมพงษ์ ปี พ.ศ.2560

รายงานวิจัย การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ธีรวัฒน์ เกลิมพงษ์ ปี พ.ศ.2560

รายงานวิจัย การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ธีรวัฒน์ เกลิมพงษ์ ปี พ.ศ.2560