

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ให้บริการแก่นิสิตภายในมหาวิทยาลัย โดยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้มีการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ในศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมอำนวยความสะดวกในการให้บริการซอฟต์แวร์ที่สอดคล้องกับการเรียนการสอนในภาควิชาต่างๆ ที่ได้มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย การให้บริการในระบบเครือข่าย พร้อมระบบแสดงตัวตน (AUTH) และเก็บข้อมูลการจราจรทางคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และอำนวยความสะดวกในพื้นที่การให้บริการ ทั้งสถานที่ อุปกรณ์กระจายสัญญาณ แสงสว่าง และการให้บริการตอบข้อซักถามในระบบเครือข่าย ซึ่งในการให้บริการในด้านต่าง ๆ นั้นได้มีการนำทฤษฎีต่างมาเป็นองค์ประกอบคือ

#### 1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

1.1 พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

1.2 ความเป็นมาของการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย

1.3 ประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ของผู้ให้บริการ พ.ศ.2550

#### 2. แบบแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 การวัดความพึงพอใจ

## 1. กฎหมายที่เกี่ยวข้องการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

### 1.1 พระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

“ระบบคอมพิวเตอร์” หมายความว่า อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ของคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกัน โดยได้มีการกำหนดคำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ

“ข้อมูลคอมพิวเตอร์” หมายความว่า ข้อมูล ข้อความ คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใดบรรดาที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ในสภาพที่ระบบคอมพิวเตอร์อาจประมวลผลได้ และให้หมายความรวมถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

“ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแสดงถึงแหล่งกำเนิด ต้นทาง ปลายทาง เส้นทาง เวลา วันที่ ปริมาณ ระยะเวลาชนิดของบริการ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์นั้น

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า

(1) ผู้ให้บริการแก่บุคคลอื่นในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต หรือให้สามารถติดต่อถึงกันโดยประการอื่น โดยผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในนามของตนเอง หรือในนามหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

(2) ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า ผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการไม่ว่าต้องเสียค่าใช้บริการหรือไม่ก็ตาม

“พนักงานเจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

ขณะนี้พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ผ่านการเห็นชอบจากสภานิติบัญญัติ การลงพระปรมาภิไธย และการประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาแล้ว เมื่อ 18 มิถุนายน พ.ศ.2550 และจะมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2550 เป็นต้นไป

พระราชบัญญัตินี้ จะมีผลกระทบกับผู้ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โดยทั่วไป เพราะหากท่านทำให้เกิดการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ (ไม่ว่าจะบังเอิญหรือตั้งใจ) ก็อาจจะมีผลกับท่าน และที่สำคัญ คือผู้ให้บริการ ซึ่งรวมไปถึงหน่วยงานต่างๆที่เปิดบริการอินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้อื่นหรือ กลุ่มพนักงาน/นักศึกษาในองค์กร ท่านมีหน้าที่หลายอย่าง ในฐานะ "ผู้ให้บริการ" ท่านควรทราบใน สิ่งที่ต้องเตรียมตัวเมื่อ พ.ร.บ.การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ใช้บังคับ

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม: <http://www.etcommission.go.th/>

## ความเป็นมาของการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย

เพื่อให้ประเทศมีโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมายรองรับสังคมสารสนเทศ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการดำรงอยู่ของสังคมในศตวรรษที่ 21 ใน พ.ศ. 2550 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้มีการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น 6 ฉบับ โดย 3 ฉบับแรก เป็นกฎหมายที่ส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ อันเอื้อต่อการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ส่วนกฎหมายในลำดับที่ 4 และลำดับ 5 เป็นกฎหมายที่จะใช้เป็นมาตรการในการคุ้มครองหรือปกป้องสังคมจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเชิงไม่สร้างสรรค์ และฉบับสุดท้ายเป็นกฎหมายฉบับที่จะสร้างกลไกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม สารสนเทศ โดยกฎหมายดังกล่าวปรากฏตามรายการ ดังต่อไปนี้

กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับผลทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2545 และมีการตั้งคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อดำเนินการต่างๆต่างพระราชบัญญัตินี้(อ่าน ตัว พรบ. นี้ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544)

กฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับผลทางกฎหมายของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้มีการจัดทำแยกเป็นอีกหนึ่งฉบับ เพราะได้มีการรวมหลักการไว้กับกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีผลใช้บังคับแล้วเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2545

กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการจัดทำขึ้นเพื่อรองรับการโอนเงินและการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เดิมจะพัฒนาเป็นกฎหมายลำดับพระราชบัญญัติ แต่หลังจากที่มีการดำเนินงานของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว คณะกรรมการฯ ได้จัดทำเป็นกฎหมายลำดับรองภายใต้มาตรา 32 ของกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แทน เรียกว่าร่างพระราชกฤษฎีกากำกับดูแลธุรกิจบริการเกี่ยวกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. .... เพื่อให้คล่องตัวและเร็วขึ้นกว่าการทำเป็นพระราชบัญญัติ ขณะนี้คณะรัฐมนตรีได้รับหลักการและมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณาต่อไป

กฎหมายว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ร่างกฎหมายฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดฐานความผิดและบทลงโทษสำหรับการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และกำหนดอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ เมื่อผ่านการรับหลักการของคณะรัฐมนตรี และเข้าสู่การพิจารณาโดยคณะกรรมการกฤษฎีกา (นายมีชัย ฤชุพันธุ์ ประธาน)แล้ว ได้เปลี่ยนชื่อเป็น ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. .... เนื่องจากคณะกรรมการเห็นว่า การกระทำบางลักษณะไม่น่าจะเป็น “อาชญากรรม Crime”) ร่างกฎหมายนี้ เข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติไปเมื่อวันที่ 15 พ.ย. 2549 ขณะนี้ อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการวิสามัญ

พิจารณาร่าง พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. .... สภานิติบัญญัติแห่งชาติ (อ่านตัวร่าง พร.บ. นี้ ร่างพรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ฉบับที่ผ่าน สกค.แล้ว)

ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. .... ได้จัดทำขึ้นเพื่อคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานในความเป็นส่วนตัว โดยมุ่งคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่อาจมีการละเมิดและสามารถนำไปใช้ในทางมิชอบได้โดยง่าย (ในการทำธุรกรรมทางออนไลน์หรือการใช้อินเทอร์เน็ต) ทั้งนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ให้ความเห็นชอบให้สนง.ปลัดนายกรัฐมนตรี (โดยสนง.ข้อมูลข่าวสารของราชการ) ทำหน้าที่รวบรวมร่างกฎหมายฉบับดังกล่าวเข้ากับร่างกฎหมายที่จัดทำโดยสขร. โดยยังคงยืนยันให้มีการจัดตั้งสำนักงานที่จะดูแลการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ภายใต้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

## 1.2 ประกาศกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่องหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ของผู้ให้บริการ พ.ศ.2550

ด้วยในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์เริ่มเข้าไปมีบทบาท และทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามลำดับต่อระบบเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชน แต่ในขณะเดียวกันการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มีแนวโน้มขยายวงกว้าง และทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ นับเป็นพยานหลักฐานสำคัญในการดำเนินคดี อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสืบสวน สอบสวน เพื่อนำตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ จึงสมควรกำหนดให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ดังกล่าว

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 26 วรรค 3 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ดังนั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้ เรียกว่า "หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550"

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรักษาการตามประกาศนี้

ข้อ 4 ในประกาศนี้ "ผู้ให้บริการ" หมายความว่า

(1) ผู้ให้บริการแก่บุคคลอื่นในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต หรือให้สามารถติดต่อถึงกันโดยประการอื่น โดยผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในนามของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

(2) ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น

"ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์" หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งแสดงถึงแหล่งกำเนิด ต้นทาง ปลายทาง เส้นทาง เวลา วันที่ ปริมาณ ระยะเวลา ชนิดของบริการ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์นั้น บริการใช้อินเทอร์เน็ตและเครือข่ายทั่วไปในหน่วยงานของตนเองอีกด้วย

"ระบบคอมพิวเตอร์" หมายความว่า อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ที่เชื่อมการทำงานเข้าด้วยกัน โดยได้มีการกำหนด คำสั่ง ชุดคำสั่ง หรือสิ่งอื่นใด และแนวทางปฏิบัติงานให้อุปกรณ์หรือชุดอุปกรณ์ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ

"ผู้ใช้บริการ" หมายความว่า ผู้ใช้บริการของผู้ให้บริการไม่ว่าต้องเสียค่าใช้บริการหรือไม่ก็ตาม

ข้อ 5 ภายใต้บังคับของมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ประเภทของผู้ให้บริการซึ่งมีหน้าที่ต้องเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์แบ่งได้ดังนี้

(1) ผู้ให้บริการแก่บุคคลทั่วไปในการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต หรือให้สามารถติดต่อถึงกันโดยประการอื่น ทั้งนี้ โดยผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในนามของตนเอง หรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น สามารถจำแนกได้ 4 ประเภท ดังนี้

ก. ผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมและการกระจายภาพและเสียง (Telecommunication and Broadcast Carrier) ประกอบด้วยผู้ให้บริการดังปรากฏตามภาคผนวก ก. แนบท้ายประกาศนี้

ข. ผู้ให้บริการการเข้าถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Access Service Provider) ประกอบด้วยผู้ให้บริการดังปรากฏตามภาคผนวก ก. แนบท้ายประกาศนี้

ค. ผู้ให้บริการเช่าระบบคอมพิวเตอร์ หรือให้เช่าบริการ โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ (Host Service Provider) ประกอบด้วยผู้ให้บริการดังปรากฏตามภาคผนวก ก. แนบท้ายประกาศนี้

ง. ผู้ให้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ดังปรากฏตามภาคผนวก ก. แนบท้ายประกาศนี้

(2) ผู้ให้บริการในการเก็บรักษาข้อมูลคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ของบุคคลตาม (1) (Content Service Provider) เช่น ผู้ให้บริการข้อมูลคอมพิวเตอร์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ (Application Service Provider) ประกอบด้วยผู้ให้บริการดังกล่าว ก. แนบท้ายประกาศนี้

ข้อ 6 ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ที่ผู้ให้บริการต้องเก็บรักษา ปราบกฏดังกล่าว ก. แนบท้าย ประกาศนี้

ข้อ 7 ผู้ให้บริการมีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

(1) ผู้ให้บริการตามข้อ 5 (1) ก. มีหน้าที่เก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ตามภาคผนวก ข. 1

(2) ผู้ให้บริการตามข้อ 5 (1) ข. มีหน้าที่เก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ตามภาคผนวก ข. 2 ตามประเภท ชนิดและหน้าที่การให้บริการ

(3) ผู้ให้บริการตามข้อ 5 (1) ค. มีหน้าที่เก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ตามภาคผนวก ข. 2 ตามประเภท ชนิดและหน้าที่การให้บริการ

(4) ผู้ให้บริการตามข้อ 5 (1) ง. มีหน้าที่เก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ตามภาคผนวก ข. 3

(5) ผู้ให้บริการตามข้อ 5 (2) มีหน้าที่เก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ตามภาคผนวก ข. 4

ทั้งนี้ ในการเก็บรักษาข้อมูลจราจรตามภาคผนวกต่าง ๆ ที่กล่าวไปข้างต้นนั้น ให้ผู้ให้บริการเก็บเพียงเฉพาะในส่วนที่เป็นข้อมูลจราจรที่เกิดจากส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการของตนเท่านั้น

ข้อ 8 การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการต้องใช้วิธีการที่มั่นคง ปลอดภัย ดังต่อไปนี้

(1) เก็บในสื่อ (Media) ที่สามารถรักษาความครบถ้วนถูกต้องแท้จริง (Integrity) และระบุตัวบุคคล (Identification) ที่เข้าถึงสื่อดังกล่าวได้

(2) มีระบบการเก็บรักษาความลับของข้อมูลที่จัดเก็บ และกำหนดชั้นความลับในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือของข้อมูล และไม่ให้ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ เช่น การเก็บไว้ใน Centralized Log Server หรือการทำ Data Archiving หรือทำ Data Hashing เป็นต้น เว้นแต่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องที่เจ้าของหรือผู้บริหารองค์กร กำหนดให้สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เช่น ผู้ตรวจสอบระบบสารสนเทศขององค์กร (IT Auditor) หรือบุคคลที่องค์กรมอบหมาย เป็นต้น รวมทั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้

(3) จัดให้มีผู้มีหน้าที่ประสานงานและให้ข้อมูลกับพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 เพื่อให้การส่งมอบข้อมูลนั้น เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

(4) ในการเก็บข้อมูลจราจรนั้น ต้องสามารถระบุรายละเอียดผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคลได้ (Identification and Authentication) เช่น ลักษณะการใช้บริการ Proxy Server, Network Address Translation (NAT) หรือ Proxy Cache หรือ Cache Engine หรือบริการ Free Internet หรือบริการ 1222 หรือ Wi-Fi Hotspot ต้องสามารถระบุตัวตนของผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคลได้จริง

(5) ในกรณีที่ผู้ให้บริการประเภทหนึ่งประเภทใด ในข้อ 1 ถึงข้อ 4 ข้างต้น ได้ให้บริการในนามตนเอง แต่บริการดังกล่าวเป็นบริการที่ใช้ระบบของผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลที่สาม เป็นเหตุให้ผู้ให้บริการในข้อ 1 ถึงข้อ 4 ไม่สามารถรู้ได้ว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ามาในระบบนั้นเป็นใคร ผู้ให้บริการเช่นนั้นต้องดำเนินการให้มีวิธีการระบุและยืนยันตัวตนบุคคล (Identification and Authentication) ของผู้ใช้บริการผ่านบริการของตนเองด้วย

ข้อ 9 เพื่อให้ข้อมูลจราจรมีความถูกต้องและนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง ผู้ให้บริการต้องตั้งนาฬิกาของอุปกรณ์บริการทุกชนิดให้ตรงกับเวลาอ้างอิงสากล (Stratum 0) โดยผิดพลาดไม่เกิน 10 มิลลิวินาที

ข้อ 10 ผู้ให้บริการซึ่งมีหน้าที่เก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ตามข้อ 7 เริ่มเก็บข้อมูลดังกล่าวตามลำดับ ดังนี้

(1) ผู้ให้บริการตามข้อ 5 (1) ก. เริ่มเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์เมื่อพ้นสามสิบวัน นับจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

(2) ให้ผู้ให้บริการตามข้อ 5 (1) ข. เฉพาะผู้ให้บริการเครือข่ายสาธารณะหรือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) เริ่มเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์เมื่อพ้นหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ผู้ให้บริการอื่นนอกจากที่กล่าวมาในข้อ 10 (1) และข้อ 10 (2) ข้างต้น ให้เริ่มเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์เมื่อพ้นหนึ่งปีนับจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ประกาศ ณ วันที่ 21 สิงหาคม พ.ศ. 2550

นำข้อมูลมาจาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th>

### กฎระเบียบ ข้อบังคับ การใช้ห้องศูนย์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ไม่นำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทาน
  2. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
  3. ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น
  4. ใช้คำวาจาที่สุภาพในการสนทนา
  5. ไม่ดู ส่ง หรือรับ สื่อลามกต่างๆ
  6. ไม่เคลื่อนย้ายอุปกรณ์และสิ่งของต่างๆภายในห้องอินเทอร์เน็ต โดยไม่ได้รับอนุญาต
  7. ไม่ลงโปรแกรมต่างๆ ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ก่อนได้รับอนุญาต
  8. ไม่ใช้ Username และ Password ของผู้อื่นในการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต
  9. ไม่นำกระเป๋าเข้ามาในห้องอินเทอร์เน็ตให้เก็บไว้ที่ตู้ล็อกเกอร์
  10. หลังจากใช้งานอินเทอร์เน็ตเรียบร้อยแล้วให้ตรวจสอบสิ่งของให้เรียบร้อย
  11. ก่อนการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตให้แลกบัตรทุกครั้งและต้องใช้บัตรของตนเองเท่านั้น
  12. ไม่พิมพ์หรือโพสต์ข้อความที่ดูถูกเหยียดหยาม หรือส่งผลเสียต่อผู้อื่น
- โดย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นความรู้สึก (feeling) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ต่างกันแล้วแต่บุคคล

#### ความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต (2542: 793) ให้ความหมายไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (อ้างถึงใน ธนพร ชุมวรรจฺญายี 2539: หน้า 8) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อบริการในสถานบริการนั้น

ฟ้ามูย สุกัณศีล (2548: 3) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของคนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

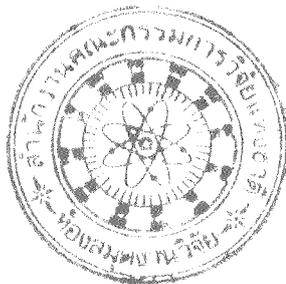
ดิเรก ปลั่งดี (2540 : 4, อ้างถึง ชรีณี เดชจินดา, 2515) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก หรือทัศนคติ ในทางที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว

### การวัดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542:หน้า 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของ ซาลิซนิกค์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ
2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วงเดือน เจริญ (2553:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ 5 ลำดับแรก ได้แก่ พึงพอใจต่อการให้บริการของบรรณารักษ์ ความสะดวกของสถานที่ที่ใช้บริการ คุณภาพของเอกสารที่ได้รับ การแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุด และพึงพอใจต่อฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดต่าง ๆ (Web OPAC) ตามลำดับ ด้านปัญหาของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดต่างประเทศแพงเกินไป ได้รับสารสนเทศช้า ไม่ทันการ ห้องสมุดขาดคู่มือที่ทันสมัยในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอในการตรวจสอบแหล่งข้อมูล และค่าใช้จ่ายในการยืมระหว่างห้องสมุดในประเทศแพงเกินไป ตามลำดับ ด้านรูปแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการต้องการ พบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการ 5 ลำดับแรก ได้แก่ ต้องการให้มีการดำเนินการตั้งแต่นับเรื่องจนถึงส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่มีเอกสารภายใน 1-4 ชั่วโมง ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ ควรมีแบบกรอกคำขอยืมระหว่างห้องสมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ ควรมีบริการสแกนสารสนเทศจากตัวเล่มจริงและบันทึกลงดิสก์เก็ต/ซีดี และควรมีบริการส่งเอกสารไปยังผู้ใช้บริการตามคณะ

วิวัฒน์ วงศ์อรุณ และแววดาว จงกลณี (2551:บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมโดยภาพรวมทุกด้าน ทั้งด้านสภาพห้องพัก การบริการอาหารและเครื่องดื่ม ราคา การจองห้องพัก และการรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก

ประทับใจ สิกขา (2540:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ตามทัศนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าอาจารย์มีทัศนะเกี่ยวกับศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาโดยส่วนรวมเห็นด้วยในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านพบว่าด้านปัจจัยพื้นฐาน อาจารย์เห็นว่าสื่อประกอบการสอนที่จัดให้บริการควรมีความสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่สอน ห้องเรียนควรมีสภาพเหมาะสมกับการใช้สื่อประกอบการสอน ห้องเรียนควรจัดให้มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียนและมีอากาศถ่ายเทได้ดี โสตทัศนูปกรณ์ควรได้รับการติดตั้งให้สะดวกต่อการใช้ และบุคลากร

ทั้งหมดพบว่ามีคามพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่พบของการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการบางอย่างมีความยุ่งยากซับซ้อน ควรที่จะลดขั้นตอนลงเพื่อประหยัดเวลา และลดความผิดพลาด ความล่าช้าที่เกิดขึ้น ตรวจสอบอุปกรณ์การใช้งานของอาคารเรียนเนื่องจากมีการใช้งานเป็นประจำ เพิ่มไม่ตรีจิต และมิตรภาพของการบริการให้เกิดขึ้นในเจ้าหน้าที่ และการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2550:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของกลุ่มตัวอย่างทุกสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการ และด้านอำนวยความสะดวก ส่วนความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 พบว่านักศึกษามีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกชั้น ปี การทดสอบมาตรฐานพบว่าสถานภาพต่างกันมีระดับการตัดสินใจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการศูนย์วิทยบริการ โดยภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พรรณราย หลูไพบูลย์ (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาในศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่าความเห็นต่อประโยชน์ของกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 4 ข้อ ได้แก่ ช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้นข้อมูลเพราะกฤตภาคมีเนื้อหาสั้นกะทัดรัดอ่านได้จบในเวลาอันรวดเร็ว ได้ข้อมูลเชิงสถิติมากกว่าแหล่งข้อมูลอื่น ๆ มีข้อมูลที่ทันสมัยมากกว่าข้อมูลในหนังสือ และใช้เป็นข้อมูลเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อมูลในหนังสือหรือทรัพยากรอื่น ๆ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประโยชน์ของกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ของกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และนักศึกษาคณะบัญชี แต่เมื่อจำแนกตามชั้นปี ไม่พบความแตกต่างความเห็นต่อคุณภาพของกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 5 ข้อ ได้แก่ บทความหรือข่าวสารที่นำมาให้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ มีความทันสมัย มาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงกับเนื้อหาวิชาที่

เรียน และสามารถนำไปประกอบการเรียนและค้นคว้าเพิ่มเติมได้ เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพของกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์มีความคิดเห็นต่อคุณภาพของกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และนักศึกษาคณะบัญชี แต่เมื่อจำแนกตามชั้นปีไม่พบความแตกต่าง ปัญหาในการใช้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ข้อ ได้แก่ ผู้ใช้บริการไม่สามารถบันทึกกฤตภาคที่ค้นได้ลงแผ่นบันทึกได้ แผนภาพที่แนะนำวิธีการสืบค้นกฤตภาคมีไม่ครบทุกเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการและแผนภาพที่แนะนำวิธีการสืบค้นกฤตภาคอธิบายไม่ละเอียด เข้าใจยาก เมื่อเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชาและชั้นปีไม่พบความแตกต่างความต้องการใช้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ข้อ ได้แก่ ต้องการให้ลดราคาค่าบริการพิมพ์บทความกฤตภาค ต้องการให้มีบริการกฤตภาคที่เป็นภาษาต่างประเทศ และต้องการให้ผู้ให้บริการสามารถบันทึกกฤตภาคที่ต้องการลงแผ่นบันทึกส่วนตัวได้ เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชาและชั้นปีไม่พบความแตกต่างเหตุผลการใช้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ข้อ ได้แก่ เพราะตนเองมีตำราประกอบการเรียนเพียงพอแล้ว เพราะตนเองใช้แหล่งข่าวสารอื่น ๆ ที่น่าสนใจอยู่แล้วเช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร อินเทอร์เน็ต และไม่ทราบว่ามีการบริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์สารสนเทศและหอสมุด เมื่อเปรียบเทียบเหตุผลการใช้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์ของนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชาพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่นักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมีเหตุผลการใช้บริการกฤตภาคอิเล็กทรอนิกส์สูงกว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ แต่เมื่อจำแนกตามชั้นปีไม่พบความแตกต่าง

สนทนา สาลี (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานที่เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป พบว่าอาจารย์และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานที่เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากคือ ด้านจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและเนื้อหา ด้านผู้เรียน ส่วนด้านห้องปฏิบัติการอาจารย์และนักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์มีความคิดเห็นต่อ

สภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานที่เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร พบว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการสอนวิชาพื้นฐานที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด 5-10 ปี มีความคิดเห็นด้านผู้เรียนสูงกว่าอาจารย์ที่มีประสบการณ์ มากกว่า 10 ปีอาจารย์ที่อยู่ในกลุ่มสถาบันราชภัฏ ต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกัน นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานที่เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศเมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร พบว่านักศึกษาที่เพศ ชั้นปี สาขาวิชา ต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกันนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มสถาบันราชภัฏต่างกันมีความคิดเห็นต่อวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการสืบค้น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคิดเห็นต่อวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการสืบค้น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจารย์และนักศึกษามีปัญหาต่อการจัดการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานที่เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอาจารย์มีความคิดเห็นในระดับมากเรื่อง เวลาที่สอนในส่วนของ การสืบค้นสารสนเทศน้อยเกินไป ห้องปฏิบัติการไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา นักศึกษาที่จัดให้เรียนต่อห้องมีจำนวนมากเกินไป เนื้อหาในส่วนวิชาภาษาไทยมากเกินไป ส่วนนักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่อง เวลาที่อาจารย์ใช้สอนในภาคทฤษฎีมีมากเกินไป