

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ (1) เพื่อศึกษาการความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) เพื่อศึกษาระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง (3) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 370 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติ t test พบว่า (1) บุคลากรมีลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง โดย เพศ และอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนระดับการศึกษา และตำแหน่ง กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี และบุคลากรที่ใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี (2) ความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่ ระยะเวลาในการใช้งาน ระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ระดับความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ต ระดับความรู้ในการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ระดับความรู้ในการใช้โปรแกรมประยุกต์อิเล็กทรอนิกส์ และความรู้เกี่ยวกับ web browser มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่ใช้คอมพิวเตอร์มานานกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่ำกว่า 3 ปี บุคลากรที่มีระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ดีมากมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ไม่ชำนาญ

บุคลากรที่มีตามระดับความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตในระดับที่สามารถเข้าเว็บไซต์เพื่อสืบค้นข้อมูลและดาวน์โหลดไฟล์ที่ต้องการได้ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่มีตามระดับความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ตได้ไม่ชำนาญ บุคลากรที่มีความรู้ในการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตในระดับที่สามารถสืบค้นข้อมูลและดาวน์โหลดไฟล์ที่ต้องการได้อย่างชำนาญ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่มีความรู้ในการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตในระดับที่ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ บุคลากรที่มีระดับความรู้ในการใช้โปรแกรมประยุกต์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างชำนาญ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับความรู้ในการใช้โปรแกรมประยุกต์อิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่ชำนาญ และบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับ web browser ในระดับที่สามารถลงโปรแกรมและแก้ไขปัญหาที่พบเมื่อใช้งาน โปรแกรมต่าง ๆ ได้อย่างชำนาญ มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับ web browser ในระดับที่ใช้ได้ไม่ชำนาญ (3) ปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน ปัญหาที่พบจากการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการอัปโหลดข้อมูล

229935

และความกว้างของ Bandwidth ในการดาวน์โหลดข้อมูล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้มากที่สุด มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้น้อยมาก บุคลากรที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงสามารถเปิดใช้งาน โปรแกรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ความเร็วต่ำเปิด โปรแกรมต่าง ๆ ได้ช้า บุคลากรที่มีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เสียบ่อยครั้งมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่มีปัญหาสภาพแวดล้อมในการใช้งานไม่เหมาะสม บุคลากรที่คิดว่าความเร็วของอินเทอร์เน็ต 2mb ขึ้นไปเพียงพอในการอัปโหลดข้อมูล มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่คิดว่าความเร็วของอินเทอร์เน็ต 256k - 512k เพียงพอในการอัปโหลดข้อมูล และบุคลากรที่คิดว่าความกว้างของ Bandwidth ในการดาวน์โหลดข้อมูลควรอยู่ที่ 2mb ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงสูงกว่าบุคลากรที่คิดว่ามีความกว้างของ Bandwidth ในการดาวน์โหลดข้อมูลควรอยู่ที่ 256k - 512k

229935

The objectives of this research were (1) to study the satisfaction of Ramkhamhaeng University personnel towards Internet services provided by the university, (2) to examine their level of knowledge on computer use and the benefits they gained from using the Internet, and (3) to investigate the problems caused when using the university's Internet network. The results of the study may be used to develop the system. The samples of the study consisted of 370 Ramkhamhaeng University personnel. The data were statistically analyzed by frequency, percentage, standard deviation, and *t* test.

The findings are described hereunder:

1. The samples' demographic information includes gender, status, level

of education, and position. It was found that gender and age were different, at 0.5 significance. With regard to level of education and position, it indicated that people who were younger than 25 years old were more satisfied with the Internet services than those who were older than 40 years. Moreover, people who had been using computers for longer than 10 years showed more satisfaction than those who had used computers for less than three years.

2. In respect of the personnel's computer knowledge level, including time of use, their capability level in using computer, their knowledge level on using the Internet, their knowledge level in searching information from the Internet, and their knowledge level in using e-mail and web browser were significantly different at 0.05. As mentioned above, the personnel who had used computers for longer than 10 years had more satisfaction than the people who had been using computers less than three years. The personnel who could use computers well were more satisfied with the Internet services than those who were unskillful in using computers. In addition, the personnel who obtained knowledge in using Internet at the level that they could search and download information were more satisfied with the Internet service than those who performed less well on searching for information online. The personnel who obtained knowledge in using Internet at the level that they could search and download information were more satisfied with the Internet service than those who could not search for information online. The personnel who had knowledge in using e-mail were more satisfied with the Internet services than those who had less knowledge and were unskillful. In addition, the personnel

who had knowledge about web browsers at the level that they were able to install programs and solve problems skillfully while using the Internet, had higher satisfaction in using Internet services than the personnel who did not have as much knowledge about web browsers.

3. Problems in using computers – which included the number of computers in the workplace, the number of computers capable of accessing the Internet effectively, problems in using computers, the Internet upload speed, and the range of bandwidth for downloading – were significantly different, at 0.05. In addition, a higher level of satisfaction occurred in the sample group who had the highest number of computers with Internet connection, in comparison with those who had fewer computers that could be used to access the Internet. Also, the personnel who had computers with a high-speed Internet connection had higher satisfaction than those whose computers had a low-speed connection that accessed websites slowly. Moreover, those who had problems with computer breakdowns were more satisfied than those who had an unsuitable environment for using Internet. The personnel who thought the Internet speed 2Mb up was good enough for uploading information had more satisfaction than those who believed the Internet speed 256k - 512k was good enough for uploading information. Also, the personnel who thought that the range of bandwidth for downloading information should be 2Mb up had more satisfaction with using Internet services than those who believed the Internet speed 256k - 512k was good enough for uploading information.