

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม

Users' Satisfaction of Using the Internet System within the Siam University

ชนาภรณ์ รอดชีวิต

มหาวิทยาลัยสยาม

Siam University, Thailand.

Email: nookwanglovelove@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ระดับความพึงพอใจ ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับระดับความพึงพอใจ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ด้านพฤติกรรมกับระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม ใน 4 ด้าน คือ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ อาจารย์ และนักศึกษา จำนวน 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติไคสแควร์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และสังกัดคณะพยาบาลศาสตร์ ส่วนพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ คือ การค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 วัน/สัปดาห์ เฉลี่ย 1 – 2 ชั่วโมง/วัน โดยใช้บริการเวลา 11.01 – 14.00 น. โดยมีการเชื่อมต่อระบบแบบใช้สาย (LAN) มากที่สุด โดยใช้อุปกรณ์ในการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตด้วย Mobile โดยมีการใช้งานส่วนใหญ่ในบริเวณห้องสมุดกลาง อาคาร 12 นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานพบว่า ในส่วนลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ เพศมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และคณะมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ อีกทั้งยังพบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตในด้านเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อ

วันมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนพฤติกรรมในด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านการให้บริการ

คำสำคัญ: ระบบอินเทอร์เน็ต; ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต; ความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of this study is to examine the demographic characteristics, to study the behavior of internet users, to study the level of satisfaction, and to examine the relationship between demographic characteristics on the level of satisfaction, and to study the relationship of behavior and satisfaction level of internet users in Siam University, in four areas, namely, internet network, security, service center/facilities, and provided services. The samples were 400 staffs, instructors and students. Data were collected by using 5-point rating scale questionnaire and checklist. The statistics used for data analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation and Chi-square.

The result of this research revealed that most respondents are female age around 20–30 years old with Bachelor degree in faculty of nursing. The main objective of using internet was to delve knowledge. The internet use frequency of most respondents in a day averaged 1–2 hours. Respondent's internet use was mostly during 11.01 a.m. – 2.00 p.m. with both LAN connections and also using the mobile (Smartphone) to connect to the internet within the main library (building 12) of Siam University. Furthermore, the users' satisfaction of using the internet system within the Siam University in overall four aspects and individual aspects were at the moderate level. By ranking from most to less, they were security, service center/facilities, provided services, and internet network respectively.

To test the hypothesis, in the part of the demographic characteristics of users, the researcher found that gender was correlated with the level of satisfaction in the service of the Siam University in the internet services/facilities. Also, the faculty has the relationship with the level of satisfaction in the internet service of the Siam University, especially in the field of security, service center/facilities, and provided services. It also found that behavior of users of the Internet in the average time spent per day was associated with level of satisfaction in internet network. The behavior in the device aspect used to access the Internet is associated with a level of satisfaction in internet network and services.

Keywords: internet system; internet system user; satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาทมากในสังคมปัจจุบันทั้งวงการการศึกษาที่สนใจให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาและอินเทอร์เน็ตประยุกต์กับงานต่างๆ มากขึ้น ทั้งช่วยในการสืบค้นข้อมูล และการเรียนการสอน และการบริหารธุรกิจของบริษัทห้างร้านต่างๆ ตลอดจนหน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการองค์การด้วยการเก็บข้อมูล ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำผลลัพธ์มาช่วยในการวางแผนและตัดสินใจ

ซึ่งจากเห็นผลดังกล่าวข้างต้นทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีความจำเป็นจะต้องมีการรับ-ส่งข้อมูลจำนวนมาก ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และสามารถนำมาใช้งานได้ตลอดเวลา ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่รู้จักกันดี คือ อินเทอร์เน็ต (Internet) ถือเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่สุดของโลก โดยจะเป็นการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์หลายๆ เครื่องจากทั่วโลกมาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน ซึ่งช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ทั่วโลก ในการติดต่อกันระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งในปัจจุบันมีการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการรับส่งข้อมูลในการทำงาน ค้นหาข่าวสารต่างๆ หรือเพื่อใช้บริการด้านความบันเทิงมากขึ้น และจากปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดความต้องการในด้านอื่นๆ ตามมา เช่น ความเร็วในการรับส่งข้อมูล คุณภาพของสัญญาณ ความครอบคลุมของสัญญาณในพื้นที่บริการต่างๆ ซึ่งความต้องการในการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องมีเครือข่ายที่สามารถเชื่อมต่อกันได้ทั่วโลกเป็นสื่อกลาง การให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการในการติดต่อที่สะดวกรวดเร็ว ไม่เกิดความขัดข้องระหว่างการใช้บริการ เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยสยามที่ได้มีการบริการทางด้านระบบอินเทอร์เน็ตให้กับทั้ง อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาได้ใช้งาน

มหาวิทยาลัยสยามเป็นสถาบันการศึกษาที่ให้บริการการศึกษา และเพื่อการก้าวกระโดดในยุคปัจจุบันที่ก้าวสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเป็นยุคโลกไร้พรมแดนด้วยระบบการสื่อสารที่ทันสมัย ดังนั้นนอกจากการจัดการการศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการจัดการในด้านระบบอินเทอร์เน็ต โดยอยู่ภายใต้การดูแลของศูนย์สารสนเทศและวิชาการที่มีหน้าที่กำกับทำให้ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายสำหรับ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามาเป็นเวลานานพอสมควร แต่ในปัจจุบันยังไม่เคยมีการสำรวจและประเมินระดับความพึงพอใจจากการให้บริการอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการ “ศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม” เป็นเรื่องที่จะต้องศึกษาอย่างยิ่ง เพราะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการใช้บริการ โดยคาดหวังว่าผลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาบริการระบบอินเทอร์เน็ตให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม
3. เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม
5. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์

- เพศ, อายุ, สถานภาพ, คณะ

พฤติกรรมการใช้บริการ

- วัตถุประสงค์ในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต
- จำนวนวันที่ใช้บริการ/สัปดาห์
- เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน
- ช่วงเวลาในการใช้บริการ
- ช่องทางการเชื่อมต่อเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต
- อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต
- สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต



- ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ด้านระบบรักษาความปลอดภัย
- ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านการให้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม

2. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) วิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้ 1. การวัดความพึงพอใจที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้จริงกับความคาดหวัง 2. การวัดความพึงพอใจโดยถือเกณฑ์คุณค่าที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้า 3. การวัดความพึงพอใจโดยใช้แนวคิดจากทฤษฎีบรรทัดฐาน (Norms theory) 4. การวัดความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ด้านการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) ให้ความหมายพฤติกรรมผู้บริโภค ว่าเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรเกี่ยวกับการเลือกซื้อ และใช้สินค้าและบริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของเขา ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อจะกำหนดกลยุทธ์ที่สนองต่อความพึงพอใจ

ชูชัย สมธิไกร (2554) ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่าสอดคล้องกันเพียงไร ความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลจาก 4 แหล่งดังนี้ ความต้องการส่วนบุคคล การบอกเล่าปากต่อปาก ประสบการณ์เดิมประสบการณ์ตรงของผู้บริโภค และ การโฆษณาประชาสัมพันธ์

ฐิตายุ บุษาลี (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหนองแขม พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาหนองแขม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพนักงาน มากที่สุด

สุวิมล ระวัง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตศึกษาปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและวิเคราะห์พฤติกรรมกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้บริการเครือข่ายไร้สายแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันมีจำนวนผู้ใช้ประมาณ 14,800 ราย (ที่มา : มหาวิทยาลัยสยาม 2556) คือ อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ถึง ปริญญาเอก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ถึง ปริญญาเอก ที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม โดยใช้หลักการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่ายอมให้มีความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 คือต้องใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 389 ตัวอย่าง ดังนั้นเพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง สำหรับการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และทำการเก็บข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	อันดับที่ 1	ร้อยละ	อันดับที่ 2	ร้อยละ
1. เพศ	หญิง	65.0	ชาย	35.0
2. อายุ	20-30 ปี	60.0	ต่ำกว่า 20 ปี	32.5
3. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	86.8	บุคลากร / เจ้าหน้าที่	9.3
4. คณะ/หน่วยงาน	คณะพยาบาลศาสตร์	12.8	วิทยาศาสตร์	12.0

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม

จากผลการศึกษา พบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการจากผู้ตอบจำนวน 400 คน ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงพฤติกรรมในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม

อันดับ	วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ	ร้อยละของผู้ตอบ
1	ค้นคว้าหาข้อมูลความรู้	86.5
2	สนทนาออนไลน์ เช่น Facebook , Line , Twitter	56.5
3	ติดตามข้อมูลข่าวสาร	52.5
4	รับ-ส่งข้อมูลผ่าน E-Mail	46.0
5	ดูหนัง/ฟังเพลง	43.3
6	ดาวน์โหลดโปรแกรม/ภาพยนตร์/เพลง	21.3
7	ทำงาน ทำธุรกิจ	19.3
8	ซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ (E-Commerce)	13.8
9	เล่นเกมออนไลน์	12.5
10	ประชุมทางไกลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	5.3

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงพฤติกรรมในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม (ต่อ)

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	อันดับที่ 1	ร้อยละ	อันดับที่ 2	ร้อยละ
1. จำนวนวันในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยามต่อสัปดาห์	1 วัน/สัปดาห์	23.3	2 วัน/สัปดาห์	21.8
2. จำนวนชั่วโมงเฉลี่ย/วันในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย	1 – 2 ชั่วโมง/วัน	56.5	3 – 4 ชั่วโมง/วัน	29.3
3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยามมากที่สุด	เวลา 11.01 – 14.00 น.	55.5	เวลา 14.01 – 17.00 น.	25.0
4. ช่องทางที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม	ระบบแบบไร้สาย (Wireless/Wi-Fi)	75.3	แบบใช้สาย (LAN)	24.8
5. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยามบ่อยที่สุด	Mobile (Smartphone)	48.3	คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC)	27.5
6. สถานที่หรือบริเวณที่ผู้ใช้บริการ	ห้องสมุดกลาง	16.5	ห้องสมุดมารวย	13.3

เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัยสยาม บ่อยที่สุด	อาคาร 12		อาคาร 19 ชั้น 6	
--	----------	--	-----------------	--

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการ และด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 2 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ของมหาวิทยาลัยสยาม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม

เพศ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย และด้านการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

สถานภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ คณะ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กันทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม

ระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน	ลักษณะทางประชากรศาสตร์			
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	คณะ
1.ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	0.605	0.429	0.403	0.127
2.ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	0.890	0.622	0.201	0.003*
3.ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	0.047*	0.980	0.982	0.007*
4.ด้านการให้บริการ	0.659	0.844	0.961	0.020*

หมายเหตุ : ตัวเลขในตาราง คือ ค่า Sig. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม เป็นดังนี้

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตด้าน จำนวนวันที่ใช้บริการ/สัปดาห์ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านเวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ช่วงเวลาในการใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตด้าน ช่องทางการเชื่อมต่อเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และด้านการให้บริการ ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบรักษาความปลอดภัย และด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งแวดล้อมความสะดวก

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ด้านสถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งแวดล้อมความสะดวก และด้านการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากค่า Sig. ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงผลดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม

ระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน	พฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต					
	จำนวนวันที่ใช้บริการ/สัปดาห์	เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อวัน	ช่วงเวลาในการใช้บริการ	ช่องทางการเชื่อมต่อเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต	อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต	สถานที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
1. ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	0.425	0.009*	0.112	0.556	0.010*	0.049*
2. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	0.544	0.974	0.994	0.778	0.324	0.000*
3. ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งแวดล้อมความสะดวก	0.946	0.404	0.832	0.222	0.150	0.054
4. ด้านการให้บริการ	0.781	0.196	0.124	0.866	0.022*	0.093

หมายเหตุ : ตัวเลขในตาราง คือ ค่า Sig. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาในมหาวิทยาลัยในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลของนักศึกษาในการทำรายงาน งานวิจัย หรือการเรียนรู้นอกตำราเรียนและห้องเรียนนั้น นักศึกษานิยมการหาความรู้และข้อมูล

ต่างๆจากอินเทอร์เน็ตแทบทั้งสิ้น เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล การคัดลอกข้อมูล ทำให้นักศึกษาจำเป็นต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพ กล่าวคือ อินเทอร์เน็ตต้องมีความเร็วในการรับส่งข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีความเสถียรไม่หลุดบ่อย และมีสัญญาณครอบคลุมในพื้นที่ต่างๆ รวมทั้งการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย ไม่จำกัดการใช้เพียงแต่นักศึกษาเพียงเท่านั้น อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยก็มีความจำเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตเช่นกัน ในการเข้าถึงแหล่งความรู้ต่างๆ การรับส่งงานผ่านอีเมล

การที่จะทำให้ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยามมีความพึงพอใจสูงสุดนั้น ไม่เพียงแต่การเลือกผู้ให้บริการที่มีคุณภาพและมีชื่อเสียง การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย ที่ต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ทำให้การทำงานของระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วและเสถียร รวมถึงจุดให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอย่างเพียงพอต่อการใช้บริการ และในส่วนของคุณภาพด้านระบบอินเทอร์เน็ตเองควรมีความรู้และความสามารถในการแก้ไขปัญหาขัดข้องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาพบว่า การให้บริการของระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยามนั้น ผู้ใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยาม ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกด้าน เนื่องจากปัญหาหลัก คือ ความล่าช้าในการรับส่งข้อมูล และการเข้าอินเทอร์เน็ต ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความล้มเหลวของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนจุดให้บริการ และบริเวณที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตทั้งแบบมีสาย และแบบไร้สาย สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552) ที่ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ โดยถือเกณฑ์คุณค่าที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้า (customer perceived value) โดยคุณค่าที่เกิดจากการรับรู้ของลูกค้าเป็นความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ผลิตภัณฑ์รวมในสายตาลูกค้าที่ได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือบริการเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนรวมของลูกค้าซึ่งราคาเป็นต้นทุนรวมของลูกค้า หากคุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาลูกค้าเท่ากับต้นทุนรวมของลูกค้าลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ คณะ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสยาม สอดคล้องกับชูชัย สมितिไกร (2554) ที่กล่าวว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการ โดยการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการตามการรับรู้ว่า สอดคล้องกันมากเพียงไร การบริการที่มีคุณภาพจะเป็นการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจากความต้องการส่วนบุคคล (personal needs) โดยความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลทำให้เกิดการประเมินความพึงพอใจภายหลังจากการใช้บริการที่แตกต่างกัน

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยสยามซึ่งสอดคล้องกับชูชัย สมितिไกร (2554) กล่าวว่าผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของ

การบริการว่าคุณภาพดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ การบริการที่มีคุณภาพเป็นบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์เดิม หรือประสบการณ์ตรงของผู้บริโภคจากการใช้บริการ เพราะประสบการณ์เหล่านั้นทำให้เกิดการเรียนรู้ การรับรู้ ทักษะคติ ความเชื่อถือและการจดจำได้ รวมทั้งทำให้เกิดความคาดหวังต่อการบริการในอนาคต

ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการในโครงสร้างพื้นฐานของอุปกรณ์อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย และมีการเพิ่มความเร็วในการใช้งานของอินเทอร์เน็ต และจุดให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย ให้สอดคล้องกับความคาดหวังอันจะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลแหล่งความรู้ต่างๆ เพื่อเพิ่มโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ ในการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับด้านความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้สนใจสามารถศึกษาข้อมูลด้านนี้เพื่อเข้าใจถึงทัศนคติในด้านต่างๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิตายุ บุษาลี.(2552). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้า สาขาหนองแขม (สารนิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุวิมล ระวัง.(2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง(ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.