

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้อินเตอร์เน็ตมหาวิทยาลัย

ที่ให้บริการแก่นักศึกษา ในจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นางสาวศิวพร ปุ้ยขายนันท์

พฤษภาคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์จรูญ กาใหญ่

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้อินเตอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการแก่นักศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเตอร์เน็ตของแต่ละมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้อยู่ที่ นิสิต-นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ของจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 3 แห่ง ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Multiple Sampling โดยกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 265 คน กลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้จำนวน 94 คน และกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยพายัพจำนวน 212 คน จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าทดสอบ T-test และค่าทดสอบ F-test ซึ่งได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่ศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี เป็นส่วนมาก และมีการใช้งานระบบเครือข่ายด้านการเรียน เช่นการทำรายงาน หรือส่งงานมากที่สุด ซึ่งมีช่วงเวลาในการใช้อินเตอร์เน็ตอยู่ระหว่าง 12.00 - 18.00 น. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านระบบเครือข่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สถานที่ และเวลาที่ทางสถาบันฯ เปิดให้บริการในระดับต่ำ-ปานกลาง นอกจากนี้จากการทดสอบสมมุติฐานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ต่างสถาบันฯ ที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้อินเตอร์เน็ตที่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่ต่างระดับการศึกษา ต่างสาขาคณะ/วิชา ความพึงพอใจด้านสถานที่ ทั่วทางสถาบันฯ จัดให้บริการ รวมไปถึงความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ประจำห้องให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างแต่ละสถาบันฯ มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

Abstract of thesis submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Agricultural Economics

FACTORS AFFECTING THE STUDENTS' SATISFACTION OF INTERNET SERVICES
PROVIDED BY UNIVERSITIES IN CHIANGMAI PROVINCE

BY

SIWAPORN PUTSAYAINUNT

NOVEMBER 2002

Chairman: Assistant Professor Jarat Gayai
Department/Faculty: Department of Agricultural Economics and Cooperatives,
Faculty of Agricultural Business

The purposes of this thesis were to 1) study the factors affecting the students' satisfaction of internet services provided by universities in Chiangmai province; 2) study students' behaviors in using internet; and 3) compare students' satisfaction across universities. The data were collected by means of interview and by using the multiple sampling method consisting of 265 Chiangmai University students, 94 Maejo University students, and 121 Payap University students. The data were analyzed by the SPSS/PC using arithmetic mean, frequency, T-test, and F-test. The results were as follows :

The sample was mostly female studying in bachelor's degrees. The average age is between 18-25 years. The most satisfaction in using the internet is for education, e.g., doing papers or works, and use internet between 12.00 – 18.00 pm. The sample group was satisfied with service system and computers' equipment. The satisfaction of service of place and time is low to moderate level. And then assumption test showed that the most of people in each university between male and female have different satisfaction. The satisfaction of students in each educational level, from different faculties remained similar in terms of place and time for service and in terms of officers in the computer room.