

สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์  
มาเก็ตติ้ง จำกัด

STATUS AND PROBLEMS IN INTERNET USING BY THE  
STAFFS OF THE LEOTECHNOLOGY AND MARKETING CO., LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษาศาสตรบัณฑิต (คอมพิวเตอร์)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2554

KMITL-2011-ED-M-214-154

สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์  
มาเก็ตติ้ง จำกัด

STATUS AND PROBLEMS IN INTERNET USING BY THE  
STAFFS OF THE LEOTECHNOLOGY AND MARKETING CO., LTD.

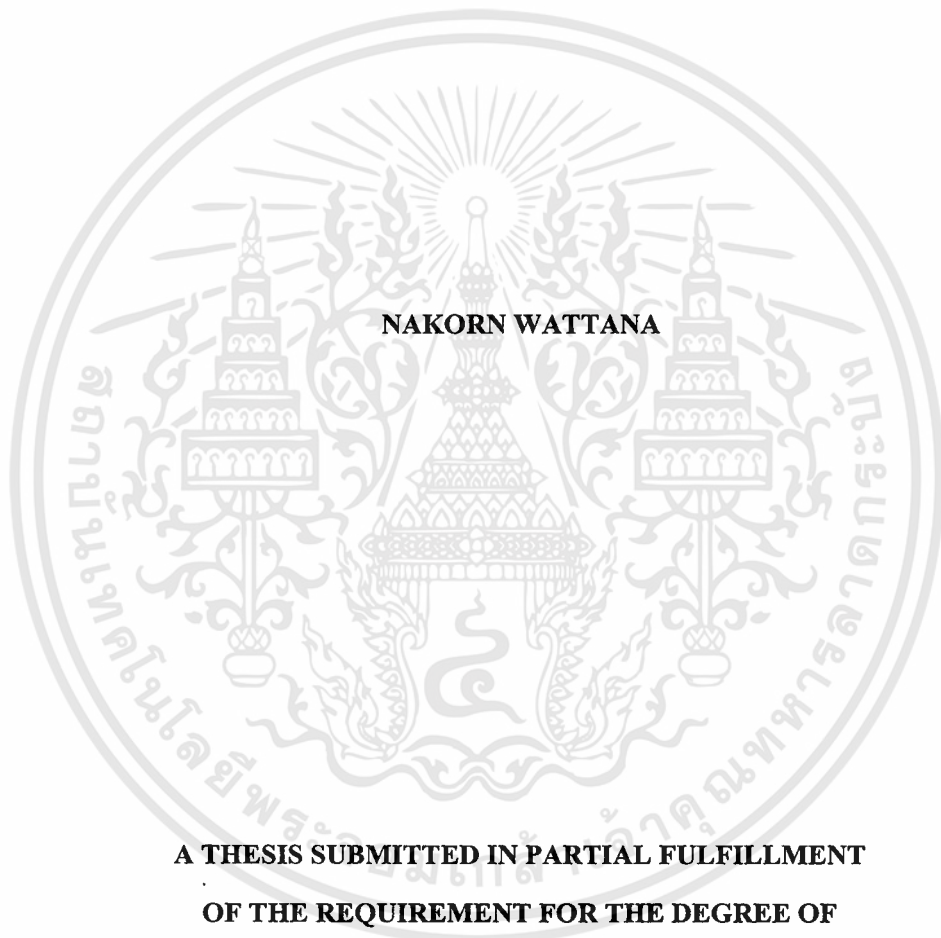


เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....**120441**  
วัน, เดือน, ปี.....**-1 ส.ค. 2555**

b.....  
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์(คอมพิวเตอร์)  
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
พ.ศ. 2554  
KMITL-2011-ED-M-214-154

**STATUS AND PROBLEMS IN INTERNET USING BY THE  
STAFFS OF THE LEOTECHNOLOGY AND MARKETING CO., LTD.**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION (COMPUTER)  
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION  
KING MONGKUT' S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

**2011**

**KMITL-2011-ED-M-214-154**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2011**

**SCHOOL OF GRADUATE STUDIES**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์  
มาเก็ตติ้ง จำกัด

Status and Problems in Internet Using by the Staffs of the Leotechnology  
and Marketing Co., Ltd.

นักศึกษา นายนคร วัฒนา

รหัสประจำตัว 49063962

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การศึกษาวิทยาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.ศิริรัตน์	เพชรแสงศรี	
รศ.พิระวุฒิ	สุวรรณจันทร์	
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	
รศ.อรรถพร	ฤทธิเกิด	
รศ.ดร.รวีวรรณ	ชินะตระกูล	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 20 พฤษภาคม 2554 เวลา 10.00 เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่.....๒๖.....เดือน.....พฤษภาคม...พ.ศ. 2554

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอทีเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด
นักศึกษา	นายนคร วัฒนา
รหัสประจำตัว	49063962
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
พ.ศ.	2554
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

### บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอทีเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด และเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตจำแนกตามวุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท ทีโอทีเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด พ.ศ. 2553 จำนวน 97 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยการหาจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

(1) สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอทีเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

(2) พนักงานบริษัท ทีโอทีเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีเพียงด้านเดียว คือ การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

<b>Thesis Title</b>	Status and Problems in Internet Using by the Staffs of the Leotechnology and Marketing Co., Ltd
<b>Student</b>	Mr. Nakorn Wattana
<b>Student ID.</b>	49063962
<b>Degree</b>	Master of Science
<b>Program</b>	Science Education (Computer)
<b>Year</b>	2011
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Peerawut Suwanjan
<b>Thesis Co-advisor</b>	Assistant Professor Dr.Lertlak Klinhom

## ABSTRACT

This research aimed to study the uses and problems in Internet using by the staff of the Leotechnology and Marketing Co., Ltd and to compared their Internet problems based on their experience in using the Internet, age, and work. The 97 samples were selected by stratified random sampling from staff working in the Leotechnology and Marketing Co., Ltd in 2010. The tools used in this research was a questionnaire of 3 sections: the general information of the respondents; the questionnaire about the Internet environment with reliability of 0.92; and the questionnaire about the Internet problem with reliability of 0.95. The data were collected in January 2010 and then analyzed by the statistical program by frequencies, percentage, mean, standard deviation, and t-test .The results of this research were as followed:

1. The uses and problems in Internet using by the staff of the Leotechnology and Marketing Co., Ltd overall and in each aspect was at medium range.
2. In overall, there were no difference in Internet problems among staff with different education. However, when each aspect was considered separately, it was found that there was a difference in Internet access.

# กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลั่นหอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ แนวทางการ ดำเนินการ รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ เพื่อมาปรับปรุง และแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มาก จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ เครื่องมือและให้แนวทางในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชา ความรู้ และอบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยเป็นผู้ที่มีความรู้

ขอขอบพระคุณ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ทีโอที เทคโนโลยีแอนดรอยด์มาเก็ตติ้ง จำกัด ที่ อำนวยความสะดวกในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนฝ่าย บริหาร และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด ให้การศึกษา และเสียสละทุ่มเททุกสิ่ง ทุกอย่าง รวมถึงให้ความรักและกำลังใจอันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัยตลอดมา และขอขอบคุณเพื่อนๆ สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำที่ดีเสมอมา รวมไปถึง เพื่อนสนิทที่คอยให้กำลังใจ และห่วงใยเสมอมา ตลอดจนบุคคลที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณประ โยชน์อันใดอันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณา ของท่านดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นคร วัฒนา

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 อินเทอร์เน็ต.....	7
2.1.1 ประวัติความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต.....	7
2.1.2 ความหมายของอินเทอร์เน็ต.....	9
2.1.3 การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	11
2.1.4 การเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต.....	12
2.1.5 ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต.....	12
2.1.6 บริการของอินเทอร์เน็ต.....	13
2.1.7 สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต.....	14
2.1.8 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต.....	16
2.2 บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง.....	18
2.2.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง.....	18
2.2.2 โครงสร้างภายใน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง.....	19
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	26
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>34</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน	38
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน	42
4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน	46
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>48</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	49
5.2 อภิปรายผล.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	54
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>55</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>58</b>
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
<b>ประวัติผู้เขียน.....</b>	<b>66</b>

# สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง .....	26
4.1	ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของพนักงานเป็นจำนวนและร้อยละ.....	34
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน.....	38
4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต.....	39
4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของ สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต.....	40
4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการ ใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ.....	40
4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการ ใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการ ใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านวิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต.....	42
4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการ ใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการ ใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านเป้าหมายในการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการปฏิบัติงาน.....	43
4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน.....	43
4.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์.....	44
4.10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต.....	45
4.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านการเข้าใช้อินเทอร์เน็ต.....	46

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่างวุฒิการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป.....	47



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างกว้างขวาง ทั้งใน ส่วนของการใช้งานโดยตรง เช่น การใช้ในองค์กรธุรกิจต่างๆ การควบคุมทั้งทางบก ทางน้ำ และ ทางอากาศ การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งในระยะใกล้ไปจนถึงระยะไกลข้ามโลก รวมไปถึง การใช้ในด้านความบันเทิงทั้งเกมส์คอมพิวเตอร์หรือภาพยนตร์ หรือภาพยนตร์ที่สร้างด้วย คอมพิวเตอร์กราฟฟิก เป็นต้น การประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ที่แฝงเข้ามาในชีวิตประจำวันมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น ใช้ในการควบคุมการทำงานของเครื่องปรับอากาศ กล้องถ่ายภาพและวิดีโอ เป็นต้น ซึ่ง แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าโลกในยุคปัจจุบัน มนุษย์จะพึ่งการทำงานของคอมพิวเตอร์มากขึ้น

ในยุคแห่งสังคมข่าวสารปัจจุบัน การสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่วิวัฒนาการและความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ เครือข่ายคอมพิวเตอร์เปิด โอกาสให้ผู้ใช้งานแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันโดยง่าย และยังในปัจจุบันเครือข่ายทุกมุมโลกได้เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง ผู้ใช้ในซีกโลกหนึ่งจึงติดต่อกับผู้ใช้อีกซีกโลกหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว หากกล่าวถึงเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ที่สุด ครอบคลุมพื้นที่กว้างที่สุด มีอัตราการขยายตัวเร็วที่สุด และมีสมาชิกภายในมากที่สุดก็ต้องนับว่า อินเทอร์เน็ต (Internet) คือ เครือข่ายที่มีคุณสมบัติดังกล่าวอย่างครบถ้วน

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันในชื่อของ “อินเทอร์เน็ต” จัดว่าเป็นเครือข่ายที่มีความสำคัญที่มีบทบาทที่สำคัญที่สุดในยุคของสังคมข่าวสาร ในขณะที่ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีขอบข่ายครอบคลุมพื้นที่แทบทุกมุมโลก สมาชิกในอินเทอร์เน็ตสามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่ตั้งอยู่ ณ จุดใดๆ ไม่ว่าจะในที่ บ้าน สำนักงานหรือที่ศูนย์บริการแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ได้ (สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. 2538 : 1)

อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) อินเทอร์เน็ต ทำให้การเคลื่อนย้ายและส่งผ่านข่าวสารข้อมูลจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่งกระทำได้โดยง่าย โดยไม่จำกัดเรื่องระยะทางและเวลา สามารถส่งข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ส่งเป็นแบบข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง โดยอาศัยเครือข่ายโทรคมนาคมเป็นตัวเชื่อมต่อเครือข่าย

บริษัท ทีโอทีเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ก่อตั้งเมื่อ 29 ตุลาคม 2542 เป็นบริษัทที่จัดจำหน่าย อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและโทรคมนาคม ทั้งที่ใช้ภายในบ้าน เช่น เครื่องรับสัญญาณดาวเทียม (Receiver) ไปจนถึง ระบบขนาดใหญ่ เช่น ระบบเคเบิลทีวี (Community Antenna

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Television) ซึ่งเป็นบริษัทรายแรกของประเทศไทยที่จัดจำหน่ายอุปกรณ์เคเบิลทีวีอย่างครบวงจร โดย บริษัทยังยึดถือนโยบายการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ ทั้งด้วยสินค้าที่มีมาตรฐาน การบริการที่ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ โดยมีการเน้นนโยบายบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการบริหารงาน คือ พนักงานและผู้บริหารของ บริษัท ลีโอเทค โน โลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด มุ่งมั่นที่จะทำให้ลูกค้าทุกคนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ภายใต้การยึดมั่นในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

บริษัทมีการพัฒนาในส่วนขอระบบงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน อีกทั้งบริษัทมีการขยายกิจการอย่างรวดเร็ว มีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเป็นจำนวนมากทั้งภายในและภายนอกประเทศ การติดต่อสื่อสารจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งต้องมีความรวดเร็วและแม่นยำ การรับรู้ข่าวสารทั้งภายในภายนอกบริษัทต้องมีการเปิดรับรับรู้ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันทางบริษัทได้มีนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้พัฒนาในระบบงานอย่างครบวงจร โดยเริ่มตั้งแต่ การบันทึกข้อมูลเอกสารรายงานต่างๆ การใช้ระบบฐานข้อมูลกลางของบริษัท การแจ้งข่าวสารพนักงานผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การโฆษณาสินค้าผ่านเว็บไซต์ และการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการช่วยในการประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร อีกทั้งปัจจุบันยังสามารถส่งข้อมูลทั้งภาพและเสียงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระยะเวลารวดเร็ว พนักงานในฝ่ายต่างๆ ของบริษัท มีพื้นฐานความรู้ในการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งโดยส่วนมากจะเป็นการใช้งานพื้นฐาน เช่น การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น แต่ยังมีพนักงานบางส่วนที่ยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการพัฒนาระบบงานอย่างเต็มที่ อีกทั้งบางส่วนยังใช้งานผิดวัตถุประสงค์ เช่น การเข้าเว็บไซต์ที่มีไวรัสคอมพิวเตอร์แฝงตัวอยู่ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อระบบเครือข่าย ของบริษัท

ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าแผนกบริการ ฝ่ายบริการ บริษัท ลีโอเทค โน โลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ได้มีประสบการณ์ในการจัดการพัฒนาระบบงานภายในแผนก ซึ่งพนักงานโดยส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การใช้งานโดยส่วนใหญ่จะเน้นในการติดต่อสื่อสาร แจ้งข่าวสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก การสืบค้นข้อมูล เช่น ในส่วนของช่างเทคนิคจะใช้สืบค้นเกี่ยวกับอะไหล่ซ่อมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งาน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ในฝ่ายต่างๆ ของ บริษัท ลีโอเทค โน โลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด เนื่องจากในแต่ละฝ่ายงาน พนักงานมีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลที่สำคัญและมีประโยชน์ อันจะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและการพัฒนาบุคลากรเพื่อ

ตอบสนองตามนโยบายของบริษัทที่มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ ทั้งด้วยสินค้าที่มีมาตรฐาน การบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ลีโอ เทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ของพนักงาน

## 1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

พนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ใช้ อินเทอร์เน็ตต่างกัน มีปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน

## 1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจากงานวิจัยของ เฉลิมชัย จันทรร (2548 : 3) ที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาของการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดดังนี้

### 1. ด้านสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต แบ่งออกเป็น

- 1.1 วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต
- 1.2 ปัจจัยสนับสนุนให้ใช้งานอินเทอร์เน็ต
- 1.3 บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ
- 1.4 การเรียนรู้ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต

### 2. ด้านปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบ่งออกเป็น

- 2.1 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์
- 2.2 ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต
- 2.3 การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต
- 2.4 การเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต

## 1.5 ขอบเขตของการศึกษา

### 1.5.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาคือ พนักงาน บริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง พ.ศ. 2553 จำนวน 130 คน

### 1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ พนักงาน บริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง พ.ศ. 2553 จำนวน 97 คน ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตาราง Krejcie and Morgan และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

### 1.5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้กำหนดดังนี้คือ

#### 1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

วุฒิการศึกษา ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรีขึ้นไป

#### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่

สภาพ และปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. อินเทอร์เน็ต หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกัน โดยการส่งสัญญาณผ่านทางเส้นใยนำแสง สายโทรศัพท์หรือสายนำสัญญาณอื่นเป็นสื่อในการส่งสัญญาณ ซึ่งช่วยสนับสนุนการติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ ร่วมใช้ทรัพยากร และเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว และไม่จำกัดเวลา

2. สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง ลักษณะทั่วไปของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ และการเรียนรู้ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต คำนิยามของแต่ละด้านมีดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต หมายถึง จุดมุ่งหมาย ในการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เพื่อประกอบการปฏิบัติงาน เพื่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อค้นหาข้อมูล เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพื่อติดต่อสื่อสาร เพื่อความบันเทิงและเพื่อทำธุรกิจการค้า

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลสนับสนุนให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต หมายถึง สิ่งที่สนับสนุนให้พนักงานสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ระดับความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงาน การมีเวลาว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพียงพอของพนักงานต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต การมีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

2.3 บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ หมายถึง บริการที่มักกับอินเทอร์เน็ตที่พนักงาน ใช้งานบ่อยครั้งหรือเป็นประจำ ได้แก่ บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ( e – Mail ) บริการ ค้นหาข้อมูลในเว็ลด์ ไวด์ เว็บ ( WWW : World Wide Web ) บริการเทลเน็ต ( Telnet ) บริการ โอนย้ายข้อมูล ( FTP : File Transfer Protocol ) บริการรับฟังข่าวสาร สาระ และบันเทิง สนทนา ผ่านหน้าจอ ( MSN ) ฝากข้อความทางโทรศัพท์มือถือ เว็บบอร์ด ( Web Board ) ตลอดจนบริการ ดาวน์โหลด ( Download ) ไฟล์โปรแกรมต่างๆ เพลง และภาพยนตร์

2.4 การเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต หมายถึง การเรียนรู้ทักษะในการใช้งาน ระบบอินเทอร์เน็ตจากแหล่งความรู้ต่างๆ ได้แก่ เรียนรู้จากการเรียนการสอนในสถานศึกษา เรียนรู้จากการฝึกอบรม เรียนรู้จากหนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ เรียนรู้จากบุคคลใกล้ชิด เรียนรู้จากเว็บไซต์ทางระบบอินเทอร์เน็ต และเรียนรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต หมายถึง อุปสรรค หรือข้อขัดข้องที่ทำให้การใช้อินเทอร์เน็ต ของพนักงาน ของพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการ บริษัท ลีโอเทค โนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ไม่บรรลุผลตามจุดประสงค์อย่างสมบูรณ์ ได้แก่ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้ อินเทอร์เน็ต การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต คำนิยามของแต่ละทักษะ มีดังนี้

3.1 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความไม่เข้าใจระบบคอมพิวเตอร์ดี พอและทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ

3.2 ปัญหาเกี่ยวกับทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ไม่เข้าใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดีพอ ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ ขาดประสบการณ์แก้ไข ปัญหาข้อขัดข้อง ของ อินเทอร์เน็ต มีข้อจำกัดของภาษาในการเข้าถึงข้อมูลด้านเทคนิคและการติดต่อสื่อสาร

3.3 ปัญหาการเข้าสู่อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความเร็วที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่ำไม่เพียงพอ การ ต่อเข้าอินเทอร์เน็ตล้มเหลวบ่อย ไม่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ที่ต้องการได้ สัญญาณถูกขัดจังหวะขณะ มีการใช้งาน การได้รับไวรัสคอมพิวเตอร์ทางอินเทอร์เน็ต

3.4 ปัญหาการเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความยากในการค้นหาเว็บไซต์หรือ ข้อมูลที่ต้องการ การได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ต้องการ เว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูลทางเพศ มัก ถูกเปิดขึ้นมาขณะใช้งาน

4. บริษัท หมายถึง บริษัท ลีโอเทค โนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง เป็นบริษัทที่จัดจำหน่าย อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและ โทรคมนาคม พร้อมทั้งรองรับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านสื่อสารและโทรคมนาคม

5. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆ ของ บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ปี พ.ศ. 2553

6. วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ปี พ.ศ. 2553 ได้แก่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ขึ้นไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

# เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง “สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการ บริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง” ผู้วิจัยได้ศึกษาเรียบเรียงและนำเสนอสาระสำคัญจากเอกสารตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

### 2.1 อินเทอร์เน็ต

#### 2.1.1 ประวัติความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต

#### 2.1.2 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

#### 2.1.3 การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### 2.1.4 การเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

#### 2.1.5 ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

#### 2.1.6 บริการต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต

#### 2.1.7 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต

#### 2.1.8 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต

### 2.2 บริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง

#### 2.2.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง

#### 2.2.2 โครงสร้างภายใน บริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 อินเทอร์เน็ต

#### 2.2.1 ประวัติความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต

ในปี พ.ศ. 2512 กระทรวงกลาโหมของสหรัฐได้พัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขึ้นมาเพื่อใช้ในทางทหารระบบหนึ่ง ซึ่งมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วไป คือสามารถรับส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างไม่ผิดพลาด ระบบเครือข่ายนี้มีชื่อเรียกว่า ARPANET ( Advanced Research Projects Agency Network ) ซึ่งคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องจะเชื่อมโยงกันด้วยสายส่งข้อมูลที่แยกออกเป็นหลายเส้นทางประสานกันเหมือนร่างแห เมื่อคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งต้องการส่งข้อมูลไปให้อีกเครื่องหนึ่งใน ARPANET มันจะแบ่งข้อมูลออกเป็นส่วนย่อยๆ แล้วทยอยส่งไปให้ปลายทางตามที่กำหนด โดยแต่ละชิ้นย่อยๆ นี้อาจไปคนละทางกัน แต่จะไปรวมกันที่ปลายทางตามลำดับที่ถูกต้องตามเดิมได้ แต่ถ้าหากว่าในระหว่างทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่ง ( Packet ) เกิดสูญหายหรือผิดพลาดอันเนื่องมาจากสัญญาณรบกวน หรือสายส่งข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่กลางทางเสียหายหรือถูกทำลาย เครื่องคอมพิวเตอร์ปลายทางจะส่งสัญญาณกลับมาแจ้งให้คอมพิวเตอร์ต้นทางรับรู้และจัดการส่งข้อมูลเฉพาะส่วนที่ขาดไปให้ใหม่โดยใช้เส้นทางอื่นแทน ด้วยวิธีนี้เราสามารถมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ส่งออกไปจะถึงปลายทางอย่างแน่นอน แม้ว่าจะมีบางส่วนของเครือข่ายเกิดความเสียหายก็ตาม และเฉพาะข้อมูลส่วนที่เสียหายเท่านั้นที่จะต้องส่งใหม่ไม่ใช่ส่งใหม่ทั้งหมดตั้งแต่ต้น ซึ่งจะเสียเวลามากดั่งนั้นคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายของ ARPANET จะสามารถรับส่งข้อมูลไปยังปลายทางโดยใช้สายส่งข้อมูลเท่าที่เหลื่ออยู่ได้ และเลือกเส้นทางที่ดีที่สุดในขณะที่นั้นให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงเส้นทางการรับส่งข้อมูลได้ตลอดเวลา ก้าวแรกของ ARPANET ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์เพียง 4 เครื่อง คือคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยยูทาห์ , มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่ซานตาบาบารา , มหาวิทยาลัยแคลิฟอร์เนียที่ลอสแอนเจลิส และสถาบันวิจัยของมหาวิทยาลัยสแตฟอร์ด เมื่อมีการทดลองใช้งาน ARPANET จนได้ผลเป็นที่น่าพอใจแล้ว กระทรวงกลาโหมของสหรัฐก็ได้ขยายเครือข่าย ARPANET ออกไป โดยเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆ รวม 50 แห่ง ในปี พ.ศ. 2515 ซึ่งเครือข่ายของ ARPANET ในขณะนั้นใช้งานเพื่อการค้นคว้าและวิจัยทางทหารเป็นส่วนใหญ่โดยคอมพิวเตอร์ที่ต่อเข้ากับเครือข่ายของ ARPANET จะมีมาตรฐานการรับส่งข้อมูลอันเดียวกันเรียกว่า Network Control Protocol (NCP) เป็นส่วนควบคุมการรับส่งข้อมูลการตรวจสอบความผิดพลาดในการส่งข้อมูล และเปรียบเสมือนตัวกลางที่เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องเข้าด้วยกัน อย่างไรก็ตามมาตรฐาน NCP ที่ใช้ในขณะนั้นยังมีข้อจำกัดอยู่มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือมีข้อจำกัดในด้านจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ต่อเข้ากับ ARPANET ทำให้ขายจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ออกไปมากไม่ได้ จึงได้เริ่มมีการพัฒนามาตรฐานการรับส่งข้อมูลแบบใหม่ขึ้นจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2525 ได้มาตรฐานใหม่ออกเรียกว่า Transmission Control Protocol / Internet Protocol หรือโปรโตคอลแบบ TCP/IP ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง

ปี พ.ศ. 2526 และถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบปฏิบัติการ UNIX เวอร์ชัน 4.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในเน็ตเวิร์คได้เพิ่มขึ้นจาก 235 เครื่องในปี 2525 มาเป็น 500 เครื่องในปี 2526 และเพิ่มขึ้นเป็น 1,000 เครื่องในปี 2527

ปี พ.ศ. 2529 มูลนิธิวิทยาศาสตร์แห่งชาติ หรือ National Science Foundation (NSF) ของประเทศสหรัฐอเมริกาได้วางระบบเครือข่ายขึ้นมาอีกระบบหนึ่งเรียกว่า NSFNET ซึ่งประกอบด้วยซูเปอร์คอมพิวเตอร์จำนวน 5 เครื่องใน 5 รัฐ เชื่อมต่อเข้าด้วยกันเพื่อใช้ประโยชน์ทางการศึกษาและค้นคว้าทางวิทยาศาสตร์ แลได้ใช้โปรโตคอล TCP/IP เป็นมาตรฐานในการรับส่งข้อมูลเช่นกัน ทำให้การขยายตัวของเน็ตเวิร์คเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษามีความต้องการที่เชื่อมต่อเข้ากับซูเปอร์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้การใช้งานซูเปอร์คอมพิวเตอร์คุ้มค่าที่สุด และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ ประกอบกับการรับส่งข้อมูลก็ใช้มาตรฐานเดียวกัน จำนวน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายจึงเพิ่มขึ้นเป็น 5,000 เครื่อง นอกจาก ARPANET และ NSFNET แล้ว ยังมีเครือข่ายอื่นๆ อีกหลายเครือข่ายเช่น UUNET, UUCP, BITNET, CSNET ฯลฯ ซึ่งต่อมาก็ได้เชื่อมต่อเข้าด้วยกันโดยมี NSFNET เป็นเครือข่ายหลัก เปรียบเสมือนกระดูกสันหลังหรือ Backbone ของระบบ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายจึงได้เพิ่มเป็นกว่า 20,000 เครื่องในปี 2530 และก้าวกระโดดอย่างรวดเร็วเป็น 100,000 เครื่องในปี 2532 ( กัลยา คงนาค. 2545 : 7-9 )

ประเทศไทยได้เริ่มเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 ซึ่งมีจุดกำเนิดมาจากการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ในระหว่างรั้วมหาวิทยาลัย โดยได้รับการสนับสนุนจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หรือนิยมเรียกสั้นๆ ว่า เนคเทค (NECTEC) เดิมทีใช้งานเฉพาะอีเมล โดยเริ่มต้นจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เมื่อปี พ.ศ.2530 ต่อมาสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย ภายใต้อาณัติของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ออสเตรเลียขณะนั้นยังไม่มี การเชื่อมต่อกันโดยตรง ในปีต่อมาก็ได้เชื่อมโยงกับสถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้นมาอีก 4 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และกระทรวงวิทยาศาสตร์ นับจากนั้นไม่นานก็ได้เชื่อมโยงต่อกับสถาบันอุดมศึกษาส่วนที่เหลืออีกหลายสถาบัน (ธรรมรัตน์ ศาสนศิริพันธ์. 2542 : 32)

ในปี พ.ศ.2538 รัฐบาลไทยเปิดบริการพาณิชย์ โดยมีบริษัทอินเทอร์เน็ตแห่งประเทศไทย จำกัด อันเป็นบริษัทถือหุ้นระหว่าง การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยใช้สายเช่าครึ่งวงจรมูลค่า 512 kbps ไปยัง UUNet โดยถือว่าเป็นบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตรายแรกของประเทศไทยและได้เพิ่มจำนวนเป็น 18 บริษัทในปัจจุบัน (ชัยวัฒน์ รัตนรุ่งโรจน์ . 2546 : 14-15)

### 2.1.2 ความหมายของอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราหลายๆ ด้าน ทั้งการศึกษา พาณิชยกรรม ธุรกรรม วรรณกรรม และอื่นๆ ทั้งนี้มีผู้ได้ให้คำจำกัดความของ อินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้ อินเทอร์เน็ต (Internet) คือ เครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบต่างๆ ที่เชื่อมโยงกัน มาจากคำว่า Inter Connection Network อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ทุกเครื่องทั่วโลก สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้โดยใช้มาตรฐานในการรับส่งข้อมูลที่เป็นหนึ่งเดียว หรือที่เรียกว่า โพรโตคอล (Protocol) ซึ่ง โพรโตคอล ที่ใช้บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีชื่อว่า ทีซีพี/ไอพี (TCP/IP : Transmission Control Protocol/Internet Protocol)

ลักษณะของระบบอินเทอร์เน็ต เป็นเสมือนใยแมงมุม ที่ครอบคลุมทั่วโลกในแต่ละจุดที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้น สามารถสื่อสารกันได้หลายเส้นทางตามความต้องการ โดยไม่กำหนดตายตัว และไม่จำเป็นต้องไปตามเส้นทางโดยตรง อาจจะผ่านจุดอื่นๆ หรือ เลือกไปเส้นทางอื่นได้หลายๆ เส้นทาง การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นอาจเรียกว่า การติดต่อสื่อสาร

แบบไร้มิติ หรือ Cyberspace (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550) [Online]

อินเทอร์เน็ต (Internet) คือ เครือข่ายนานาชาติ ที่เกิดจากเครือข่ายเล็กๆ มากมายรวมเป็นเครือข่ายเดียวกันทั้งโลก หรือทั้งจักรวาล

อินเทอร์เน็ต (Internet) คือ เครือข่ายสื่อสาร ซึ่งเชื่อมโยงกันระหว่างคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ที่ ต้องการเข้ามาในเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต (Internet) คือ การเชื่อมต่อกันระหว่างเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต (Internet) คือ เครือข่ายของเครือข่าย (A network of network)

สำหรับคำว่า internet หากแยกศัพท์จะได้ออกมา 2 คำ คือ คำว่า Inter และคำว่า net ซึ่ง Inter หมายถึง ระหว่าง หรือท่ามกลาง และคำว่า Net มาจากคำว่า Network หรือเครือข่าย เมื่อนำความหมายของทั้ง 2 คำมารวมกัน จึงแปลได้ว่า การเชื่อมต่อกันระหว่างเครือข่าย (บุรินทร์ รุจจน พันธุ์. 2550) [Online]

นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของคำว่าอินเทอร์เน็ต ดังนี้

กิดานันท์ มลิทอง ( 2539 : 5 ) อินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่มาก ครอบคลุมไปทั่วโลก เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการสื่อสารข้อมูล เช่น การบันทึกเข้าระยะไกล ( Remote Login ) การถ่ายโอนแฟ้มไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และกลุ่มอภิปราย อินเทอร์เน็ตเป็นวิธีในการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ ซึ่งขยายออกไปอย่างกว้างขวางเพื่อการเข้าถึงของแต่ละระบบที่มีอยู่ส่วนรวม

ชนิษฐา รุจิโรจน์ ( 2537 : 3 ) ได้อธิบายว่าอินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่นับว่าเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดในโลกในขณะนี้ ทั้งนี้เพราะเป็นเครือข่ายที่ครอบคลุมเชื่อมโยงเครือข่ายจำนวนมากกว่า 2 หมื่นเครือข่ายทั่วโลกเข้าด้วยกัน นั่นคือเป็น “ A Network of Network ” อินเทอร์เน็ตจึงเป็นเครือข่ายที่ทำให้คนทั่วโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้โดยผ่านทางคอมพิวเตอร์

วาสนา สุขกระสานติ ( 2540 : 8 ) อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายซึ่งเป็นที่รวมของเครือข่ายย่อยๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นเครือข่ายของเครือข่าย ( Network of Network ) ซึ่งสื่อสารกันได้โดยใช้โปรโตคอลแบบ TCP/IP ซึ่งทำให้คอมพิวเตอร์ต่างชนิดกันเมื่อนำมาใช้ในเครือข่ายนี้แล้วสามารถแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงกันได้

วิทยา เรืองพรวิสุทธิ ( 2539 : 7 ) อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายที่สำคัญต่อการสื่อสารในระบบเว็บ ( Web ) หรือการสื่อสารแบบไฮแมงมุม ซึ่งการสื่อสารแบบนี้สามารถเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างกว้างขวางทั่วโลก

ธนกร เรืองอนันต์ ( 2543 : 80 ) อินเทอร์เน็ต คือ ระบบเครือข่ายซึ่งเชื่อมคอมพิวเตอร์จำนวนมากทั่วโลกไว้ด้วยกัน ซึ่งสามารถทำให้แลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ ได้ และค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์ต่างๆ ได้มากมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ ( 2539 : 8 ) อินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดของโลก และเป็นที่ยอมรับทั้งบริการและเครื่องมือสืบค้นข้อมูลหลากหลายประเภท จนกระทั่งกล่าวได้ว่า อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระดับ บุคลากรและองค์กร

สุรเดช พรประภา (2541 : 10) อินเทอร์เน็ต คือเครื่องคอมพิวเตอร์หลายล้านเครื่องที่ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์เชื่อมโยงถึงกัน ผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์ เคเบิลใยแก้ว ดาวเทียม รวมทั้ง ไมโครเวฟ สามารถสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

โดยสรุปแล้ว อินเทอร์เน็ต คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่ประกอบไปด้วย เครือข่ายย่อยๆ เป็นจำนวนมาก ที่เชื่อมโยงถึงกันผ่านทาง โทรศัพท์ เคเบิลใยแก้ว ดาวเทียม ฯลฯ ซึ่ง ช่วยสนับสนุนการติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การร่วมใช้ทรัพยากร สามารถรับส่งข้อมูลในรูปแบบ ต่างๆ และการเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ได้ อย่างรวดเร็วและในทุกรูปแบบ โดยการกำหนดข้อตกลง ในการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตที่มีชื่อว่า TCP/IP

### 2.1.3 การเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้เข้ากับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายของระบบ อินเทอร์เน็ต แบ่งออกได้เป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเชื่อมต่ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และขั้นตอนการ เชื่อมต่อซอฟต์แวร์ ( วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ. 2539ก : 28-30 )

1. การเชื่อมต่ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ การเชื่อมต่ออุปกรณ์เพื่อเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้ากับศูนย์ คอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แบ่งได้เป็นสองแบบคือ การเชื่อมต่อโดยผ่านระบบ เครือข่ายแลน และการเชื่อมต่อผ่านโมเด็ม

1.1 การเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายแลน ( Lan : Local Area Network ) เป็น การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบแลน โดยที่เครือข่ายระบบแลนนี้อาจจะเชื่อมต่อกับศูนย์ คอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจำเป็นต้องเลือกอุปกรณ์ที่เรียกว่า การ์ดเครือข่ายให้ ถูกต้อง เนื่องจากแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลนนี้อยู่ 2 แบบคือ แบบอีเทอร์เน็ต (Ethernet) และ แบบโทเค็นริง (Token Ring) การเชื่อมต่อแผ่นการ์ดเครือข่ายแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับวิธีการวาง ระบบ อย่างไรก็ตามภายหลังจากการเชื่อมต่อแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลนและการต่อสายเคเบิล เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ต่อเชื่อมซอฟต์แวร์เพื่อให้การสื่อสาร โดยผ่านการ์ดเครือข่ายระบบแลน สามารถทำงานได้ ซึ่งซอฟต์แวร์สำหรับเชื่อมต่อจะมาพร้อมกับแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลน

1.2 การเชื่อมต่อผ่านโมเด็ม (Dial Up) เป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับ ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้อุปกรณ์ที่เรียกว่า โมเด็ม (Modem) การ เชื่อมต่อโมเด็มนั้น ทำได้โดยการต่อสายเคเบิลเข้ากับพอร์ตอนุกรมของคอมพิวเตอร์ (Serial port) พอร์ตไคพอร์ตหนึ่ง และต่อสายเคเบิลระหว่างพอร์ตสัญญาณของโมเด็มกับปลั๊กสายโทรศัพท์

2. การเชื่อมต่อซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์สื่อสาร (Communication Software) แบ่งออกเป็น ซอฟต์แวร์ที่ใช้ได้กับแผ่นการ์ดเครือข่ายระบบแลน ซอฟต์แวร์ที่ใช้กับโมเด็ม และซอฟต์แวร์หลายโปรแกรมที่สามารถใช้ได้ทั้งการ์ดเครือข่ายระบบแลนและโมเด็ม

#### 2.1.4 การเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

การเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้นอยู่กับวิธีการเชื่อมโยงของ ผู้ใช้กับศูนย์คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งวิธีการเชื่อมโยงแบ่งออกเป็น 4 แบบ (วิทยา เรื่อง พรวิสุทธิ ( 2539ก : 31-32) คือ

1. การเชื่อมโยงโดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัล (Terminal) ของศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือเรียกว่า โฮสต์ (Host) ซึ่งถือว่าเป็นเครือข่ายย่อยที่ต่อกับเครือข่ายที่มีเกิดเวทย์ออกสู่อินเทอร์เน็ต

2. การเชื่อมโยงโดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของเครือข่ายที่มีเกิดเวทย์ออกสู่อินเทอร์เน็ตโดยตรง

3. การเชื่อมโยงด้วยโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ โดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จะทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของโฮสต์ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มีเกิดเวทย์ออกสู่อินเทอร์เน็ต

4. การเชื่อมโยงด้วยสายโมเด็มผ่านสายโทรศัพท์ โดยคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้จะทำหน้าที่เป็นเทอร์มินัลของโฮสต์ ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มีเกิดเวทย์ออกสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยตรง

#### 2.1.5 ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตมีประโยชน์มากมายหลายอย่างด้วยกัน จึงทำให้มีผู้ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นอัตราเฉลี่ยการเพิ่มอยู่ในเกณฑ์ที่สูง และนับวันที่จะพัฒนาให้ผู้ใช้ได้ประโยชน์มากขึ้น จึงพอที่จะกล่าวถึงประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตได้ดังนี้ (ศิวัช กาญจนชุม วิชาญ หงษ์บิน และ คิเรก ศรีสุโข. 2544 : 7)

1. สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารได้ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลในหัวข้อในหัวข้อใดๆ เช่น การแพทย์ การศึกษา กีฬา บันเทิง วัฒนธรรม ฯลฯ ในรูปแบบของตัวอักษร เสียง และรูปภาพ เคลื่อนไหวได้

2. สามารถที่จะใช้อินเทอร์เน็ตในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั่วโลก

3. สามารถสนทนากับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเสียค่าใช้จ่ายที่ถูกลง

4. สามารถทำธุรกรรมบนอินเทอร์เน็ตได้ ทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยเสียค่าใช้จ่ายที่ถูกลง

5. รับ-ส่งเพิ่มข้อมูล ข่าวสาร รูปภาพ โปรแกรมต่างๆ ได้ในรูปแบบของการทำ Download

6. เชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และสามารถทำได้ทันที
8. สามารถเล่นเกมได้ในรูปแบบความจริงเสมือนได้
9. สามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้บริการได้ เช่น ประวัติส่วนตัว ผลงานวิจัย
10. ประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร
11. สร้างภาพพจน์ทางอิตีให้กับองค์กร

### 2.1.6 บริการต่างๆ ในอินเทอร์เน็ต

การใช้อินเทอร์เน็ตสามารถใช้แทนรูปแบบของการสื่อสารต่างๆ ได้ทุกประเภท คือการใช้อินเทอร์เน็ตแทนโทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุ และไปรษณีย์ (งามนิจ อาจอินทร์. 2544 : 4) ได้สรุปการบริการบนอินเทอร์เน็ตไว้ดังนี้

1. การบริการข้อมูลข่าวสาร อินเทอร์เน็ตจะเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในด้านต่างๆ สามารถเผยแพร่ความรู้ของตนไปยังผู้คนทั่วโลกได้ เช่นถ้าเราต้องการจะเผยแพร่ให้ผู้คนทั่วโลกรู้จักจังหวัดเราว่ามีสถานที่ท่องเที่ยวที่ใคบ้างที่น่าสนใจ หรือประเพณีต่างๆ ในจังหวัดเราสามารถที่จะสร้างข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดนั้น พร้อมรูปภาพประกอบใส่ไว้ในคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ผู้คนจากทั่วทุกมุมโลกที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตก็จะสามารถรับทราบได้ง่ายและนอกจากนี้ถ้าผู้ใดต้องการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใด ไม่ว่าจะเป็นข่าวจากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ รายการทีวี กีฬา ตำรับอาหาร ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ งานวิจัย งานเขียน ตารางเที่ยวบิน หรืออื่นๆ มากมาย ก็สามารถใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตทำการการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ก็ด้วย
2. บริการด้านซอฟต์แวร์ บนอินเทอร์เน็ตมีการบริการที่เรียกว่า FTP (File Transfer Protocol) ให้ผู้ใช้สำเนา (Copy) หรือที่นิยมเรียกว่าดาวน์โหลด ซอฟต์แวร์ หรือ โปรแกรมจากเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งที่อยู่ปลายทางมายังเครื่องของผู้ใช้โดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งในอินเทอร์เน็ตจะมีซอฟต์แวร์ทางด้านต่างๆ สำหรับให้บริการดาวน์โหลดฟรีอยู่มากมาย และที่สำคัญซอฟต์แวร์นั้นยังเป็นรุ่นใหม่ล่าสุดอีกด้วย
3. การบริการด้านบันเทิงบนอินเทอร์เน็ต มีเกมส์ให้เล่นเล่นอย่างมากมาย และยังสามารถเลือกชมตัวอย่างภาพยนตร์เรื่องล่าสุด ซึ่งเป็นภาพวิดีโอและมีเสียงประกอบได้อีกด้วย นอกจากนี้ถ้าต้องการอ่านวารสารต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ก็มีการบริการสมัครสมาชิกวารสารผ่านอินเทอร์เน็ตและให้สมาชิกสามารถเรียกดูวารสารได้ตามที่สมัคร ซึ่งก็จะมีภาพประกอบบนจอคอมพิวเตอร์เหมือนกับการอ่านจากหนังสือจริง
4. การบริการสั่งซื้อสินค้า บนอินเทอร์เน็ตผู้ที่ประกอบธุรกิจการค้า จะสามารถโฆษณาสินค้าและบริการของตนผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการลงทุนที่ต่ำกว่าการทุ่มโฆษณาด้วยวิธีอื่น และนอกจากนี้ทางด้านผู้ซื้อก็สามารถสั่งซื้อสินค้าหรือบริการที่ตนสนใจผ่าน

ทางอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน โดยใช้วิธีการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตที่ทางผู้ขายยอมรับ ซึ่งผู้ซื้อเพียงแต่กรอกชื่อ และเลขที่บัตรเครดิตลงไปในรูปแบบฟอร์มบนจอภาพ ก็จะมีการส่งสินค้ามาให้ทางไปรษณีย์และมีการหักเงินจากบัญชีของผู้ซื้อในธนาคารโดยอัตโนมัติ จากข้อมูลข้างต้นพอจะสรุปการบริการอินเทอร์เน็ตได้เป็นด้านใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ ด้านการศึกษา ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ด้านธุรกิจและการค้า ด้านการบันเทิง ด้านการสืบค้นข้อมูล

ศิวัช กาญจนชุม วิชาญ หงษ์ปิ่น และ ดิเรก ศรีสุขโข. (2544: 8-12) ได้แบ่งลักษณะการให้บริการอินเทอร์เน็ตไว้ 5 ด้าน คือ

1. ด้านการศึกษา อินเทอร์เน็ตทำหน้าที่เสมือนห้องสมุดขนาดใหญ่ สามารถค้นหาข้อมูลแหล่งข้อมูลได้จากทั่วโลกภายในไม่กี่วินาที อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สังคมศาสตร์ กฎหมาย และอื่นๆ
2. ด้านการสื่อสาร ผู้ใช้บริการสามารถรับและส่งข้อมูลรูปแบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กับคนอื่นๆ ได้ทั่วโลกในเวลาอันรวดเร็ว โดยมีค่าใช้จ่ายต่ำมากเมื่อเปรียบเทียบกับ การสื่อสารในยุคอดีตนอกจากนั้นยังอาจส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เช่น แฟ้มข้อมูล รูปภาพ จนไปถึงข้อมูลที่เป็นเสียงและมัลติมีเดียต่างๆ
3. ด้านธุรกิจการค้า ผู้สนใจสามารถเลือกดูสินค้า พร้อมทั้งคุณสมบัติต่างๆ ผ่านจอคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสามารถสั่งซื้อ และจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตได้ทันที
4. ด้านการบันเทิง ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปเลือกอ่านหนังสือ หรือวารสารต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้
5. ด้านการค้นหาข้อมูล เป็นบริการที่แพร่หลายและขยายตัวเร็วที่สุด สามารถดูข้อมูลต่างๆ ได้ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล ทางด้านธุรกิจ การศึกษา มหาวิทยาลัย และอื่นๆ อีกมากมายในเวลาอันรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงไปยังเอกสารหรือข้อมูลที่ต้องการได้โดยตรง

จากข้อมูลข้างต้นพอจะสรุปการบริการของอินเทอร์เน็ตได้ เป็นด้านใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ ด้านการศึกษา ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ด้านธุรกิจและการค้า ด้านการบันเทิง ด้านการสืบค้นข้อมูล

### 2.1.7 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต

เฉลิมชัย จันทรร ( 2548 : 65-66 ) กล่าวไว้ว่า สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุป ได้ดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีสภาพการใช้งานสูงสุด คือ เพื่อค้นหาข้อมูล รองลงมา คือ เพื่อความบันเทิง ข้อที่มีสภาพการใช้งานต่ำสุด คือ เพื่อทำการธุรกิจการค้า

2. ด้านปัจจัยที่สนับสนุนให้ใช้อินเทอร์เน็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีสภาพการใช้งานสูงสุด คือ ค้นหาข้อมูลได้จากแหล่งข้อมูลทั่วโลก รองลงมา คือ สะดวกต่อการใช้งาน ข้อที่มีสภาพการใช้งานต่ำสุด คือ ได้รับการส่งเสริมจากสถาบัน

3. ด้านประเภทและบริการในอินเทอร์เน็ตที่ใช้ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีสภาพการใช้งานสูงสุด คือ เข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ (WWW) รองลงมา คือ ค้นหาข้อมูลใน เวิลด์ ไวด์ เว็บ (Search) ข้อที่มีสภาพการใช้งานต่ำสุด คือ บริการทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคาร

4. ด้านประเภทและบริการอินเทอร์เน็ตภายในของสถาบันฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีสภาพการใช้งานสูงสุด คือ ตรวจสอบผลการเรียน รองลงมา คือ ลงทะเบียนเรียน ข้อที่มีสภาพการใช้งานต่ำสุด คือ การประชุมผ่านเครือข่าย (Tele Conference)

5. ด้านประเภทของเว็บไซต์ที่เข้าชม ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีสภาพการใช้งานสูงสุด คือ บันเทิง รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ข้อที่มีสภาพการใช้งานต่ำสุด คือ ราชการ รัฐวิสาหกิจ

พิเชษฐ จอมคีรี (2551 : 55) กล่าวไว้ว่า สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยที่พนักงานส่วนใหญ่ ใช้อินเทอร์เน็ตเมื่อมีเวลาว่าง และใช้อินเทอร์เน็ตมาช่วยสนับสนุนในการค้นหาหาข้อมูล เพื่อศึกษาหาความรู้มาใช้เพื่อประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นจากค่าเฉลี่ยผลสำรวจ ในด้านวัตถุประสงค์การใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ประจำ พนักงานก็ใช้บริการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ปราโมทย์ ดงฉิน (2551 : 56) กล่าวไว้ว่า สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามหลักสูตรก็พบว่าหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรประกาศนียบัตรเวชกิจฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก ส่วนหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (จพช.) อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่านักศึกษาหลักสูตรพยาบาล ศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรประกาศนียบัตรเวชกิจฉุกเฉิน มีความสนใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะการนำอินเทอร์เน็ตมาช่วยสนับสนุนการเรียนรู้ของตนเองมากกว่า นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (จพช.) ทั้งนี้เป็นเพราะนักศึกษานักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (จพช.) เป็นหลักสูตรที่มีระยะเวลาศึกษาในวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จังหวัดเพชรบุรี ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากเป็นหลักสูตรเร่งรัด ซึ่งต่างจากหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรประกาศนียบัตรเวชกิจฉุกเฉินที่มีระยะเวลาในศึกษามากกว่า ทำให้มีเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก

### 2.1.8 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต

เฉลิมชัย จันทรร ( 2548 : 65-66 ) กล่าวว่าไว้ว่า ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ ด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ ด้านการเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต ด้านสภาพภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต และด้านการให้บริการเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบประเด็นดังนี้

1. ปัญหาด้านการส่งเสริมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ปัญหาการบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในวิชาที่เรียน ไม่เพียงพอเป็นปัญหามากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาได้ให้ความสำคัญและสนใจเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น จึงเห็นว่าเนื้อหาวิชาที่เรียนเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตยังไม่เพียงพอกับความต้องการ

2. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสถาบันฯ ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ปัญหาของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้องบ่อยทำให้ ไม่สามารถใช้งานได้เป็นปัญหามากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากช่วงที่เวลาที่ห้องเรียนและห้องที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตใช้อินเทอร์เน็ตพร้อมกัน ทำให้ช่องสัญญาณเต็ม ความเร็วในการเชื่อมต่อลดลง มีผลทำให้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเกิดการขัดข้องทำให้ไม่สามารถที่จะใช้งานได้

3. ปัญหาด้านการเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ปัญหาการได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ต้องการเป็นปัญหามากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การชักชวนให้ซื้อสินค้า ล่อลวงหรือเชิญชวนให้ชมภาพลามก ก็เป็นรูปแบบของการโฆษณาขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ตอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งกลายมาเป็นปัญหาในเรื่องของอีเมลขยะในปัจจุบัน

4. ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ปัญหาในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอการใช้งานเป็นปัญหามากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาได้ เพราะว่าการใช้งานส่วนใหญ่ของนักศึกษาจะตรงกันซึ่งจะเป็นช่วงเวลาพักกลางวันที่ยาว

5. ปัญหาด้านสภาพภายในห้องบริการอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ปัญหาภายในห้องไม่มีต้นไม้เพื่อใช้เป็นจุดพักสายตาเป็นปัญหามากที่สุด ทั้งนี้อาจ

เนื่องมาจากการที่ใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานๆ ส่งผลทำให้สายตาที่มีสภาพปกติต้องเผชิญกับปัญหาหลายประการ ซึ่งอาจทำให้มีอาการปวดตา หรือไมเกรนศีรษะ ทำให้นักศึกษาได้มองเห็นปัญหาด้านสายตาเป็นปัญหาที่มากที่สุด

5. ปัญหาด้านการให้บริการเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้งานสูงสุด คือ ปัญหาช่วงเวลาที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้ในช่วงเวลาว่าง ส่วนใหญ่จะเป็นช่วงเวลาพักทำให้นักศึกษามีเวลาจำกัดในการใช้อินเทอร์เน็ตบางช่วงห้องที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตต้องใช้สำหรับการเรียนการสอนทำให้ไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้

ยีน กูว์รเวอร์ธ (2540 : 50) กล่าวว่า iva จากการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่ทุกคนในโลกใช้ประโยชน์ร่วมกัน ขณะเดียวกันสภาพการใช้งานที่หนาแน่น ทำให้มีข้อมูลข่าวสารวิ่งอยู่บนอินเทอร์เน็ตมากมาย จนทำให้สภาพเครือข่ายใช้งานได้ช้า และเป็นปัญหาต่อการใช้งาน โดยเฉพาะการประยุกต์โปรแกรมใหม่ๆ หลายโปรแกรมก็ไม่สามารถใช้งานได้ดี เช่น การประยุกต์มัลติมีเดีย การประยุกต์วิทยุ นอกจากนี้งานที่ต้องการข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก เช่น งานวิจัยที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสารที่ใช้งานเป็นจำนวนมาก

พรสิงห์ ชูปวา (2542 : 58) กล่าวว่า iva เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีประสิทธิภาพต่ำทำให้การสืบค้นข้อมูลเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต รวมถึงปัญหาการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้งานขาดทักษะทางด้านภาษา เนื่องจากผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความรู้ทางด้านภาษาดำ อีกทั้งผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตขาดความรู้พื้นฐานในการใช้อินเทอร์เน็ต ขาดความรู้พื้นฐานในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้ตามต้องการ

สรญา สาโรวาท (2543 : 29) กล่าวว่า iva จากการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครือข่ายที่ทุกคนในโลกใช้ประโยชน์ร่วมกัน ขณะเดียวกันสภาพการใช้งานที่หนาแน่น ทำให้มีข้อมูลข่าวสารวิ่งอยู่บนอินเทอร์เน็ตมากมาย จนทำให้สภาพเครือข่ายใช้งานได้ช้า และเป็นปัญหาต่อการใช้งาน โดยเฉพาะการประยุกต์ใหม่ๆ หลายโปรแกรมก็ไม่สามารถใช้งานได้ดี เช่น การประยุกต์เทปทีวี การประยุกต์มัลติมีเดีย การประยุกต์วิทยุ หรือ Real Audio นอกจากนี้งานที่ต้องการข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก เช่น งานวิจัย จำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสารที่ใช้งานเป็นจำนวนมาก เพื่อการแก้ไขปัญหาของอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา จำนวนกว่าร้อยแห่ง ได้ร่วมมือกันเพื่อพัฒนาอินเทอร์เน็ตรุ่นใหม่ ที่มีการพัฒนาไปอีกขั้นหนึ่งและเรียกว่า อินเทอร์เน็ต 2 โดยในเดือนตุลาคม 2539 มหาวิทยาลัยชั้นนำในสหรัฐอเมริกา จำนวน 36 แห่ง ได้ร่วมกันแถลงข่าวประกาศโครงการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตใหม่โดยใช้ชื่อว่า อินเทอร์เน็ต 2

โครงการสร้างของอินเทอร์เน็ต 2 มีเป้าหมายการวางโครงสร้างพื้นฐานด้วยความเร็วสูง 2.5 จิกะบิตต่อวินาที (อินเทอร์เน็ตขณะนี้ให้ความเร็วแบบโคโมในสหรัฐอเมริกา 45 เมกะบิต) การเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอก 120441 ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัฒนาอินเทอร์เน็ต 2 จึงต้องเน้นไปพัฒนาในเรื่อง โครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะอุปกรณ์สื่อสารที่รองรับ 2.5 จิกะบิต รวมถึงเส้นใยแก้วนำแสง การสร้างเครือข่ายหลักจึงเป็นเครือข่ายใยแก้วนำแสงเป็นแบคโบน และเรียกเครือข่ายนี้ว่า vBNS (very high speed backbone network service) การใช้เส้นใยแก้วนำแสงเป็นหลักนี้ จึงต้องใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับ vBNS คือ ATM โดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายที่เรียกว่า sonnet-switch synchronous optical network โดยเน้นความเร็วที่ 155 เมกะบิต และ 2.5 จิกะบิต

โครงสร้างแบคโบนหลักที่เชื่อมมหาวิทยาลัยต่างๆ เข้าด้วยกันนี้ ใช้ความเร็วสูง 2.5 จิกะบิต โดยเรียกเครือข่ายแบคโบนหลักนี้ว่า จิกะพอพ เมื่อมีเครือข่าย จิกะพอพ แล้วมหาวิทยาลัยต่างๆ ก็เชื่อมต่อเข้ากับ จิกะพอพ ของตนเอง หรือของที่มีให้บริการสาธารณะ ส่วนภายในที่เชื่อมต่อเข้ากับผู้ใช้ก็สร้างเครือข่ายภายใน โดยเน้นโครงสร้าง โพรโตคอล แบบเดิม คือ TCP/IP เน้นการใช้งานความเร็วสูง

## 2.2 บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง

### 2.2.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง

บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้งมีประวัติความเป็นมาจนถึงปัจจุบัน สรุปตามลำดับพัฒนาการได้ดังนี้

29 ตุลาคม 2542 ได้มีการก่อตั้งบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ด้วยกลุ่มของวิศวกรที่มีความชำนาญในด้านของการสื่อสารและโทรคมนาคมเป็นบริษัทที่จัดจำหน่าย อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและโทรคมนาคม ทั้งที่ใช้ในภายในบ้าน เช่น เครื่องรับสัญญาณดาวเทียม (Receiver) ไปจนถึง ระบบขนาดใหญ่ เช่น ระบบเคเบิลทีวี (Community Antenna Television) ซึ่งเป็นบริษัทแรกของประเทศไทยที่จัดจำหน่ายอุปกรณ์เคเบิลทีวีอย่างครบวงจร

ปี พ.ศ. 2545-2546 บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ได้มีการพัฒนาสินค้าในกลุ่มของเคเบิลทีวี จนเป็นที่ไว้วางใจในตลาดของเคเบิลทีวี ทั่วประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเคเบิลทีวีท้องถิ่นไปจนถึงเคเบิลทีวีในเมืองใหญ่ ทั้งด้วยอุปกรณ์ที่ครบวงจรและทีมงานมืออาชีพ ที่พร้อมรองรับการขยายตัวของธุรกิจประเภทนี้

ปี พ.ศ. 2548 บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ได้เริ่มเข้าสู่ตลาดของระบบการสื่อสารใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) สำหรับงานเคเบิลทีวี โดยมีการจำหน่ายอุปกรณ์ประเภทดังกล่าวทั่วทุกภาคของประเทศไทย เช่น จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดภูเก็ต ในปีเดียวกัน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 จากสถาบัน UKAS ของประเทศอังกฤษ

ปี พ.ศ. 2551 บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่เกี่ยวข้องกับ การสื่อสารอย่างครบวงจร ทั้งในส่วนของเคเบิลทีวี อุปกรณ์รับสัญญาณดาวเทียม ระบบการ ขยายจุดรับสัญญาณโทรทัศน์ในอาคาร เทคโนโลยีการสื่อสารระบบดิจิตอล อีกทั้งยังมีการขยายงาน ในส่วนของการบริการซ่อมและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องรับสัญญาณดาวเทียม

ปัจจุบันบริษัทยังยึดถือนโยบายการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ ทั้ง ด้วยสินค้าที่มีมาตรฐาน การบริการที่ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ โดยมีการเน้นนโยบายบริหารงาน คุณภาพมาใช้ในการบริหารงาน คือ พนักงานและผู้บริหารของ บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ต ดิง จำกัด มุ่งมั่นที่จะทำให้ลูกค้าทุกคนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ภายใต้อุดมการณ์ในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### 2.2.2 โครงสร้างภายใน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง

โครงสร้างภายในบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ประกอบด้วย 8 ฝ่าย ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายบริหารและบุคคล ประกอบด้วยทีมผู้บริหารที่ชำนาญงานและผู้ช่วยผู้บริหารมีหน้าที่ ให้คำปรึกษา บริหารงาน กำหนดแผนงานภายในบริษัท พิจารณาและอนุมัติเรื่องที่สำคัญต่างๆ มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของหัวหน้าแต่ละส่วนงาน จัดหาและ คัดเลือกพนักงานให้กับบริษัท ดูแลสวัสดิการของพนักงาน จัดเก็บประวัติการทำงาน of พนักงาน จัดฝึกอบรมพนักงานและประเมินผลพนักงาน ประสานงานกับประกันสังคมเรื่องสิทธิของ พนักงาน จัดและวางแผนด้านกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

2. ฝ่ายขาย ประกอบด้วยทีมขายโครงการ ทีมขายทั่วไป และทีมประสานงานขาย มีหน้าที่ ประสานงานลูกค้า รับผิดชอบยอดขาย ขยายกลุ่มตลาด แนะนำผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้กับลูกค้า รับ ซื่อร้องเรียนจากลูกค้าและแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข

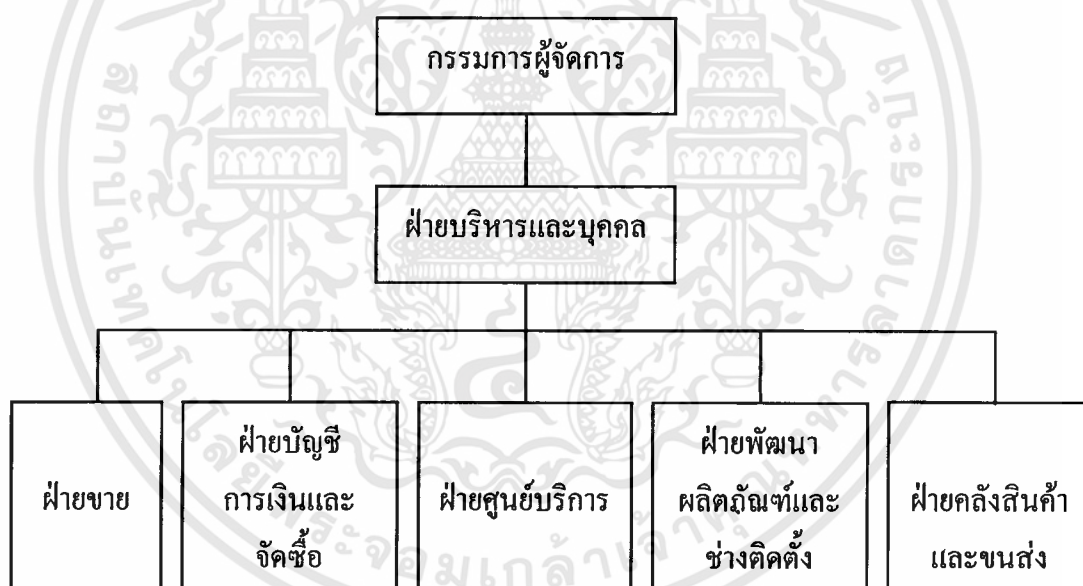
3. ฝ่ายบัญชี การเงินและจัดซื้อ ประกอบด้วยแผนกบัญชี แผนกการเงิน และจัดซื้อ มีหน้าที่ จัดทำระบบบัญชี ตรวจสอบเรื่องรายรับ และรายจ่ายของบริษัท พิจารณาและนำเสนอเรื่องการเงิน ให้ผู้บริหารทราบ เร่งรัดและติดตามหนี้สิน ใบขอซื้อจากฝ่ายภายในที่เกี่ยวข้อง ออกใบขอซื้อเพื่อให้ ฝ่ายบริหารอนุมัติ แจ้งใบขอซื้อให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือโรงงานผู้ผลิต ต่อรองในเรื่องของ ราคาซื้อ กำหนดรหัสผลิตภัณฑ์ แจ้งแผนการเข้าของสินค้าหรืออุปกรณ์ให้ทางฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ

4. ฝ่ายศูนย์บริการ ประกอบด้วย แผนกบริการ แผนกตรวจสอบคุณภาพ มีหน้าที่ จัดการ ด้านงานบริการหลังการขาย ดูแลและตอบคำถามลูกค้า รับผิดชอบงานซ่อมทั้งผลิตภัณฑ์ของบริษัท และงานจ้างซ่อมจากภายนอก ปรีกษาและตอบคำถามด้านเทคนิคให้กับลูกค้า ตรวจสอบคุณภาพสินค้า เก็บบันทึกผลการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของบริษัทก่อนส่งขาย รับงานตรวจสอบคุณภาพสินค้า

ประเภทอุปกรณ์รับสัญญาณดาวเทียมจากภายนอก แจ้งประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดผลิตภัณฑ์ไม่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบผลิตภัณฑ์

5. ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่างติดตั้ง ประกอบด้วยส่วนงานวิจัยและพัฒนา ทีมวิศวกรและช่างผู้ชำนาญงาน มีหน้าที่พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้ทันต่อความต้องการของตลาด ตรวจสอบและกำหนดมาตรฐานการตรวจคุณภาพสินค้าในกรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ ประสานงานกับโรงงานผู้ผลิตในกรณีของคุณสมบัติของสินค้าในแต่ละรุ่น ดูแลการออกแบบและติดตั้งในกรณีที่เป็นลูกค้าประเภทโครงการ

6. ฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง ประกอบด้วย แผนกคลังสินค้าและแผนกขนส่ง มีหน้าที่ควบคุมการรับเข้าเบิกออก สินค้าภายในบริษัท จัดหาวางแผนเรื่องพื้นที่การจัดเก็บสินค้า สรุปรายงานสถานะสินค้าประจำเดือนเพื่อประสานงานแผนกบัญชี จัดรวางแผนการส่งสินค้าให้กับลูกค้า สรุปรายงานการขนส่ง ประสานงานแผนกที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรับส่งสินค้า



รูปที่ 2.1 ผังองค์กร บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมชัย จันทร์สร (2548 : I) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ภาคเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 37 คน ได้มาจากวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น พบว่า สภาพการใช้ งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ อินเทอร์เน็ต ด้านปัจจัยที่สนับสนุนให้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านประเภทและ บริการอินเทอร์เน็ตภายในสถาบัน ด้านประเภทเว็บไซต์ที่เข้าชม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านประเภทบริการในอินเทอร์เน็ตที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต ของนักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งพบว่า ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในห้อง บริการอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จิระพันธ์ อุษยานุกูล (2543)[Online] ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้ คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ นครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีระดับ ค่าเฉลี่ยของการใช้บริการด้านอุปกรณ์ในสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ เกณฑ์น้อย ด้านการให้บริการโปรแกรม ด้านการให้บริการในระบบอินเทอร์เน็ต และปัญหาการใช้ คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความต้องการใช้คอมพิวเตอร์และระบบ อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ในส่วนของนักศึกษาที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว มีการเข้าไปใช้งาน คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกับนักศึกษา ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ในด้านการใช้โปรแกรม และระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ ส่วนตัวจะใช้งาน แตกต่างกับผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาต่างคณะวิชา มีการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมและระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน โดย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการใช้งานมากกว่าทุกคณะวิชา และนักศึกษาในแต่ละคณะวิชา มี ปัญหาและความต้องการใช้คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

ป้าวิมา คำกิ่ง (2546 : I-II) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ในศูนย์การศึกษาจันทร์เกษม – สหะพานิชย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏจันทร์เกษม จำนวน 286 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แบ่งออกเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูล ทำ การค้นหาข้อมูลได้ การใช้บริการตรวจสอบผลการเรียนและลงทะเบียนเรียน การเรียนรู้จาก หนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ การค้นคว้าเพื่อทำรายงาน และปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แบ่งออกเป็นรายด้านที่มีปัญหาค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการ อินเทอร์เน็ตมีไม่เพียงพอ เวลาในการค้นข้อมูลนาน มีข้อจำกัดในการรักษาสำหรับสื่อสารเข้าถึง ข้อมูลและติดต่อสื่อสาร และการเปิดห้องให้บริการอินเทอร์เน็ตกับเวลาที่จะใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ ตรงกัน

ถัดดา สรรพคุณ (2545 : I) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการใช้เทคโนโลยีการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปีที่ 2 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จำนวน 1,841 คน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการศึกษาภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านคือ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ด้านการศึกษาทางไกล ด้านเครือข่ายการศึกษา ด้านการใช้งานห้องสมุด ด้านการใช้งานในห้องปฏิบัติการ และด้านการใช้งานประจำและงานบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง

เทวา จุฬาริ (2548) [Online] ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการใช้และการยอมรับอินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ 174 คน และนักศึกษา 332 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ส่วนใหญ่รู้จักระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากสื่อโทรทัศน์ และมีการเรียนรู้พื้นฐานด้วยการเรียนรู้ตนเองจากคำแนะนำบนหน้าจอ แหล่งที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากวิทยาลัย โดยใช้บริการจำนวน 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ในการให้บริการแต่ละครั้งใช้เวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือ 15.01 – 18.00 น. เพราะเป็นช่วงเวลาที่ตนเองว่าง บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตที่ใช้มากที่สุดคือ บริการการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคที่อาจารย์พบต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือมีผู้ใช้เป็นจำนวนมากทำให้ไม่สามารถติดต่อเข้ากันได้ และความขัดข้องทางเทคนิคแม้ข้าย

2. นักศึกษารู้จักระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากเพื่อนแนะนำ และมีทักษะพื้นฐานจากเพื่อน แหล่งที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตจากวิทยาลัย และจากร้านที่เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนเท่ากันโดยใช้บริการจำนวน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ในแต่ละครั้งใช้เวลา 1- 2 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด คือ 15.01 – 18.00 น. เพราะเป็นช่วงเวลาที่ตนเองว่าง บริการที่ใช้มากที่สุดคือ บริการการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เพื่อความบันเทิง และใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารเป็นปัญหาสำคัญ

3. การยอมรับอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ส่วนใหญ่อยู่ในขั้นการใช้ รองลงมาคือรับทราบและขั้นสนใจตามลำดับ ส่วนการยอมรับของนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในขั้นรับทราบ รองลงมาคือ ขั้นสนใจ และขั้นการใช้ ตามลำดับ

4. อาจารย์ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาลที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ต และไม่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตมีการยอมรับอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษาที่ศึกษาในวิทยาลัยพยาบาลที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ต และไม่ได้ติดตั้งอินเทอร์เน็ตมีการยอมรับอินเทอร์เน็ตโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน

จิระพันธ์ อูยานุกูล (2543)[Online] ได้ทำการศึกษาปัญหาและความต้องการใช้คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีระดับค่าเฉลี่ยของการใช้บริการด้านอุปกรณ์ในสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับเกณฑ์น้อย ด้านการใช้บริการโปรแกรม ด้านการใช้บริการในระบบอินเทอร์เน็ต และปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความต้องการใช้คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ในส่วนของนักศึกษาที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว มีการเข้าไปใช้งานคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกับนักศึกษาที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว ในด้านการใช้โปรแกรม และระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวจะใช้งาน แตกต่างกับผู้ที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาต่างคณะวิชา มีการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรมและระบบอินเทอร์เน็ต แตกต่างกัน โดยคณะเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการใช้งานมากกว่าทุกคณะวิชา และนักศึกษาในแต่ละคณะวิชา มีปัญหาและความต้องการใช้คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ต ไม่แตกต่างกัน

วอนชนก ไชยสุนทร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สามารถแบ่งได้ดังนี้

#### 1) ด้านวัตถุประสงค์ของการใช้อินเทอร์เน็ต

- นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษาตามหลักสูตรใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การลงทะเบียน เรียนผ่านเว็บเพจของสถาบันฯ การรับส่งข่าวสารจากสถานศึกษา และการค้นคว้าข้อมูลเพื่อทำ กิจกรรมหรืองานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การติดต่อ อาจารย์ผู้สอนนอกเวลาเรียน

- นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการศึกษานอกหลักสูตรใน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่สนใจ การรับข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหลัก (Download) เช่น โปรแกรมที่ ต้องการเพื่อนำมาศึกษาและทดลองใช้งาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารหรือความคิดเห็น ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การทดลองฝึกอาชีพหรือหางานอดิเรกเพิ่มเติม และการฝึกสร้างเว็บเพจ หรือพัฒนาบริการทางอินเทอร์เน็ตชนิดอื่นๆ เช่น กระดานข่าว

- นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิงและความสนุกสนาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การได้ตอบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยผ่านโปรแกรมสนทนา และการศึกษา เนื้อหาข้อมูลความสนใจ เช่น งานอดิเรก การท่องเที่ยว การเมืองการปกครอง ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

- นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการประกอบอาชีพและฐานะ ส่วนตัว ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การ โต้ตอบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพหรือการทำงานเพิ่มเติม และการ พัฒนาโปรแกรมหรือสร้างเครื่องมือการบริการทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การซื้อขายสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต

2) นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประเภทของการบริการที่ใช้บน อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมในระดับน้อย โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ เวิลด์ไวด์เว็บ การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการสนทนาโต้ตอบแบบ Online (Chatting) ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ โกอเทอร์ (Gopher) สนทนา การเล่นเกมพนันและ ภาพอนาจาร

3) นักศึกษามีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านประเภทของข้อมูลที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมระดับมาก โดยพฤติกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ คอมพิวเตอร์ เพลงและดนตรีและอินเทอร์เน็ต และบันเทิงทั่วไป ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อมูลด้านราชการ จากงานวิจัยที่ได้ศึกษาข้างต้นโดยภาพรวม พอสรุปได้คือ พฤติกรรมการใช้งาน อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ นิสิต นักศึกษา และนักเรียน โดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประโยชน์ ด้านการศึกษามากที่สุด โดยบริการที่ใช้มากที่สุดคือ การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนการ เรียนรู้การใช้งานอินเทอร์เน็ต ได้รับการดูแลให้ความรู้จากผู้ปกครอง ครูที่โรงเรียน เพื่อนและ ตนเอง การได้รับบริการอินเทอร์เน็ต ได้รับจากแหล่งบริการอินเทอร์เน็ตของสถานศึกษา และร้าน บริการอินเทอร์เน็ตเอกชน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนของวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็นลำดับขั้นตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ปี พ.ศ. 2553 จำนวน 130 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง พ.ศ. 2553 จำนวน 97 คน ซึ่งได้มาจากกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากพนักงานที่สังกัดในแต่ละส่วนงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง พนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำแนกตามฝ่าย

ส่วนงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
บริหารและบุคคล	10	8
ขาย	10	8
บัญชี การเงินและจัดซื้อ	15	11

### ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ส่วนงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายบริการ	70	51
ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่างติดตั้ง	10	8
ฝ่ายคลังสินค้าและขนส่ง	15	11
รวม	130	97

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาจากเครื่องมือของ เฉลิมชัย จันทรศร (2548 : 113) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบถาม โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา การมีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านหรือที่พำนักอาศัยอยู่ ประเภทงานที่ปฏิบัติอยู่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน การใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานมากที่สุด ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่แรกจนถึงปัจจุบัน จำนวนครั้งในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน ระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานแต่ละครั้ง และช่วงเวลาที่มักใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้ใช้งานมีการอินเทอร์เน็ต บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ และการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยแบบสอบถามมีลักษณะให้เลือกตอบ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และการเข้าใช้บริการจากระบบอินเทอร์เน็ต โดยแบบสอบถามมีลักษณะให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประกอบค่า 5 ระดับ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

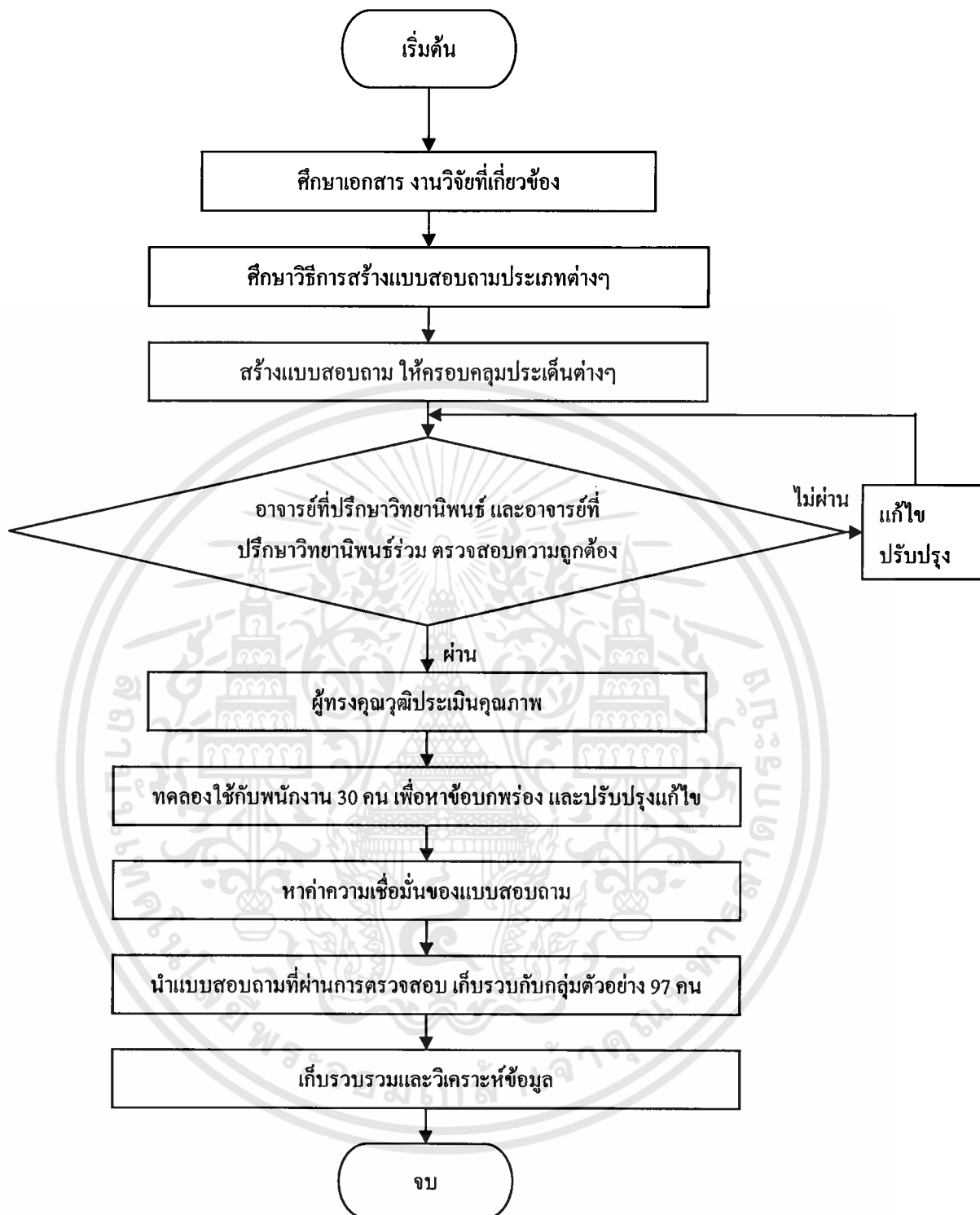
- 5 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ น้อยที่สุด

### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามประเภทต่างๆ จากหนังสือการวิจัยเบื้องต้น
- 3.ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อปรับแบบสอบถามให้เหมาะสมถูกต้องหลักทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

### 3.2.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นมา โดยผ่านการพิจารณาคุณภาพดังนี้ต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ตลอดจนประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา มีรายชื่อดังต่อไปนี้

1.1 ผศ. ไพฑูรย์ พิมพ์ดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.2 ดร.สมชาย หมั่นสายญาติ อาจารย์ประจำสาขาวิชาครุศาสตร์วิศวกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 อาจารย์ สิทธิเดช กิตติวิริยการ อาจารย์ประจำแผนกวิชาอิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนพระรามหกเทคโนโลยี สังกัดกรมอาชีวศึกษา

นำผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร (พร้อมพรรณ อุดสิน.2538 : 116)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นดังนี้

คะแนน +1 สำหรับคำถามที่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยกับสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต

คะแนน 0 สำหรับคำถามที่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยกับสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต

คะแนน -1 สำหรับคำถามที่แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยกับสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต

นำคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินไว้ในแต่ละข้อมาหาดัชนีความสอดคล้องไปเทียบกับเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยเฉพาะสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต ตอนที่ 2 จำนวน 24 ข้อ

ปรากฏว่าได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จำนวน 23 ข้อ และได้ค่า IOC 0.33 จำนวน 1 ข้อ และตอนที่ 3 จำนวน 14 ข้อ ปรากฏว่าได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 จำนวน 14 ข้อ

2. นำแบบสอบถามแก้ไขปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการพิจารณาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (tryout) กับคือ พนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งเฉพาะแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3

สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 96)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right)$$

เมื่อ

$\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น  
 $K$  แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด  
 $\sum s_i^2$  แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ  
 $s^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน 0.92

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน 0.95

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น และมีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงผู้บริหาร บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง

2. ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเอง โดยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง แล้วรวบรวมกลับคืนด้วยตนเอง ในเดือนมกราคม 2554 ได้แบบสอบถามรวม 97 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวม แล้วนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป พบว่าได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทุกฉบับ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปโดยมีประเด็นของการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 3.4.1 ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1

สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 101)

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

เมื่อ

P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

#### 3.4.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าจำนวน และร้อยละ นำมาเสนอในรูปแบบของตาราง พร้อมการบรรยายประกอบ

2. วิเคราะห์สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน เสนอข้อมูลโดยหาเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. โดยทำเป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ และมีหลักเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยสภาพและปัญหา ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต

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

2.1. ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) โดยใช้สูตร (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 163)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum$	=	ผลรวมของคะแนน
	X	=	คะแนนแต่ละจำนวน
	n	=	จำนวนข้อมูล

2.2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยใช้สูตร (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 179)

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

เมื่อ	S.D.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ยของคะแนนทั้งหมด
	n	=	จำนวนข้อมูล
	X	=	กลุ่มตัวอย่าง

3. เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงานคือ พนักงานบริษัท ทีโอ เทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ที่มี วุฒิการศึกษา ต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) แบบ Independent Samples ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 112)

3.1 ถ้าความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ) ใช้ t-test ชนิด Pooled Variance เช่นกับกรณี  $n_1 = n_2$

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
$S_1^2, S_2^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
$n_1, n_2$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

### 3.2 ถ้าความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ) ใช้ t-test ชนิด Separate

Variance

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{\frac{S_1^2}{n_1} - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{S_2^2}{n_2} - 1}$$



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน
- 4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ บริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 97 คน โดยจำแนกรายละเอียดของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของพนักงานเป็นจำนวนและร้อยละ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
<b>1. เพศ</b>			
- ชาย	45	46.4	2
- หญิง	52	53.6	1
รวม	97	100	-
<b>3. อายุ</b>			
- ต่ำกว่า 35 ปี	80	82.5	1
- ตั้งแต่ 35 ปี ขึ้นไป	17	17.5	2
รวม	97	100	-

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
<b>3. วุฒิการศึกษา</b>			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	55	56.7	1
- ปริญญาตรีขึ้นไป	42	43.3	2
รวม	97	100	-
<b>4. มีคอมพิวเตอร์ใช้งานที่บ้าน</b>			
- มี	68	70.1	1
- ไม่มี	29	29.9	2
รวม	97	100	-
<b>5. ประเภทงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต</b>			
- เกี่ยวข้อง	77	79.4	1
- ไม่เกี่ยวข้อง	20	20.6	2
รวม	97	100	-
<b>6. ระดับความรู้ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต</b>			
- ไม่มีความรู้	3	3.1	4
- มีความรู้น้อย	19	19.6	2
- มีความรู้ปานกลาง	62	63.9	1
- มีความรู้มาก	13	13.4	3
รวม	97	100	-
<b>7. การใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน</b>			
- ปฏิบัติงาน	65	67.0	1
- มีเวลาว่าง	27	27.8	2
- อื่นๆ	5	5.2	3
รวม	97	100	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับ
<b>8. ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต</b>			
- น้อยกว่า 1 ปี	3	3.1	5
- 1-2 ปี	18	18.6	4
- 3-4 ปี	33	34.0	1
- 5-6 ปี	19	19.6	3
- 6 ปีขึ้นไป	24	24.7	2
รวม	97	100	-
<b>9. จำนวนครั้งการใช้อินเทอร์เน็ตในทำงานต่อสัปดาห์</b>			
- 1 วันต่อสัปดาห์	11	11.3	3
- 2-4 วันต่อสัปดาห์	46	47.4	1
- ทุกวัน	40	41.3	2
รวม	97	100	-
<b>10. ระยะเวลาใช้อินเทอร์เน็ตในทำงานต่อวัน</b>			
- ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง	11	11.3	5
- 1 ชั่วโมง	13	13.4	4
- 2 ชั่วโมง	15	15.5	3
- 3 ชั่วโมง	25	25.8	2
- มากกว่า 3 ชั่วโมง	33	34.0	1
รวม	97	100	-
<b>11. ช่วงเวลาที่มักใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน</b>			
- ช่วงเวลา 08.00 – 09.59 น.	18	18.6	3
- ช่วงเวลา 10.00 – 11.59 น.	40	41.2	1
- ช่วงเวลา 12.00 – 13.59 น.	19	19.6	2
- ช่วงเวลา 14.00 – 15.59 น.	12	12.4	4
- ช่วงเวลา 16.00 – 17.59 น.	8	8.2	5
รวม	97	100	-

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำแนกตามเพศพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุดคือ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 และอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 35 ขึ้นไปมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และระดับวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

จำแนกตามการมีคอมพิวเตอร์ใช้งานที่บ้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้งานที่บ้าน มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 และไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้งานที่บ้าน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9

จำแนกตามประเภทงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่เกี่ยวข้อง มีจำนวนมากที่สุด คือ 77 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 และส่วนงานไม่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

จำแนกตามการมีความรู้ด้านการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับปานกลาง มีจำนวนมากที่สุดคือ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมาคือ มีระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 มีระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตมาก จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 13.4 และไม่มีความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตก่อน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

จำแนกตามการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน มีพนักงานที่ใช้ในเวลาปฏิบัติงานจำนวนมากที่สุดคือ 65 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคือ พนักงานที่ใช้อินเทอร์เน็ตในเวลาว่าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และพนักงานที่ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงอื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

จำแนกตามประสบการณ์ในการอินเทอร์เน็ตตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต 3-4 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ มีระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 มีระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต 5-6 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 มีระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต 1-2 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานต่อสัปดาห์ พบว่า ส่วนใหญ่จำนวนครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานเป็น 2-4 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวนมากที่สุด คือ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือ ทุกวัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

จำแนกตามระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานในแต่ละครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานในแต่ละวันเป็น มากกว่า 3 ชั่วโมง มีจำนวนมาก

ที่สุด คือ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ 3 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 2 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 1 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และ ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมักใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน ช่วงเวลา 10.00 -11.59 น. มีจำนวนมากที่สุด คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.00 -13.59 น. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ช่วงเวลา 08.00 – 09.59 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ช่วงเวลา 14.00 – 15.59 น. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และช่วงเวลา 16.00 – 17.59 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ การใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกรายละเอียดของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาได้ ดังนี้

##### 4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพ	ลำดับที่
1. วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.23	0.84	ปานกลาง	1
2. ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.05	0.64	ปานกลาง	2
3. บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ	2.94	0.75	ปานกลาง	4
4. วิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต	2.99	0.67	ปานกลาง	3
รวม	3.05	0.67	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์พบว่า สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.23 การใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านการ

ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 3.05 ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.99 และวิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.94

#### 4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

##### ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเกิ้ลคั้งทั้งหมด 97 คน ทั้งหมด 123 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพ	ลำดับที่
1.เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงาน	3.51	1.11	มาก	1
2.เพื่อศึกษาหาความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.35	0.98	ปานกลาง	5
3.เพื่อค้นหาข้อมูล	3.42	1.04	ปานกลาง	2
4.เพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.37	1.09	ปานกลาง	4
5.เพื่อติดต่อสื่อสาร	3.37	1.14	ปานกลาง	3
6.เพื่อความบันเทิง	3.03	1.02	ปานกลาง	6
7.เพื่อทำธุรกิจ ธุรกิจ ต่างๆ	2.60	1.007	ปานกลาง	7
รวม	3.23	0.84	ปานกลาง	-

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์พบว่าสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเกิ้ลคั้ง ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ เพื่อค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.42 เพื่อการศึกษาหาความรู้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.35 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ย 3.37 เพื่อติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 3.37 เพื่อความบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.03 เพื่อทำธุรกิจ ธุรกิจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.60

#### 4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

##### ด้านปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ด้านปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพ	ลำดับที่
1. ระดับความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงาน	3.06	0.75	ปานกลาง	2
2. ช่วงมีเวลาว่าง และเวลาพักของพนักงานต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมเพียงพอ	2.88	0.66	ปานกลาง	3
3. การมีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	3.24	0.86	ปานกลาง	1
รวม	3.05	0.64	ปานกลาง	-

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์พบว่าสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ด้านปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ การมีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 3.24 ระดับความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.06 และช่วงมีเวลาว่าง และเวลาพักของพนักงานต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

#### 4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ

ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพ	ลำดับที่
1.บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-Mail)	3.59	1.08	มาก	1
2.ค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ (WWW.)	3.48	1.00	ปานกลาง	2
3.บริการโอนย้ายข้อมูล (FTP)	2.34	0.88	น้อย	7
4.รับฟังข่าวสาร สาระ และบันเทิง	3.05	1.03	ปานกลาง	4
5.สนทนาผ่านหน้าจอ (MSN)	3.30	1.15	ปานกลาง	3
6.ฝากข้อความทางโทรศัพท์มือถือ	2.58	0.85	ปานกลาง	6
7.เว็บบอร์ด (Web Board)	2.73	0.90	ปานกลาง	5
8.Download (ไฟล์ เพลง หนังสือ)	2.32	1.02	น้อย	8
รวม	2.92	0.74	ปานกลาง	-

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่าสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอ เทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ อยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(E-Mail) มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ได้แก่ ค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ (google , yahoo) มีค่าเฉลี่ย 3.48 สนทนาผ่านหน้าจอ (MSN) มีค่าเฉลี่ย 3.30 รับฟังข่าวสาร สาระ และบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.05 เว็บบอร์ด (Web Board) มีค่าเฉลี่ย 2.73 ฝากข้อความทางโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน ได้แก่ Download (ไฟล์ เพลง หนังสือ)มีค่าเฉลี่ย 2.44 เว็บบอร์ด (Web Board) มีค่าเฉลี่ย 2.14 บริการโอนย้ายข้อมูล (FTP) มีค่าเฉลี่ย 2.34 ฝากข้อความทางโทรศัพท์มือถือ มีค่าเฉลี่ย 2.58

#### 4.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

##### ด้านวิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้งทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านวิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ด้านวิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับสภาพ	ลำดับที่
1.เรียนรู้จากการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา	3.26	0.88	ปานกลาง	1
2.เรียนรู้จากการฝึกอบรม	2.98	0.81	ปานกลาง	3
3.เรียนรู้จากหนังสือ ตำรา วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์ อื่นๆ	2.97	0.98	ปานกลาง	4
4.เรียนรู้จากบุคคลใกล้ชิด (เช่น เพื่อน ญาติ)	3.02	1.09	ปานกลาง	2
5.เรียนรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนคอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น e-Book เป็นต้น	2.73	1.04	ปานกลาง	5
รวม	2.99	0.78	ปานกลาง	-

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่าสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลีโอ เทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ด้านวิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ได้แก่ เรียนรู้จากการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.26 เรียนรู้จากบุคคลใกล้ชิด (เช่น เพื่อน ญาติ) มีค่าเฉลี่ย 3.02 เรียนรู้จากการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย 2.98 เรียนรู้จากหนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 2.97 เรียนรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนคอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น e-Book เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 2.73

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกรายละเอียดของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ ดังนี้

##### 4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ลีโอ เทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้งทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.d.) ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1.ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	2.38	0.80	น้อย	4
2.ด้านทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต	2.45	0.77	น้อย	3
3.การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต	2.69	0.91	ปานกลาง	1
4.การเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต	2.57	0.79	ปานกลาง	2
รวม	2.52	0.71	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลี โอเทค โน โลยี แอนด์ มาเก็ดคิง ทั้งหมด 97 คน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.69 ด้านการใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.57 อยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.45 ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 2.38

#### 4.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

##### ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ลี โอเทค โน โลยี แอนด์ มาเก็ดคิง ทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1.ไม่เข้าใจระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ดีพอ	2.40	0.88	น้อย	1
2.ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ดี	2.37	0.84	น้อย	2
รวม	2.36	0.80	น้อย	-

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลี โอเทค โน โลยี แอนด์ มาเก็ดคิง ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับ น้อย มีค่าเฉลี่ย 2.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยดังนี้ อยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน

ได้แก่ ไม่เข้าใจระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ดีพอ มีค่าเฉลี่ย 2.40 ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.37

#### 4.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ดติ้ง ทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต

ด้านทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ไม่เข้าใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดีพอ	2.42	0.85	น้อย	4
2. ขาดทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต	2.45	0.91	น้อย	2
3. ขาดประสบการณ์แก้ไขในการปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ของอินเทอร์เน็ต	2.45	0.87	น้อย	3
4. มีข้อจำกัดของภาษาในการเข้าถึงข้อมูลด้านเทคนิค	2.51	0.86	ปานกลาง	1
รวม	2.45	0.77	น้อย	-

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ดติ้ง ด้านทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยดังนี้ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ มีข้อจำกัดของภาษาในการเข้าถึงข้อมูลด้านเทคนิค มีค่าเฉลี่ย 2.51 อยู่ในระดับน้อย 3 ด้าน ได้แก่ ขาดประสบการณ์แก้ไขในการปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ของอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.45 ขาดทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.45 ไม่เข้าใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดีพอ มีค่าเฉลี่ย 2.42

#### 4.3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ดติ้ง ทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต

ด้านการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ความเร็วที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่ำ	2.79	1.11	ปานกลาง	2
2. การต่อเข้าอินเทอร์เน็ตล้มเหลว มีความหนาแน่นของการใช้งาน	2.62	0.96	ปานกลาง	3
3. ไม่สามารถ เข้าถึงเว็บไซต์ที่ต้องการได้	2.60	1.00	ปานกลาง	4
4. สัญญาณถูกขัดจังหวะขณะมีการใช้งาน	2.55	0.96	ปานกลาง	5
5. ได้รับไวรัสคอมพิวเตอร์ทางอินเทอร์เน็ต	2.91	1.20	ปานกลาง	1
รวม	2.69	0.79	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ด้านการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยดังนี้ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน ได้แก่ ตรวจพบไวรัสคอมพิวเตอร์ทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ย 2.91 ความเร็วที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่ำ มีค่าเฉลี่ย 2.79 การต่อเข้าอินเทอร์เน็ตล้มเหลว มีความหนาแน่นของการใช้งานมีค่าเฉลี่ย 2.62 ไม่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ที่ต้องการได้ มีค่าเฉลี่ย 2.60 สัญญาณถูกขัดจังหวะขณะมีการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.55

#### 4.3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานด้านการการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ทั้งหมด 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และลำดับที่ของ  
ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน ด้านการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ด้านการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ความยากในการค้นหาเว็บไซต์หรือข้อมูลที่ต้องการ	2.49	0.88	น้อย	3
2. การได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Junk Mail) ที่ไม่ต้องการ	2.64	0.86	ปานกลาง	1
3. เว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูลทางเพศ มักถูกเปิดขึ้นมาขณะใช้งาน	2.58	0.97	ปานกลาง	2
รวม	2.57	0.79	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง ด้านการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยดังนี้ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Junk Mail) ที่ไม่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.64 เว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูลทางเพศ มักถูกเปิดขึ้นมาขณะใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.58 อยู่ในระดัมน้อย 1 ด้าน ได้แก่ ความยากในการค้นหาเว็บไซต์หรือข้อมูลที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ย 2.49

#### 4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

##### 4.4.1 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตระหว่าง วุฒิศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน ระหว่างประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ต ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีขึ้นไป จากพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำนวน 97 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบด้วยสถิติ t-test ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ระหว่างพนักงานวุฒិการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป

ปัญหาการใช้งาน อินเทอร์เน็ต	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีขึ้นไป			t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา		
1.ด้านทักษะการใช้ คอมพิวเตอร์	2.35	.74	น้อย	2.42	0.88	น้อย	-0.44	.65
2.ด้านทักษะการใช้ อินเทอร์เน็ต	2.47	.81	น้อย	2.44	0.73	น้อย	0.20	.84
3.การเข้าสู่ระบบ อินเทอร์เน็ต	2.52	.69	ปาน กลาง	2.90	1.10	ปาน กลาง	-1.19*	.05
4.การเข้าใช้บริการ จากอินเทอร์เน็ต	2.47	.76	น้อย	2.69	0.82	ปาน กลาง	-1.39	.16
โดยภาพรวม	2.45	.66	น้อย	2.61	0.76	ปาน กลาง	-1.11	.28

\*sig  $\leq$  0.5

ตารางที่ 4.12 พบว่า การเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ตต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรีขึ้นไป โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า มี 1 ด้านที่แตกต่างกัน คือ การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ประกอบด้วย สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ด้านปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ และด้านวิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วนปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต และด้านการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และด้านการเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ พนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา

#### 5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัดปี 2553 จำนวน 130 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัดปี 2553 จำนวน 97 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางของ Krejcie and Morgan และได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

#### 5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด โดยถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด การมีคอมพิวเตอร์ใช้ที่พักอาศัยอยู่ ประเภทงานที่ปฏิบัติว่ามีความเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน เวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ระยะเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตตั้งแต่

เริ่มต้นการใช้งานได้จนถึงปัจจุบัน ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานทำงานต่อสัปดาห์ ระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง และช่วงเวลาในการใช้งาน โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะ เลือกรับตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้อินเทอร์เน็ต บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ วิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต โดยแบบสอบถาม มีลักษณะให้เลือกรับตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีสภาพการใช้งานในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะใช้อินเทอร์เน็ต การเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และการเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต โดยแบบสอบถามมีลักษณะให้เลือกรับตอบแบบมาตราส่วนประกอบค่า 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานในระดับ น้อยที่สุด

#### 5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2554 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด 97 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.5

#### 5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาจำนวน และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด เสนอข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.1.6 ผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ของ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด จำนวน 97 คน

1.1 จำแนกตามเพศพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุดคือ 52 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 35 ขึ้นไปมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

1.3 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และระดับวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ตามลำดับ

1.4 จำแนกตามมีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านหรือที่พักอาศัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านหรือที่พักอาศัย มีจำนวนมากที่สุดคือ 68 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 และพนักงานที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านหรือที่พักอาศัย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ตามลำดับ

1.5 จำแนกตามประเภทงานของท่านเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ประเภทงานของท่านเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีจำนวนมากที่สุดคือ 77 คน คิดเป็นร้อยละ 79.4 และพนักงานที่ประเภทงานของท่านไม่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

1.6 จำแนกตามระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตของพนักงานในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตระดับปานกลาง มีจำนวนมากที่สุด คือ 62 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 รองลงมาคือ มีระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตเล็กน้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 มีระดับความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตมาก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และไม่มีความรู้ด้านอินเทอร์เน็ตก่อน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

1.7 จำแนกตามการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานมากที่สุด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานเวลาปฏิบัติงาน มีจำนวนมากที่สุดคือ 65 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมา คือ เมื่อมีเวลาว่าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และ อื่นๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

1.8 จำแนกตามตามระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน อยู่ในช่วงระยะเวลา 3-4 ปี มีจำนวนมากที่สุด 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาคือ ระยะเวลา 6 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ระยะเวลา 5-6 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ระยะเวลา 1-2 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

1.9 จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่จำนวนครั้งในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานเป็น 2-4 วันต่อสัปดาห์ มีจำนวนมากที่สุด คือ 46 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือ ทุกวัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 และ 1 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

1.10 จำแนกตามระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานในแต่ละครั้ง พบว่า ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานในแต่ละครั้งเป็น มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ 3 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 2 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 1 ชั่วโมงต่อครั้ง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และต่ำกว่า 1 ชั่วโมงจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

1.12 จำแนกตามช่วงเวลาที่มักใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมักใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน ช่วงเวลา 10.00-11.59 น. มีจำนวนมากที่สุด คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา คือ ช่วงเวลา 12.00-13.59 น. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ช่วงเวลา 08.59-09.59 น. จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ช่วงเวลา 14.00-15.59 น. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และช่วงเวลา 16.00-17.59 น. จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

2. สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอที เทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านวัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.23

2.2 ด้านปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05

2.3 ด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92

2.4 ด้านวิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99

3. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอที เทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.38

3.2 ด้านทักษะใช้อินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.45

3.3 ด้านการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.69

3.4 ด้านการเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด วุฒิศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตภาพรวมไม่แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพอจะสรุปเป็นประเด็นที่จะสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอภิปรายผล เพื่อที่จะเป็นข้อมูลนำไปสู่การเสนอแนะในการวิจัยต่อไป ปรากฏว่ามีประเด็นสำคัญที่ควรอภิปราย ดังนี้

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.5 ส่วนใหญ่มีประเภทงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 79.4 เนื่องจากคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ทั้งด้านการศึกษา ทางธุรกิจ การค้า ข่าวดาระบันเทิง และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือเพื่อใช้ค้นหาข้อมูลข่าวสาร ติดต่อสื่อสาร เพื่อช่วยประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทุกส่วนงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พนักงานส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน เมื่อเวลาปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 67 และใช้เมื่อมีเวลาว่าง คิดเป็นร้อยละ 27.8 พนักงานส่วนใหญ่ใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มากกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 34 ทั้งนี้ประเภทงานส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่สำคัญ อีกทั้งพนักงานมีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 3-4 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 เพราะระบบอินเทอร์เน็ต เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย และเข้ามามีบทบาทกับการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้นทำให้พนักงานมีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 3-4 ปีมากที่สุด

1. จากการวิจัยสภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ภากรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยที่พนักงานส่วนใหญ่ ใช้อินเทอร์เน็ตเมื่อประกอบการปฏิบัติงาน และใช้อินเทอร์เน็ตมาช่วยสนับสนุนในการค้นหาหาข้อมูล เพื่อศึกษาหาความรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นจากค่าเฉลี่ยผลสำรวจ ในด้านวัตถุประสงค์การใช้งานอินเทอร์เน็ต พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้ประจำ พนักงานก็ใช้บริการค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน เพราะปัจจุบันการเผยแพร่ข้อมูลในทางธุรกิจ ความรู้ มีกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายอินเทอร์เน็ตของสุรศักดิ์ สงวนพงษ์ ( 2539 : 8 ) อินเทอร์เน็ต เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลที่ใหญ่ที่สุดของโลกและเป็นที่ยอมรับทั้งบริการและเครื่องมือสืบค้นข้อมูล

หลากหลายประเภท จนกระทั่งกล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในระดับบุคลากรและองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกลิมซัย จันทสร (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาใช้งานอินเทอร์เน็ตของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ค้นคว้าพบว่า สภาพการใช้อินเทอร์เน็ตด้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

2. ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเกิดขึ้น จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้านก็พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในด้านทักษะความรู้ด้านต่างๆ เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต พนักงานมีปัญหาในด้านนี้อยู่ในระดับน้อย เพราะว่าพนักงานต้องใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ในการปฏิบัติงาน จึงมีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับดี ส่วนด้านการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต เมื่อพิจารณารายข้อในส่วนความเร็วที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่ำ และไม่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ที่ต้องการได้ ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเมื่อปฏิบัติงาน สภาพการใช้งานจึงหนาแน่น ประกอบด้วยการประยุกต์ โปรแกรมใหม่ๆ ที่ต้องการความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สนับสนุนอย่างเพียงพอเพื่อการใช้งาน เช่น การประยุกต์มัลติมีเดีย และในส่วนการไม่สามารถเข้าสู่เว็บไซต์ที่ต้องการได้นั้น เนื่องจากนโยบาย การใช้อินเทอร์เน็ต ของผู้กำกับดูแลเครือข่ายในบริษัทฯ ได้จำกัดเว็บไซต์ที่อาจเป็นอันตราย หรือไม่จำเป็นต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ จิระพันธ์ อุษยานุกูล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัญหาและความต้องการใช้ คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา การใช้ คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา ในภาพรวมมีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 4 ด้าน เปรียบเทียบปัญหาจำแนกตามวุฒิการศึกษาของพนักงาน แตกต่างกัน ระหว่าง วุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี กับ วุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป พบว่า ด้านการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต วุฒิมัธยมศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป มีปัญหามากกว่า วุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นเพราะบริการที่เข้าใช้ หรือประเภทการใช้งานที่แตกต่างกัน เพราะในส่วนของพนักงานวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีความจำเป็นในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการประกอบการปฏิบัติงานบ่อยครั้งกว่าและหลากหลาย จึงมีโอกาสที่ต้องพบกับปัญหาในการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้มากกว่า ที่สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ เทวา จูพารี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา สภาพการใช้และการยอมรับอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ และนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ภาค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า บริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตที่อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้มากที่สุดคือ บริการการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป ปัญหาและอุปสรรคที่อาจารย์พบต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ต คือมีผู้ใช้เป็นจำนวนมากทำให้ไม่สามารถติดต่อเข้ากันได้ และความขัดข้องทางเทคนิคแม้ง่าย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้ได้ผลดีดังนี้

1. ควรสนับสนุนให้พนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด มีความรู้พื้นฐาน และระดับต่างๆทางด้านอินเทอร์เน็ต ควรจัดให้พนักงานได้รับการอบรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตจากสถานศึกษาหรือสถานที่ทำการฝึกอบรมโดยหน่วยงานที่รับผิดชอบของบริษัทฯ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และการใช้งานที่ถูกต้องวิธี ให้กับทุกส่วนงาน

2. บริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ควรมี นโยบายในการส่งเสริมให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ชัดเจน การบริหารจัดการบริการอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมและเพียงพอกับความ ต้องการของหน่วยงาน พนักงาน และสำหรับบริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับทางบริษัท ฯ พร้อมเพิ่มขีดความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อร่วมกับอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัย ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลที่ได้รับจากการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการวิจัยศึกษาพฤติกรรม และความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน เพื่อที่จะได้วางแผนป้องกันการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานที่อาจจะใช้งานอินเทอร์เน็ตไปในทางลบมากกว่าทางบวก ซึ่งอาจทำให้เกิดโทษมากกว่าประโยชน์ และความต้องการใช้ อินเทอร์เน็ตของพนักงาน

2. ควรทำการวิจัยแบบเดียวกัน โดยมุ่งเน้นที่สภาพการใช้งานผ่านระบบเครื่องข่ายบน อุปกรณ์สื่อสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะปัจจุบันเริ่มมีการใช้ประกอบการปฏิบัติงานในบริษัทมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง . 2539 . อธิบายศัพท์คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตมีเดีย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ขนิษฐา รุจิโรจน์. 2537. อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- งามนิจ อางอินทร์. 2544 . การเขียนโปรแกรมบนเว็บ. ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์
- จิระพันธ์ อุษยานุกูล. 2543. “ปัญหาและความต้องการใช้ คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เฉลิมชัย จันทสร. 2548. “สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชัยวัฒน์ รัตนรุ่งโรจน์ . 2546. สถานภาพการใช้อินเทอร์เน็ตในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัด ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ .2543. เทคโนโลยีการศึกษา ทฤษฎีและการวิจัย. กรุงเทพฯ : โอเคียนส โตร์.
- เทวา จุฬารี .2548. สภาพการใช้และการยอมรับอินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. [Online] . เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaiedresearch.org/result/index.htm>
- ธำรง บัวศรี .2541 . “ นวัตกรรมการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย. ” วารสารการศึกษาแห่งชาติ. 19(1) : 44-45
- ธนศร เรืองอนันต์ .2543. ศัพท์ที่ควรรู้สำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ : ไพลินบุ๊กเน็ต.
- นิภา ศรีไพโรจน์ . 2531 . หลักการวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร
- บุญชม ศรีสะอาด. 2535 . การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6 . กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปัทมา สุขศรี . 2544 . ความคิดเห็น ความต้องการ และปัญหาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น. [Online] . เข้าถึงได้จาก : <http://www.thaiedresearch.org/result/index.htm>
- ปราโมทย์ ตงฉิน. 2551. “สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

- ปรีณา ฉ่ำกั้ง . 2546 . สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตในศูนย์การศึกษาจันทร์เกษม-สหะพานิชย์  
[Online] เข้าถึงได้จาก : <http://www.riclib.nrct.go.th>
- พรสิงห์ ชูปวา . 2540 . “ ศึกษาปัญหาและสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียนโรงเรียนร้อยเอ็ด  
พานิชยการเทคโนโลยี จังหวัดร้อยเอ็ด.” รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษา  
มหาบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรวิไล สุขมาก . 2546 . “สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของสถาบันการอาชีวศึกษาภาค  
กลาง3.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย,  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พร้อมพรรณ อุคมสิน . 2538 . การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอนคณิตศาสตร์. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิเชษฐ จอมศิริ . 2551 . “สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานฝ่ายไฟฟ้าและเครื่องกล  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา  
วิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ยีน ภู่วรรณ . 2540 . “เล่าเรื่องความเป็นมาของอินเทอร์เน็ต” *Internet Magazine*. 1(1) : 30-50
- รวิวรรณ ชินะตระกูล . 2542 . การทำวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ที.พี.พรินท์
- ลัดดา สรรพคุณ . 2545 . “สภาพการใช้เทคโนโลยีการศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษาสถาบัน  
ราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ” . วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา  
วิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ . 2540 . สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วอนชนก ไชยสุนทร . 2546 . “การศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ใน  
สาขาวิชาด้านคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต  
วิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วาสนา สุขกระสานดี . 2540 . โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ . 2539 . เรียนอินเทอร์เน็ตผ่าน World Wide Web อย่างง่าย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด  
ยูเคชั่น
- วิทยา เรื่องพรวิสุทธิ . 2539 ก . คู่มือการใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้เริ่มต้น. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- วิรัชชญา จำปีกลาง . 2548 . “สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของอาจารย์และนิสิต  
นักศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” [Online]. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.thaiedresearch.org/rerult/index.html>.

ศิริข กาญจนชุม วิชาญ หงส์ปิ่น และ คิเรก ศรีสุโข . 2544 . การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์

สรญา สาโรวาท. 2543. “สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษาอาชีพและเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าทหารลาดกระบัง.

สรุเดช พรประภา. 2541 .เรียนลัดอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ : แปลนพริ้นซ์ตั้ง

สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ . 2539 . คู่มืออินเทอร์เน็ต. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

โสภณ ทองคำ. 2549. “สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตในกลุ่มวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**แบบสอบถามสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์  
มาเก็ตติ้ง จำกัด**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย จึงใคร่ขอความร่วมมือจากพนักงาน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด ตามความเป็นจริงมากที่สุด คำตอบของพนักงานจะมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ในสถานที่ทำงาน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้ จะนำไปใช้วิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลเสียต่อพนักงานบริษัท ลีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด แต่ประการใด

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้อินเทอร์เน็ต

ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต

3. คำตอบของท่านมีค่ายิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด

4. คำตอบของท่านถือเป็นความลับ และขอรับรองว่าผู้วิจัยจะไม่เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล จะนำเสนอข้อมูลที่ได้ในภาพรวมที่วิเคราะห์สรุปแล้ว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

นกร วัฒนา

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาวិทยาสาสตร์

(คอมพิวเตอร์)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดขีด ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 35 ปี

ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. มีคอมพิวเตอร์ใช้ที่บ้านหรือที่พักอาศัยอยู่หรือไม่

มี

ไม่มี

5. ประเภทงานของท่านเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตหรือไม่

เกี่ยวข้อง

ไม่เกี่ยวข้อง

6. ปัจจุบันท่านมีความรู้ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับใด

ไม่มีความรู้

มีความรู้น้อย

มีความรู้ปานกลาง

มีความรู้มาก

7. ท่านใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานมากที่สุดเมื่อใด

ปฏิบัติงาน

มีเวลาว่าง

อื่น ๆ .....

8. ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตตั้งแต่เริ่มแรกจนถึงปัจจุบัน

น้อยกว่า 1 ปี

1-2 ปี

3-4 ปี

5-6 ปี

6 ปีขึ้นไป

9. จำนวนครั้งในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานต่อสัปดาห์

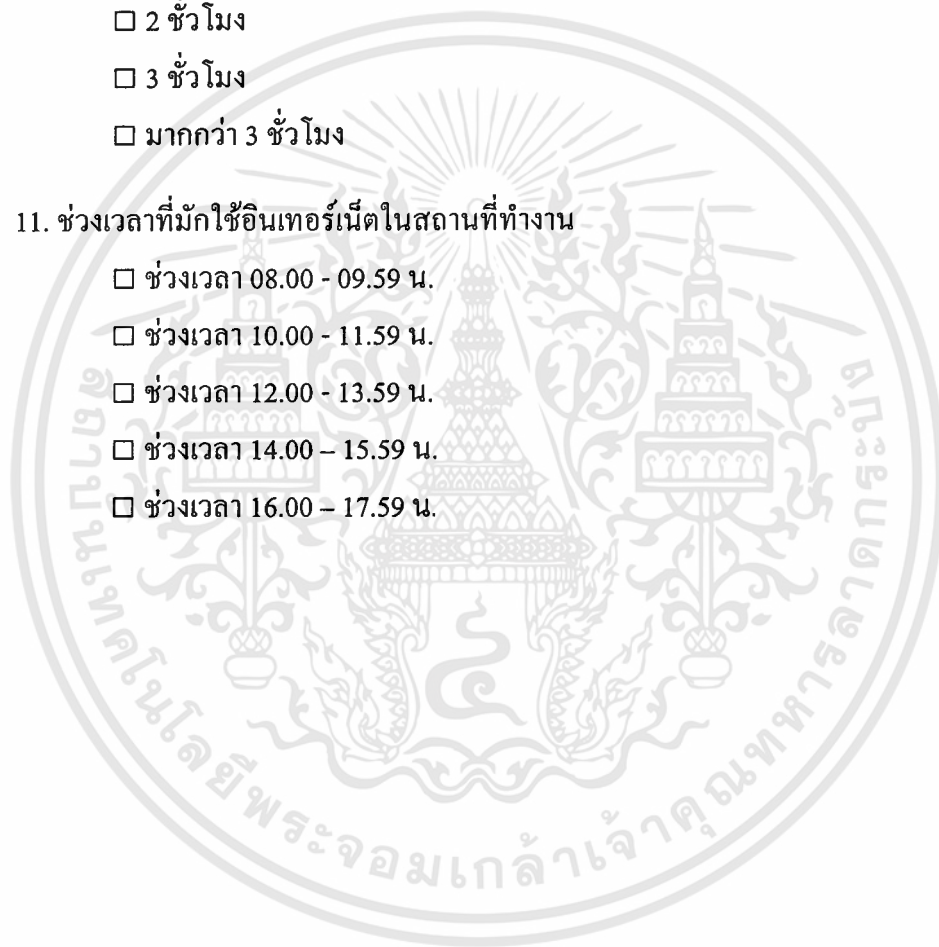
- 1 วันต่อสัปดาห์
- 2-4 วันต่อสัปดาห์
- ทุกวัน

10. ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานในแต่ละวัน

- ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง
- 1 ชั่วโมง
- 2 ชั่วโมง
- 3 ชั่วโมง
- มากกว่า 3 ชั่วโมง

11. ช่วงเวลาที่มักใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงาน

- ช่วงเวลา 08.00 - 09.59 น.
- ช่วงเวลา 10.00 - 11.59 น.
- ช่วงเวลา 12.00 - 13.59 น.
- ช่วงเวลา 14.00 - 15.59 น.
- ช่วงเวลา 16.00 - 17.59 น.



**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียดและพิจารณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาเกณฑ์ของแต่ละระดับดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับสภาพการใช้งาน มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับสภาพการใช้งาน มาก
- 3 หมายถึง ระดับสภาพการใช้งาน ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับสภาพการใช้งาน น้อย
- 1 หมายถึง ระดับสภาพการใช้งาน น้อยที่สุด

ลำดับที่	ลักษณะการใช้งานเกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ต	ระดับสภาพการใช้งาน				
		5	4	3	2	1
1. วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	1.1 เพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน					
	1.2 เพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน					
	1.3 เพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการ					
	1.4 เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
	1.5 เพื่อติดต่อสื่อสาร					
	1.6 เพื่อความบันเทิง					
	1.7 เพื่อทำธุรกิจ ธุรกิจกรรม ต่างๆ					
2. ปัจจัยสนับสนุนที่ส่งผลให้มีการใช้งานอินเทอร์เน็ต	2.1 ระดับความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงาน					
	2.2 ช่วงมีเวลาว่าง และเวลาพักของพนักงานต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่เหมาะสมเพียงพอ					
	2.3 การมีประสบการณ์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					

ลำดับที่	ลักษณะการใช้งานเกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ต	ระดับสภาพการใช้งาน				
		5	4	3	2	1
3.บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้เป็นประจำ	3.1 บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)					
	3.2 การค้นหาข้อมูลบนเว็บไซต์ (WWW.)					
	3.3 บริการ โอนย้ายข้อมูล (FTP)					
	3.4 การรับฟังข่าวสาร สารระ และบันเทิง					
	3.5 การสนทนาผ่านหน้าจอ (MSN)					
	3.6 การฝากข้อความผ่านทางโทรศัพท์มือถือ					
	3.7 เว็บบอร์ด (Web Board)					
	3.8 การสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต					
4. วิธีการเรียนรู้ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ	4.1 เรียนรู้จากการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา					
	4.2 เรียนรู้จากการฝึกอบรม					
	4.3 เรียนรู้จากหนังสือ ตำรา วารสาร และสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ					
	4.4 เรียนรู้จากบุคคลใกล้ชิด (เช่น เพื่อน ญาติ)					
	4.5 เรียนรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์บนคอมพิวเตอร์ต่างๆ เช่น e-Book เป็นต้น					

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

**ตอนที่ 3** ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าท่านมีปัญหาในแต่ละข้อในระดับใด แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น เพียงช่องละ 1 เครื่องหมาย

- 5 หมายถึง ระดับปัญหา มากที่สุด  
 4 หมายถึง ระดับปัญหา มาก  
 3 หมายถึง ระดับปัญหา ปานกลาง  
 2 หมายถึง ระดับปัญหา น้อย  
 1 หมายถึง ระดับปัญหา น้อยที่สุด

ข้อมูลปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
<b>1. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์</b>					
1.1 ไม่เข้าใจระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ดีพอ					
1.2 ทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ดี					
<b>2. ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต</b>					
2.1 ไม่เข้าใจระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดีพอ					
2.2 ขาดทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
2.3 ขาดประสบการณ์แก้ไขในการปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ของอินเทอร์เน็ต					
2.4 มีข้อจำกัดของภาษาในการเข้าถึงข้อมูลด้านเทคนิคและการติดต่อสื่อสาร					
<b>3. ปัญหาเกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต</b>					
3.1 ความเร็วที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่ำ					
3.2 การต่อเข้าอินเทอร์เน็ตล้มเหลว เนื่องจากมีความหนาแน่นของใช้การใช้งาน					
3.3 ไม่สามารถ เข้าถึงเว็บไซต์ที่ต้องการได้					
3.4 สัญญาณถูกขัดจังหวะขณะมีการใช้งาน					
3.5 การได้รับไวรัสคอมพิวเตอร์ทางอินเทอร์เน็ต					
<b>4. ปัญหาเกี่ยวกับการเข้าใช้บริการจากอินเทอร์เน็ต</b>					
4.1 ความยากในการค้นหาเว็บไซต์หรือข้อมูลที่ต้องการ					
4.2 การได้รับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Junk Mail) ที่ไม่ต้องการ					
4.3 เว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูลทางเพศ มักถูกเปิดขึ้นมาขณะใช้งาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายนคร วัฒนา
วัน เดือน ปีเกิด	21 กุมภาพันธ์ 2526
สถานที่เกิด	ตรัง
ที่อยู่ปัจจุบัน	9 ถ. คลองภาษี อ. กันตัง จ. ตรัง 92110
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2548 ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สาขาวิชา อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2554 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	ปัจจุบัน บริษัท ทีโอเทคโนโลยี แอนด์ มาเก็ตติ้ง จำกัด

